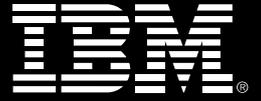


IBM软件

Lotus software



交付杰出的Web体验

IBM Web Content Manager



简介

第 1 天: 手头的任务

Trina Washburn刚刚加入Acme Corporation, 它接受了一份看起来不可能完成的工作。

两周。她只有这么多时间。Acme Corporation的董事会已批准了与Bronson Corporation的一项合作交易。Bronson和Acme将联合起来, 提供一款组合的产品,

这意味着将为两家公司带来数百万的收入——成败的关键在于她。Trina需要提供对合作的成功至关重要的Web体验, 该体验必须能够提升收入, 改善品牌忠诚度, 提高满意度, 而且她不确定从何处着手。

在她的CEO和Bronson的CEO在两周内公开该交易之前, 她有十几件事需要完成——图形、内容、图像、广告编写、社交媒体整合。而且这一切必须做得非常漂亮。

业务需求

首先, Trina从她的产品管理团队收到了业务需求。他们需要为新产品提供一个新的微型网站。该微型网站必须能够与后端办公服务无缝结合, 并可从Acme企业网站和Bronson网站访问。当用户来自Bronson的网站时, 内容需要品牌化为Bronson产品, 当用户来自Acme的网站时, 应该品牌化为Acme产品。内容必须针对所有重要的角色而定制——制造商、新闻媒体、经销商等。而且必须专为搜索而优化, 以在竞争对手有机会响应之前, 使用他们选定的关键



图1: 一张餐巾纸的背面

词确定Acme的定位。当然，她的预算也是有限的。

Trina将她的团队集中在一起，他们将业务需求转换为了一组关键的Web目标：

- 创建令用户惊叹的高度实用且有效的网站
- 为我们的每位目标受众定制产品信息
- 在所有市场同时启动
- 为我们选择的关键词建立靠前的搜索引擎排名
- 通过所有渠道一致地传达我们的口号和品牌价值
- 建立一个活跃的社区——让用户参与评论/发表博客/评价/联络

- 理解用户在网站上的行为，使我们能够在必要时迅速调整
- 启动网站——迅速！

Trina求助于她的团队：“现在我们如何实现这些目标呢？”

Acme IT团队一名经验丰富的成员首先发言，“没有问题。我们只需使用IBM Web Content Manager软件更新我们的Web内容管理解决方案。它是IBM Customer Experience Suite的一部分。我们可以这么做。”

IBM Web Content Manager软件是什么?

IBM Web Content Manager软件可以帮助您更轻松创建内容,通过相关的内容锁定目标用户,并通过分析访问者的行为来优化网站的内容等等。IBM Web Content Manager软件通过整合人们期望的关键功能来改善Web体验,包括新的和改进的社交功能、增强的内容支持、改进的搜索和搜索引擎优化功能、简化的数字媒体编

