

AIIM Market Intelligence

揭示AIIM 65,000名社区成员的偏好和观点



行业

观察

业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？



业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

2

关于本研究

作为致力于培育、发展和支持ECM (企业内容管理)社区的非营利机构, AIIM很荣幸能免费提供此项研究。通过这种方式, 我们工作所提供的教育、思想领导和方向, 将使整个ECM社区受益。

我们希望此研究能够尽量广泛地传播。只需附上归属声明“©AIIM 2009, www.aiim.org”, 就可以在演示文稿和出版物中免费使用此研究。

不要将此报告的副本转发给您的同事, 我们希望您告诉他们访问www.aiim.org/research, 让他们亲自免费下载。

我们之所以能够交付高质量的研究, 在很大程度上离不开我们的赞助公司的支持, 没有他们的支持, 我们可能必须采用付费订阅模型。因此, 希望您能与我们一道衷心感谢他们, 他们是:



IBM
3565 Harbor Blvd.,
Costa Mesa, CA 92626
电话: 1.800.345.3638
网址: www.ibm.com/software/ecm



EMC Corporation
176 South Street, Hopkinton, MA 01748
电话: 800.222.3622 or 508.435.1000
传真: 508.497.6904
Email: softwaresales@emc.com
网址: www.emc.com

使用的流程、调查对象统计数据和术语

在衷心感谢这些赞助商的支持的同时, 我们高度重视作为非营利行业机构的客观性和独立性。调查结果和本报告中所做的市场评论与供应商社区的任何观点无关。

此项调查由AIIM社区的495名成员在2009年10月8日至10月23日使用基于Web的工具完成。调查邀请函通过电子邮件发送给了从65,000名AIIM社区成员中挑选出的部分成员。

可以在附录3中查看调查对象统计信息。报告中的大部分图表都不包含员工数少于10名的组织和ECM产品或服务提供商。

关于AIIM

AIIM (www.aiim.org)社区提供教育、研究和最佳实践来帮助组织查找、控制并优化他们拥有的信息。60多年来, AIIM一直专注于帮助用户理解与管理文档、内容、记录和业务流程相关的挑战, 是这一领域的领先非营利组织。今天, AIIM已是一家独立且注重实施的国际知名组织。在本研究中, 它充当着ECM (企业内容管理)用户、供应商和渠道之间的媒介。

关于作者

Doug Miles是AIIM Market Intelligence部门的主管。他拥有超过25年与各IT应用领域的用户和供应商打交道的经验。他是业务和工程应用的文档管理系统的早期倡导者, 经历了这些系统从技术解决方案到业务流程优化, 再到最新的企业级安全和遵从性问题的演化历程。Doug还深入研究过其他企业级IT系统, 比如ERP、BI和CRM。Doug拥有通信工程方向的理学硕士学位, 还是一名MIET。



©2009
AIIM-查找、控制和优化您的信息
1100 Wayne Avenue, Suite 1100, Silver Spring, MD 20910
电话: 301.587.8202
www.aiim.org

目录

关于本研究	2
使用的流程、调查对象统计数据和术语	2
关于AIIM	2
关于作者	2
简介	4
重要发现	4
战略和业务驱动力	5
促进采用的因素	6
BPM项目范围	7
使用的系统	8
投资回报	9
实现问题	11
购买偏好和开支水平	13
结束语	14
附录1: “在总体上您还有针对ROI或BPM的其他评价吗? 部分回答	15
附录2: BPM 成熟度模型	16
附录3: 调查对象统计数据	16
调查背景	16
调查对象统计数据	16
赞助商	18
EMC Corporation (NYSE: EMC)	18
IBM	18
关于AIIM	19

业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

4

简介

业务流程管理(业务流程管理, BPM)不是一项得到广泛认可的软件产品, 或者相关软件工具的组合。更准确地讲, 它是一种业务管理实践, 可以利用大量专门的软件机制。文档管理系统的许多长期用户会把BPM当作一种“工作流”功能, 自上世纪90年代早期以来, 该功能一直在促进扫描文档和表单在部门级业务流程中的应用。尽管许多企业主要应用的仍是它的这一功能, 但BPM还具有更广泛和更深入的层面。更广泛表现在与其他企业应用整合、支持电子表格和电子文档、填充事务数据库以及为用户提供单一的界面等方面。更深入的特性包括流程建模和模拟、可重用的流程模块, 以及流程监控和优化。

