



---

## 要点

- 借助单个、集成的社交和内容管理解决方案促进对关键业务的洞察
  - 将正确的专业知识与正确的人相联系，从而提供准确和相关的内容
  - 鼓励企业内部和外部的协作
  - 授权给员工并促进企业遵循社交和协作文档管理解决方案
  - 利用现有的 IT 投资、桌面应用程序和 ECM 平台
  - 通过高价值、社交敏感型内容应用程序改善业务流程
- 

# 来自 IBM 的社交内容管理解决方案

## 掌握社交内容并实现安全的企业范围协作

当今的社会已经发展到高度社交化的阶段，极其善于使用不断升级、用于自我表达和意见交换的通讯系统。我们自然而然地利用了社交运算技术，使之得以为各种富有涵义的互动和交谈提供一个虚拟竞技场。这些虚拟社区是我们生活中的一个真实组成部分 — 实际上，我们每个月会在社交网络和博客网站上花费 1, 100 亿分钟的时间。<sup>1</sup>

这类依赖计算机推动的互动迅速扩展到我们个人社交媒体生活的范围之外，并进入专业的企业环境中。在世界各地的企业中，借助专注于运用协作性和社交工具创建和共享关键业务内容的系统，工作者可以迅速变得越来越具有互联性并实现智能链接。

## 感受社交企业的力量

随着当今的企业逐渐从记录系统转变为参与系统，成为一家社交企业也就迅速变成获得成功的基本要求。通过使用社交工具将当今全球移动业务环境中的人员和意见连接起来，您的公司可以深化关系、推动有效性并优化劳动力。您可以参与的不再仅仅是交易，而是互动。不再仅仅是储存内容，您还可以在任何指定的业务流程环境中激活内容。

成为一家社交企业意味着要以负责的方式管理和实现社交内容，并将其作为业务内容应用程序的一部分。企业必须了解如果自己无法捕获、储存、管理和保护在协作性工作空间内创建的内容将涉及到的风险。这可能包括维基、博客、论坛和各项活动，以及使用企业社交工具创建的文档中存在的内容。企业还必须意识到对那些支持将社交内容带至自己企业中（例如在主题专家间创建直接链接以及创建关键业务内容）的环境加以利用的机会。有效的社交内容管理可帮助企业辨认哪些内容最重要、为何重要以及对什么人重要。结果就是从静态内容发生转变，并朝着创造性、创新性和协作的关键来源 — 即您的人员方向发展。

### 与良好机遇并存的挑战

从社交和协作工作空间内部创建和管理的内容有促进企业沟通和协作方式发生积极转变的潜力。使用当今更为社交化的用户工作方式直观联合企业内容管理 (ECM) 策略的功能被 IBM 称为 *社交内容管理*。单个、完善的社交内容管理系统有助于全球性企业更好地驱动企业成果和提升自己组织的灵活性，并与此同时维持单一数据源和保护企业资产。企业必须首先应对下列挑战，才可对社交内容管理系统加以利用：

- 必须能够通过熟悉、简单易用的办公生产力和协作工具获取和访问企业内容。
- 必须正确管理和分析所生成内容的数量和种类。
- 非正式商业用户和信息工作者需要直观的工具来捕获、储存和搜索文档和社交内容。
- 必须根据更广泛的内容系统和以行业内容为中心的应用程序嵌入协作和社交工具。

企业必须制定用于应对以上挑战的策略和方式，方可占据明显的竞争优势并获取下列能力：

- 灵活敏捷地获取洞察和响应商业挑战
- 以透明的方式分享意见和措施
- 借助自己运用正确专长和知识的能力实现参与

### 一个平台满足多种社交内容管理需要

为了把握根据形势不断改变的社交内容管理趋势，IBM 集合了一系列功能强大的软件产品。在背后支持 IBM 社交内容管理策略的软件经设计可实现无缝协作，从而运用相关业务流程为您的组织提供社交内容情报。能够管理并提供访问多种内容类型的安全通道 – 包括社交和协作类型的内容 – 此软件以开放标准为基础，可为 IBM Lotus Notes®、IBM Connections、Microsoft、IBM WebSphere® Portal 和 IBM Lotus® Domino® 软件提供单供应商解决方案。