辑和发布,以及与多种互联网应用(比如 Adobe®Flash 软件)的整合。

既全面又敏捷,IBM Web Content Manager软件帮助组织迅速、轻松地创建功能丰富且动态的网站,响应不断变化的客户需求和期望,以及提升客户满意度。

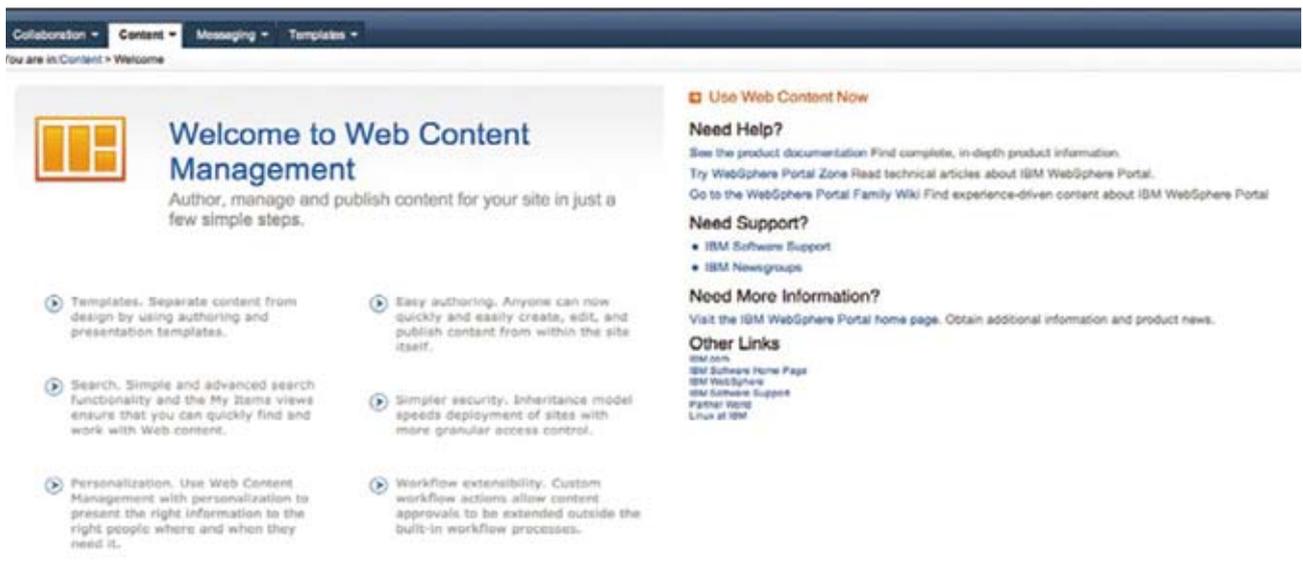


图2: IBM Web Content Manager主页.

IBM Web Content Manager软件可帮助您创建富有吸引力、屡受好评且贯穿多个渠道(智能电话、网站和社交站点)的Web体验。该软件强大的特性和功能也

能够帮助您对网站内容进行更多处理,帮助提高品牌知名度和盈利能力。

IBM Web Content Manager软件提供了强大的功能:

- 易于使用的界面创建和编辑,有助于提高生产力
- 增强型编辑表单,支持轻松地创建内容
- 优化的项目发布和变更管理
- 强的分析整合支持,可帮助您理解用户行为和提高转换率

- 标记、排名、改进的博客和 wiki,使用户社区中的专业知识得以利用
- 增强的网站模板,有助于加速实现价值
- 通过整合的IBM Lotus Symphony™软件,简化反复的内容编辑
- 针对平台优化的虚拟化支持
- 服务能力增强,有助于降低拥有成本

利用包括创作、编辑、共享、设计、管理和交付在内的一套全面的功能,以及使您能够更好地了解访问者行为的强大的分析整合支持,您可以改变您的网站中最重要的组成部分——内容。

创建

Web内容管理简介

在Trina的上一家公司, 内容创建高度依赖于IT。IT必须进入公司网站的每个单独的HTML页面进行更改。所以简单的编辑可能必须在20个不同的页面上反复进行,

导致错误几率的增加。该过程令内容所有者非常沮丧, 他们不能及时地部署更改。没有迅速部署更改的资源, 拥有没有始终明确传达的业务需求, IT常常处于一种危险的地位。

考虑到这些事情, Trina担忧依据业务需求实现内容的成本可能使项目超出预算。内容所有者需要能够管理通过多渠道对动态内容和富媒体的交付, 而无需将大量时间花在内容输入上。在Acme, web 内容管理 (WCM) 流程已在其所有流程中根深蒂固, 所以Trina没有需要担忧。