在本质上, BPM是一种入侵技术。它出色的投资回报很大程度上是通过变更和重组业务流程而获得的, 变更和重组业务流程的目的在于实现更高的性能。作为实施此类变更的主体, BPM的实现带来了诸多挑战, 尤其是在一个流程涉及到多个部门时, 或者在BPM项目的支持者来自受影响的业务范围外部时。

在本报告中, 我们将探索以下挑战: 动机是什么, 成功的因素有哪些, 以及会获得怎样的投资回报(ROI)。我们还将衡量计划的开支水平。

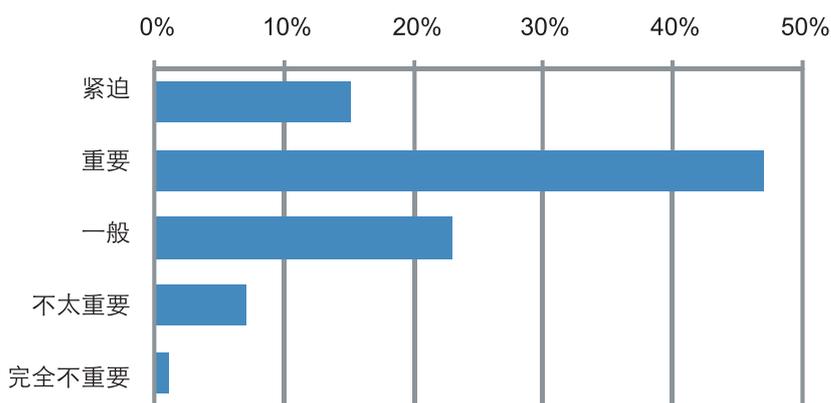
重要发现

- 63%的受访组织认为BPM很重要或很紧迫。
- “改善流程吞吐量”和“减少流程步骤”所带来的切实的资金节省是BPM最主要的两个推动因素, 其次是“改善准确性和可重复性”。
- 49%的组织在18个月内实现了他们对BPM工具的投资回收, 另外23%的投资回收期为2年。其他项目的完成平均只需8个月。
- 62%的受调查组织认为他们仅完成了可能赢利的BPM项目的1/5。
- 应付款和应收款流程是最大的成功因素, 其次是客户支持案例、投标和合同, 以及索赔处理。
- 在1/3的组织中, BPM项目可能是由业务经理发起的, 而在另外1/3的组织中, 可能是由IT主导的。
- 与其他系统整合是受调查者面临的最大的技术挑战。
- 成功BPM流程的最强有力的指标是现有流程所有者的积极参与。
- 35%的受调查者报告他们已经应用BPM来扫描所有传入邮件。
- 6%的受调查者目前正在将托管流程扩展到整个供应链上, 而19%的受调查者已经计划这么做。
- 只有4%的组织目前在将基于BPM的流程外包, 而在未来这一数字将上升为18%。
- 在我们的抽样中, 组织最可能在DM/ECM系统中使用BPM功能(26%), 其次是在企业套件中使用特定的BPM功能。第三是自定义开发和中间件, 紧跟其后的是专用BPM套件(13%)。
- 11%的组织目前在SharePoint中使用BPM功能, 这一数字在未来将变为三倍达到34%, 其中很大一部分来自于新BPM用户, 尤其是中型企业中的用户。
- 在未来12个月中, 花在BPM许可上的费用将出现净增长, 而花在BPM服务和咨询上的费用将显著增长。
- 36%的组织希望从他们现有的ECM供应商购买BPM工具, 25%会购买业界最佳的工具, 23%倾向于购买专用的BPM套件。

战略和业务驱动力

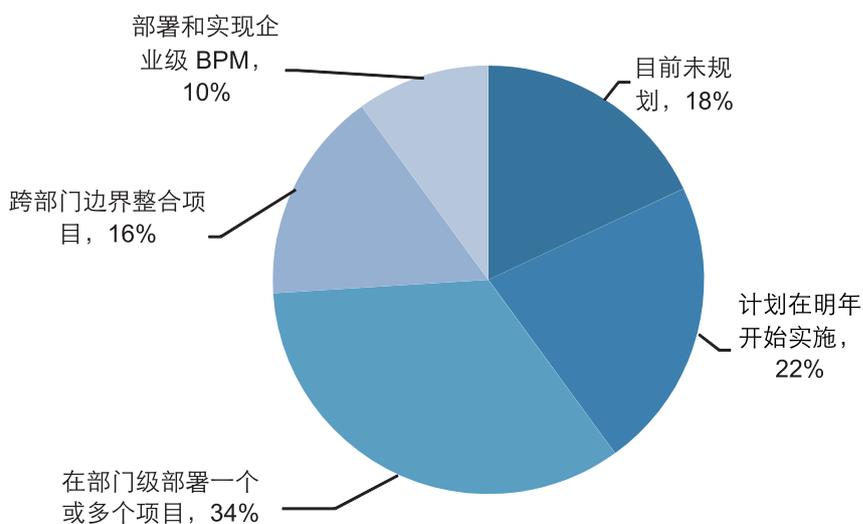
尽管许多受调查者认为他们缺乏对组织内的BPM的了解(参见图13), 但我们仍然假设这些选择回应调查的人都对BPM的含义有很好的了解。大部分受调查者认同管理其业务流程的重要性, 其中63%认为重要性为“紧迫”或“重要”。