*为了把握根据形势不断改变的社交内容管理趋势，IBM 集合了一系列功能强大的软件产品。*

IBM 社交内容管理系列包含以下软件：

- **IBM Connections Content Edition 软件**，为商业用户提供在自己企业内容系统内、在用于创建、管理和储存关键业务内容的背景下利用社交和协作用户界面的功能。
- **IBM Connections Enterprise Content Edition 软件**，为商业用户和知识工作者提供一系列内容管理、社交和协作工具，从而帮助他们创作和管理文档、创建和跟踪业务工作流程以及管理所捕获的、用于重新决定用途和合规要求的企业内容。
- **IBM FileNet® Content Manager Collaboration Edition 软件**提供企业用户可以使用桌面、**IBM FileNet® Content Manager Collaboration Edition 软件**，提供一个团队工作空间，其中商业用户可使用桌面电子邮件和协作工具就项目开展协作的团队工作空间，从而通过 **IBM Content Manager Enterprise Edition** 使用由 ECM 直观驱动文档和版本管理功能创建关键业务内容。
- **IBM Connections 软件**支持员工、客户和合作伙伴之间的**开放获取**，允许企业专业人员通过使用社交工具和访问主题专家更具创新性且更有成效。在社交工作空间创建、由 IBM 企业内容系统管理的文档可以培养高度安全的高价值内容的创造，促进合规性并提供真相的单一来源。**IBM Connections 软件**，支持员工、客户和合作伙伴之间的开放访问，授权业务专业人士通过使用社交工具以及接触主题专家的通道变得更具创新力和生产效率；在社交工作空间背景下创建并由 IBM 企业内容系统管理的文档则有助于创建高度安全、促进合规并提供单一数据源的高价值内容。
- **IBM Lotus Quickr® 软件**，提供团队空间、内容库、团队讨论论坛、维基和连接器，使在团队内共享文档和信息变得更加简单轻松。
- **IBM Web Content Manager 软件**，通过向内容专家赋予内容创建功能提高网站部署的效率和准确性。

## 您的企业当中的社交内容

无论行业如何，几乎所有组织都渴望提高自己工作场所的效率并改善业务决策的质量和速度。来自 IBM 的社交内容管理软件可借助高度直观的界面和融入关键业务流程、通过改善内容的协作创建和共享，以及为决策者授予深入了解内容可靠本质的能力，帮助您的组织实现这些目标。以下是本软件如何在您的业务中扮演重要角色的几个示例。

### 办公文档管理

IBM 软件允许使用现有桌面生产力应用程序，将这些桌面应用程序与您的 ECM 和其他协作活动相集成来访问和管理社交内容。可通过桌面应用程序为社交内容附加标签再加以表面化，从而便于依据标签来整理、搜索和发现内容。社交内容还可在特定业务工作流程中表面化，使其可用于共享和重复使用，不会干扰业务工作者正常的操作方式。企业可在非结构化的环境中开展高效协作和工作，但内容本身会以结构化的方式得到直观整理。

### 内容创建的社交和协作方式

社交内容管理可为非正式商业用户和知识工作者提供实现内容共享的高效方式，允许个人、团队和社区在协作环境中创作内容。IBM 帮助企业利用多种社交桌面工具 – 包括维基、讨论论坛、部门办公室和社区 – 来创建可靠、高价值、富媒体的内容。IBM 软件还实现了通过高度协作的界面访问 ECM 驱动的属性、业务规则和流程，从而允许它们扩展为更广泛的 ECM。

### 社交业务内容应用程序

来自 IBM 的社交内容管理软件代表着将社交内容与人员和流程相连接的强大方式。应对关于项目和案例管理的具体用例几乎是所有行业企业的当务之急，无论是保险索赔、法律案件还是其他一些应用类型。在案例管理示例中，嵌入在法律案件信息背景中的社交协作功能可以帮助立即确定专业知识定位。嵌入的社交工具可为案例工作者提供



图 1：来自 IBM 的社交内容管理软件让您有能力捕获、管理和利用从各种位置和设备生成的社交内容。

立即发现文档和人员的能力，从而可根据案例应用正确的主题专家。来自 IBM 的社交内容管理软件还允许创建反应案例动态需要的手动任务，从而提供根据预先建立的业务规则提供审记跟踪并自动提升案例。