在最基本的层面上, WCM将创建内容的流程(围绕内容的编写、编辑、修订和审批流程)与内容的表示相分离。内容创建者通过一个直观的用户界面创建、编辑

和部署内容, 使信息能够在不同的上下文中, 针对不同的用途, 在整个网站中重用。IT创建供内容创建者使用的设计组件和模板。IT负责管理应用, 管理环境, 有时还要创建新设计组件或模板。

可重用的碎片

Web内容由许多碎片组成。从用户角度看, 内容所有者可以从一个位置管理内容, 但内容本身可在多个位置、在多个网站上和通过多种渠道显示。当用户更改内容时, 更改会出现在显示该内容的每个页面上和每个网站中, 有助于实施一致的品牌化。

工作原理

使用IBM Web Content Manager软件, 内容创建者的输入过程使用创作模板根据内容类型进行了标准化。模板确定了内容表单的设计, 定义了哪些字段和元素在表单上显示, 还指定了默认值。

模板使用下拉选择框、单选按钮和复选框来为作者简化自定义内容的创建。而且您可以帮助在模板中键入文本, 这样用户就不需要经过昂贵的培训来选择正确的选项。针对许多内容类型预先构建的模板可下载并按原样使用, 或进行修改以适合您的需要。

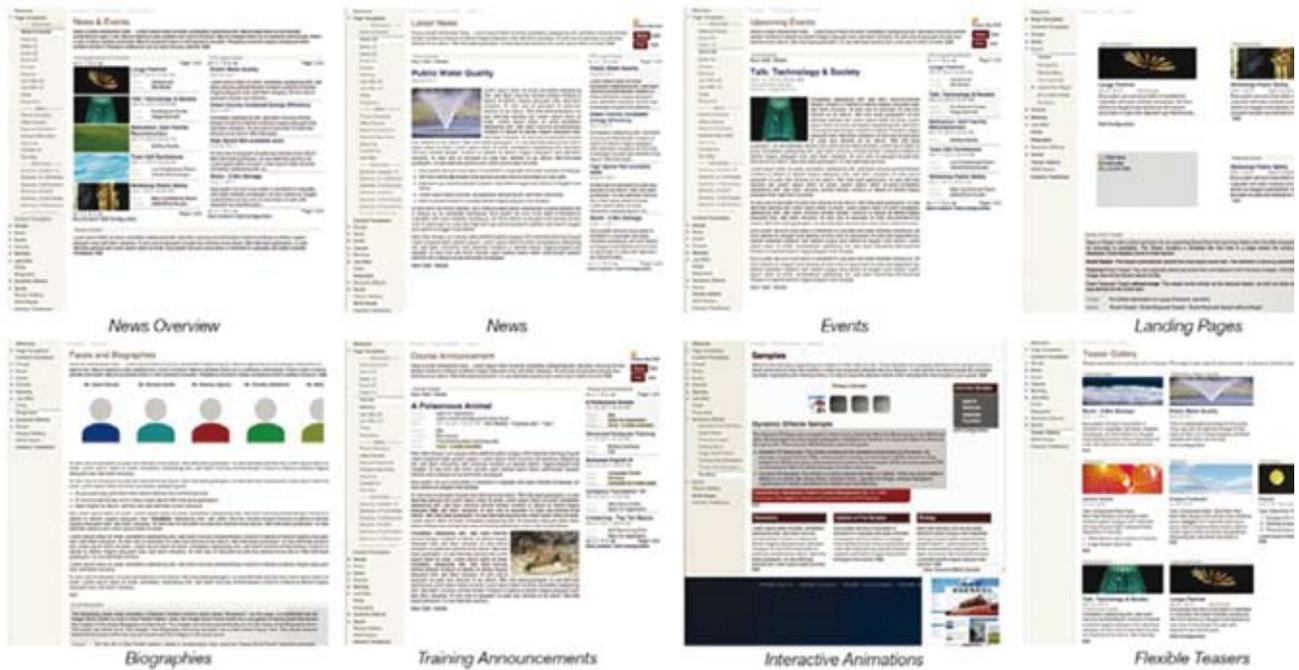


图3: IBM内容模板目录

创作和显示模板、菜单和组件等设计组件可组织到文件夹中。IBM Web Content Manager软件为创建者提供了与他们相关的个性化的信息视图，支持更快、更直观的内容创建。内容审批者可查看等待他们审批的项目列表。内容创建者可迅速找到他们创建的未审批的和历史项目。如果定期使用相同项目，比如特定的模板，他们可以将该项目标记为收藏夹项目，并通过访问一个收藏夹列表来快速返回到它。

回到它。

这种对简化用户体验的关注有助于删除不必要的和单调的步骤和页面重载。它将Web 2.0技术融入到创作中，以加速内容创建和管理。

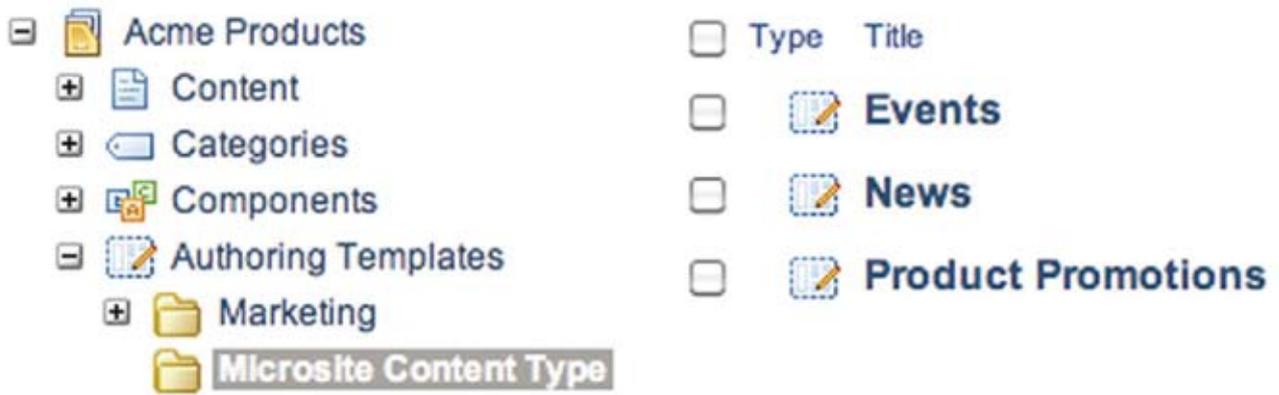


图4: 文件夹有助于组织

设计

相框

因为这是一个新的微型网站，Trina不但需要使网站设计与众不同，还要管理额外的品牌联合难题。根据用户来源，微型网站

还将需要从一个Acme品牌的页面切换到Bronson品牌的页面。在IBM Web Content Manager 软件内，Acme将能够创建这些标准设计模板，并基于网站访问者的来源自定义品牌化的部分。

如果创作模板支持用户绘制图像，那么显示模板将构建相框。显示

模板包含确定内容的布局 and 位置的代码。这些模板确定了网站的整体显示效果——也就是字体、色板和文本样式，以及内容在页面上的布局。显示模板还包含在每个页面上显示的所有页眉、页脚、图像和持久化的导航元素，比如登录和帮助。

内容创建者选择哪个模板适合于内容。在发布内容时，IBM Web Content Manager软件设计用于使用想要的样式自动显示内容，将图像放在正确的位置，并使用正确的间距和布局。它还实现了标记和评分工具等新功能，允许用户提供网站内容的反馈。

一致性

IBM Web Content Manager软件采用了最常见的Web内容显示类型，创建了显示模板。该软件包含为微型网站、博客和wiki预先构建的模板，以及行业特定的模板。它还为您提供围绕主题自定义模板和大规模修改网站的全局设计模板的能力。