### 社交内容分析

企业可以利用高级分析技术为几乎所有内容类型（包括社交内容）增加价值和相关性。这样就可帮助企业从迅速增长的业务内容和社交分析中获得经过改善的访问、导航和洞察，从而同时应用到结构化和非结构化的内容中。根据上下文筛选非托管内容，这样只会将相关的内容提供给用户。换句话说，就是以动态方式管理业务信息。

## 为何选择 IBM?

作为社交内容管理领域公认的领导企业，IBM 为您的组织提供简单有效的方式，以帮助通过最佳方式捕获、管理和利用社会内容。来自 IBM 的社交内容管理软件通过直观集成的社交内容工作空间，将您的员工和有价值的专业知识和内容连接起来。IBM 可为您的组织提供根据开放标准建立的全局解决方案，提供用于主动管理内容并将其扩展为更广泛的 ECM 服务的众口皆碑的企业社交工具。

软件正在帮助建设更智慧的地球，为组织赋予更多挖掘自身潜力并取得新的突破的机会。为了实现这些目标，企业需要以专家经验为动力、为顺应变化而构建并且随时可供使用的软件。IBM ECM 解决方案能为您提供帮助。

我们完善的 ECM 产品组合 – 包括来自 IBM 业务合作伙伴的行业解决方案 – 帮助企业管理非结构化的内容、优化业务流程和应对复杂的合规要求。我们丰富的 ECM 功能支持信息议程 – 即通过更好的业务和 IT 一致性将信息用作战略资产的 IBM 方法。

## 关于 IBM ECM 软件

IBM ECM 软件可帮助全球的顶级公司更快地制定更精明的决策。通过控制非结构化信息，企业可以采用新的方式访问信息、进行协作和影响业务决策，从而使内容成为最好的洞察来源。借助行业特定的 IBM ECM 解决方案，企业可在内容的整个生命周期当中捕获、管理和共享内容，从而有助于确保合规、节省成本和最大化生产力。IBM ECM 产品组合包含大量可与现有的系统相集成的功能，从而帮助组织最大化信息的价值，包括文档捕获和成像、社交内容管理、高级案例管理、信息生命周期监管和内容分析。有超过 13,000 家企业、机构和政府机构依靠 IBM ECM 软件来提高绩效，并通过创新保持竞争优势。

## 更多信息

如需了解有关 IBM 社交内容管理软件的更多信息，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：

[ibm.com/software/ecm/social-content-management](http://ibm.com/software/ecm/social-content-management)

加入关于使用 IBM ECM 产品套件获得成功的交谈。

通过以下网址访问全球 IBM ECM 社区：

[ibm.com/community/ecm](http://ibm.com/community/ecm)



© 版权所有 IBM Corporation 2011

IBM Corporation  
软件  
3565 Harbor Boulevard  
Costa Mesa, CA 92626-1420  
U.S.A.

在美国印刷  
2011 年 9 月  
保留所有权利。

IBM、IBM 徽标和 [ibm.com](http://ibm.com) 是国际商业机器公司全球许多司法管辖区注册的商标。有关 IBM 商标的最新列表，请访问 [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml) 的“Copyright and trademark information”部分。

Microsoft 是 Microsoft 公司在美国和/或其他国家/地区的商标。

本出版物中对 IBM 产品或服务的引用，不代表 IBM 会将它们用于所有 IBM 运营的国家。

本文档中包含的信息仅以提供信息为目的。尽管在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性，但它按“原样”提供，没有任何明示或暗示的担保。此外，本文包含的信息根据 IBM 当前产品计划和策略提供，如有变更，恕不通知。IBM 不承担因为使用本文内容和相关内容而造成损害的责任。本文档中包含的任何信息都不代表 IBM（或其供应商或许可方）做出任何担保或表述、也不会造成相应影响，也不会改变用于监管 IBM 软件使用的适用许可协议的条款和条件。

每个 IBM 客户应负责确保遵守法律要求。有关可能影响客户业务，以及客户需要遵守这些法律而采取的任何行动的任何相关法律和法规要求的鉴定和解释，客户自行负责向合格法律顾问获取建议。

- 1 “如今每 4.5 分钟的上网时间就有 1 分钟花在社交网络/博客上”，尼尔森，2010 年 6 月 15 日，<http://blog.nielsen.com/nielsenwire/global/social-media-accounts-for-22-percent-of-time-online/>



请回收利用