动态导航

当一个人在浏览器中访问网站并单击一个页面的链接时，该页面会以单个网页的形式提供给用户。在后台，IBM Web Content Manager组装了该页面，方法是选择合适的内容碎片，通过合适的

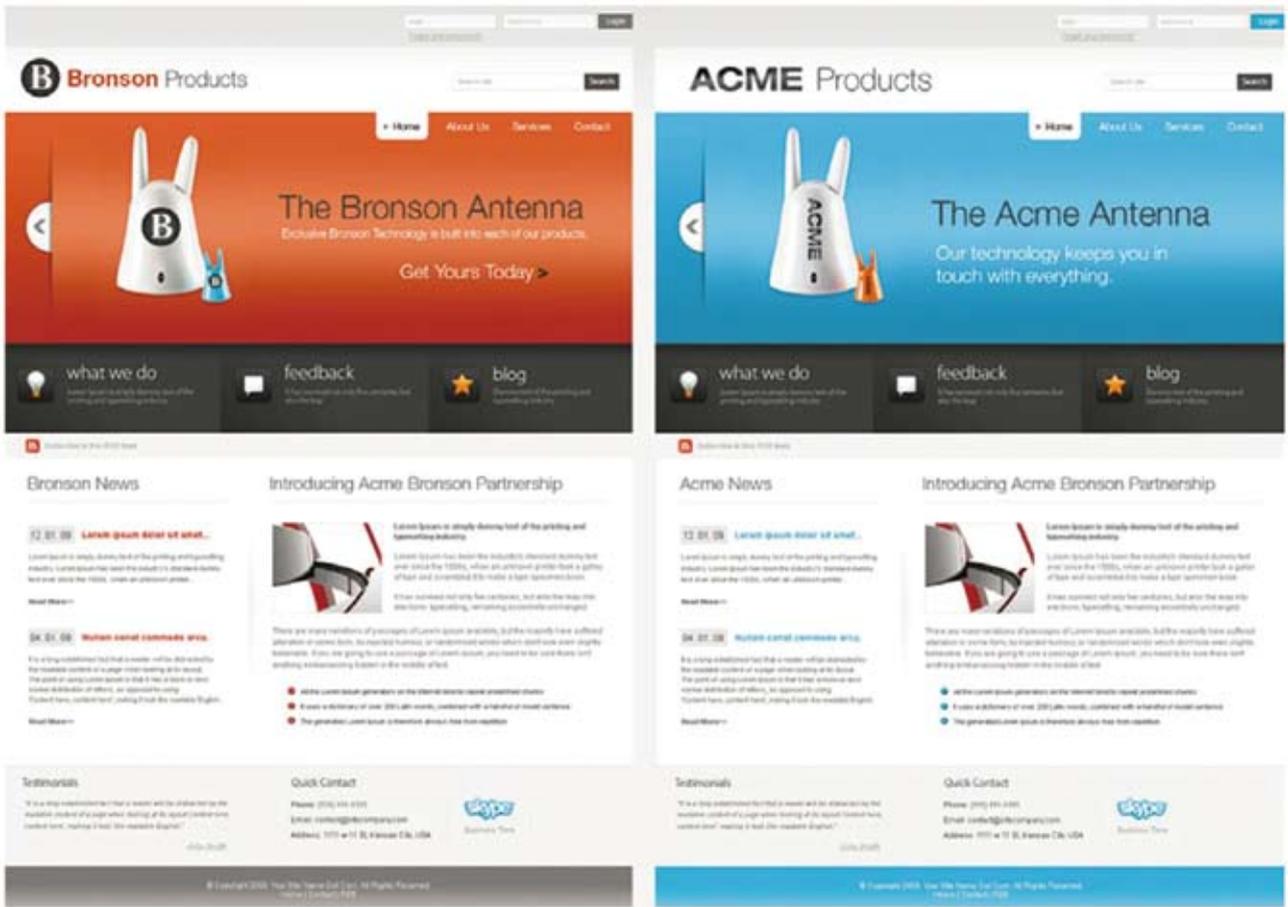


图5: Acme网站的自定义设计

样式表向内容应用样式, 在关联的显示模板中指定的布局中组织内容和图像, 以及应用导航器所指定的网站导航。

当用户请求页面时, IBM Web Content Manager使用两种类型的组件来构建网站的动态导航。导航器组件显示网站的结构并从网站导航自动创建所有链接。菜单组件创建一个页面上显示并与在页面上显示的内容相关的链接列表。导航器和菜单中显示的链接可基于用户所在的上下文(也就是页面上显示的内容)而更改。导航器和菜单在网站中的页面之间创建链接的结构, 该软件在网站访问者请求时组装所有部分。

简化的开发人员工具

IBM Web Content Manager软件包含为开发人员简化某些任务的功能。例如, 显示模板中的HTML内的标记可由括号来标识。要插入新标记、链接或图像, 开发人员只需单击合适的按钮并使用下拉框指定该项的属性。这些常见的元素不需要编码。



图6: 显示模板编码

协作

协同工作

Acme的新网站需要来自整个内部价值链上的跨职能部门的涉众的输入。营销沟通、人力资源、产品管理、财务和法律部门，都需要在各种时刻以内容创建者或审批者的身份介入其中。网站开发人员和设计人员拥有独立的工作流，它们与启动流程项目独立。所有这些群体之间的有效协作对于及时发布内容至关重要。串行和并行工作流、审计线索和跟踪变更功能有助于在内容创建流程中加强任务关键型协作。

IBM Web Content Manager软件使用的一种安全模型允许您将网站开发人员的工作与网站设计人员的工作分开。开发人员和设计人员的工作也与内容创建者和审批者的工作分开。该软件包含独立的库，所以每个部门可独立地完成自己的工作，并在必要时进行协作。

自定义的视图

当内容创建者或审批者登录系统时，他们仅能看到允许他们看到的、执行他们的工作所需要的内容、模板和组件。用户界面既整洁又简单，所以用户可以迅速完成任务。创建内容之后，将自动触发一个评审工作流。工作流中的评审者、编辑或审批者收到一封电子邮件，通知他们需要对新内容执行操作。他们只需单击电子邮件中的一个链接并登录，然后就会直接转到他们需要评审的内容部分。

他们在线评审新内容，就像该内容会在网站上显示一样，进行任何更改或审批。在所有审批都完成之后，新内容就会在网站上显示。或者如果内容应该与某项活动保持一致，比如产品发布会，那么您可以计划该内容在特定的日期和时间在网站上显示。也可以让内容在特定的日期和时间从网站消失。

竞争优先级

尽管对于Acme很重要，Bronson项目只是整个计划中一个优先完成的网站。在该公司的工作流中，有多个处于各种开发阶段的项目。IBM Web Content Manager软件支持Acme选择在什么时候启动哪些内容和设计组件。项目草案可在任何时候创建，无论其他项的状态是什么。工作流可支持多个草案或实施排他性的草案。

换句话说，Bronson项目的所有新图像、内容和组件 都可在内容生命周期中一起前后移动，而不会中断任何其他开发项目。

IBM Web Content Manager软件的一个重要优势是创建项目的的能力。项目获取内容、代码组件、图像以及创作和显示模板，将它们捆绑在一起形成一个逻辑网站更新包。项目中的各项无需位于相同库中，它们可分布在许多库中。一个项目可包含现有内容组织结构中的变更。而且即使重新组织的内容可以在网站上继续存在，您也可以一起预览项目中的所有项。当您预览项目内容时，在网站的一部分上存在的内容将在其新位置上显示。在新项目的上线日期，项目中的所有项会一起从一个环境转移到另一个环境。

例如，如果在开发环境中创建了代码组件，它们可以转移到测试环境，而不会干扰开发环境中可能存在的任何其他项。类似地，用户可以将创作环境中创建的所有内容和图像捆绑在一起，将它们联合在一起并以单个包的形式提供给生产环境。

目标

个人体验

Acme希望创建一种让每位用户都感觉个性化的Web体验,无论该用户是客户、合作伙伴、提供商还是员工。它需要基于用户的行为、偏好和关系,动态地调整内容和产品。最终,Acme希望设计并跨多个渠道启动有针对性的活动。基于这些渠道为用户提供相关的信息,将有助于提高收入、市场份额和品牌忠诚度。

为了帮助确保搜索引擎对新内容编制索引来吸引更多网站访问者,IBM Web Content Manager 软件在其创作模板中包含多个选项。例如,模板的“Name”字段是URL的页面名称,“Description”字段是将在搜索结果中显示为页面描述的内容,“Keyword”字段中填写关键词元标记。内容创建者只需要了解合适的关键词来让他们内容引人注目。

从Web体验角度,Acme计划利用可重用的内容来定位网站的目标访问者,利用基于角色的内容对网站进行个性化,并在网站与访问者偏好之间建立映射。IBM Web Content Manager软件的个性化组件可基于用户配置文件中的信息和基于业务规则,为用户选择内容。使用创作模板,可使用元数据按访问群体对内容进行分类。然后内容所有者可以从一个下拉列表或复选框中选择他们想要的访问群体。

创建商务应用

除了IBM Web Content Manager软件,Acme还使用IBM WebSphere® Commerce软件来实现其跨渠道在线商务。WebSphere Commerce软件使用e-spot和内容spot的概念来在整个网站中提供静态和动态内容:e-spot连接到活动规则,允许动态定位和个性化;内容spot用于对所有客户进行静态内容定位。spot可以包含图像、Flash文件或文本。

IBM Web Content Manager软件与WebSphere Commerce软件的整合专注于将Web内容与商务商店中的产品页面相关联。例如,Acme可在关于其新产品的文章中包含其产品目录的链接。

IBM Business Partner Ascendant Technology创建了Catalyst for Commerce解决方案,使WebSphere Commerce能使用来自其他应用程序的内容源。第三方内容存储在 WebSphere Commerce创作服务器中,WebSphere Commerce Accelerator分配给e-spot、产品和类别,有助于即时实现商务渠道的价值。

IBM Web Content Manager软件与Catalyst for Commerce的整合提供了非常富有吸引力的价值主张,使内容所有者能够在单一工具中管理和审批内容,将该内容交付给门户、商务网站、移动网站和社交网络站点。

优化

唤醒电话

Trina的电话闹铃在星期一早上4:50响铃。她最后的周末美梦被吵醒了，期望和恐惧夹杂在一起，使她的肾上腺素激增。她跑到计算机旁，不断地点击着刷新按钮，等待看到网站是否按时启动。

新网站的主页出现了。她脸上浮现出了一丝微笑。令她越来越兴奋的是，她单击每个屏幕，看到每个页面和内容项都按预期

显示。项目及其所有内容、模板和组件都按预期启动。网站上线了。他们按时完成了自己的任务。

当她开始向她的团队编写祝贺电子邮件时，她畅想着这个星期一

的剩余时间如何度过。她知道她的工作还未完成。Acme仍然需要能够度量网站启动和微型网站的成功。但她知道受IBM Web Content Manager支持的网站已经提供了一种轻松

方式来整合来自主要的Web分析解决方案的Web分析和报告，这些解决方案将帮助她理解哪些功能运行良好，哪些功能需要调整来提高转换率。随着时间的流逝，它们将通过分析客户行为来调优在线体验，帮助提高转换率，加深客户参与度。使用IBM Customer Experience Suite，Acme能够智能地管理网站、活动和产品，通过与受支持解决方案的整合来跟踪它们。

总之，这是一个美好的星期一。

资源

IBM Customer Experience Suite的更多功能

IBM Customer Experience Suite集各种功能为一体，支持您提供引人入胜、个性化和差异化的web体验，满足当今客户不断演化的需要。重要功能包括业务用户内容管理、一个高度可扩展和灵活的web表示框架、内置的社交和实时通信、营销工具、个性化、企业搜索、整合功能(包括分析和商业整合)，以及移动设备支持。全面的IBM Customer Experience Suite解决方案提供您所需要的功能以响应每个人的期望，覆盖更多客户和提供卓越的经验。

æ 创建：通过让业务所有者能够管理动态内容和富媒体的多渠道交付，帮助降低运营成本和提高响应能力

æ 目标：提高品牌忠诚度，创建让每位客户都感觉个性化的体验，以及基于客户操作、偏好和关系，动态调整内容和产品

æ 社会化：通过让客户能够分享意见和观点，提高客户忠诚度并帮助解决问题；通过更低成本的渠道实现更高价值的客户互动

æ 优化：通过分析客户互动来调优在线体验，帮助提高转换率和参与度，智能地管理网站、活动和产品，通过与受支持分析解决方案的整合来跟踪它们

æ 实现：通过最大化交叉销售和向上销售的机遇来帮助提高利润率；通过轻松发布动态、富有吸引力的产品和内容来采集新的销售线索

æ 可达性：跨多种渠道联系现有客户和新的潜在客户，这些渠道包括移动设备、Web、社交网站、信息亭和电子邮件

æ 整合：通过链接到后端办公应用、基于云的服务和社交网站，实现更加个性化的、相关的Web体验；将不同的系统融入到一种无缝的、有凝聚力的客户体验中。

更多信息

要了解关于IBM Web Content Manager软件和其他

IBM解决方案的更多信息, 请联系您的IBM代表或IBM业务合作伙伴, 或者访问: ibm.com/lotus/webcontentmanagement

要了解IBM Customer Experience Suite软件的更多信息, 请联系您的IBM代表或IBM业务合作伙伴, 或者访问: ibm.com/software/info/customerexperience

前面的电子书基于Ascendant Technology员工Ann-Marie Sheppard、Brian Newell和Rik Frost编写的原始的白皮书而开发。要了解关于Ascendant Technology及其Catalyst for Commerce资产的更多信息, 请访问: <http://www.atech.com>

此外, IBM Global Financing提供的财务解决方案能够实现有效的现金管理, 保护资产免受过时技术威胁, 改善总体拥有成本和投资回报。另外, 我们的Global Asset Recovery Services能够使用全新的、更高能效的解决方案帮助解决环境问题。关于IBM Global Financing的更多信息, 请访问: ibm.com/financing



© 版权所有IBM Corporation 2011

IBM Corporation Software Group Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

在中国印刷
2011年5月
保留所有权利

IBM、IBM徽标和ibm.com是国际商业机器公司在全球许多司法区域的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是IBM或其他公司的商标。关于IBM商标的最新列表, 请访问 ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information”部分。

VMware是VMware在美国和/或其他国家的注册商标。

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

本文中包含的信息仅用于提供信息的目的。虽然在检查本文信息时尽量保证其完整性和准确性, 但它只根据“现状”提供, 没有任何隐含或者明确的担保。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。本文中不包含的内容不打算、也不应该作为IBM或其供应商或其许可证销售商的担保或表示, 或者修改适用于IBM软件的许可证协议的条款和条件。

每个IBM客户应负责确保遵守法律要求。对于可能影响客户业务的任何相关法律和规定要求的核对和解释,

以及为符合这些法律, 读者可能必须采取的行动, 客户自己负责获得能够胜任的律师的建议。IBM不提供法律建议, 也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵守任何法律。

本文引用的所有客户示例均为了说明这些客户如何使用IBM产品, 以及他们可能已达到的效果。实际环境成本和性能特征可能会因为客户不同而变化。



请回收利用