图1: BPM对您组织的业务目标和成功有多重要? N=425



当将这一结果转变为BPM战略时, 60%的受调查者拥有有效的BPM项目, 其中26%已将支持BPM的流程扩展到了部门边界外。另有22%的受调查者处于规划阶段。这些结果显示, 自2008年进行调查以来, 有效项目增加了7%。

图2: 您如何描述您的BPM战略? N=425



这些采用阶段可与AIIM开发的5级BPM成熟度模型相对应, 参见附录2。

业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

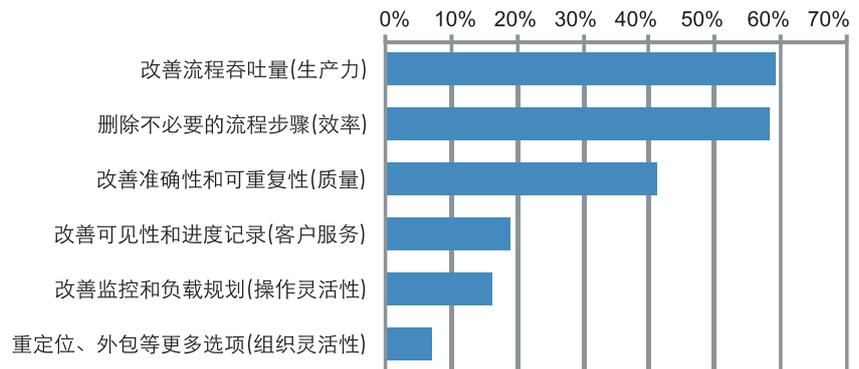
6

生产力和效率是采用BPM的最大两个推动因素，其次是持续的质量改进。项目可能由IT、业务线或专门的BPM/业务改善小组启动。

促进采用的因素

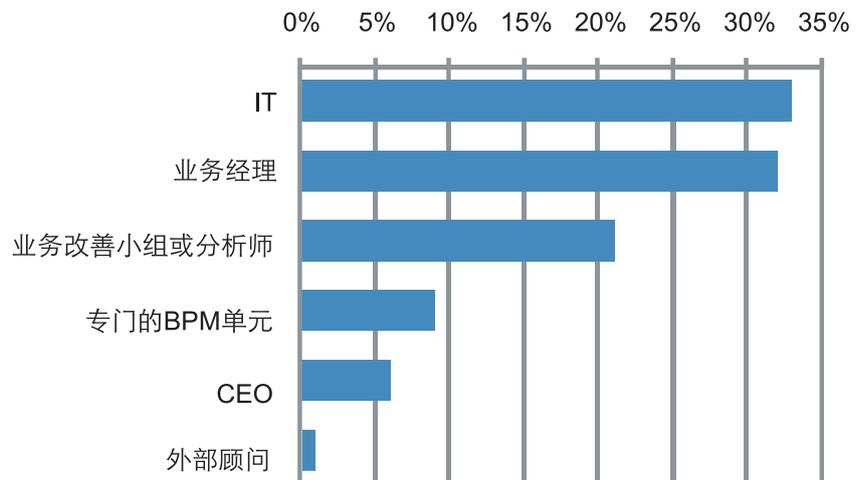
看一下促进采用的因素，我们可以看到，“改善流程吞吐量(生产力)”和“删除不必要的流程步骤(效率)”是选择率最高的两个选项。“改善准确性和可重复性(质量)”排名第三，反映了BPM可以在持续质量改进和Six Sigma计划中扮演的角色。

图3: 您组织中最重要两个BPM推动因素是什么? N=425



也许由于它具有企业应用整合(Enterprise Application Integration, EAI)、表单处理和自定义应用开发的混合血统，BPM没有明确的所有关系。在1/3的组织中，IT部门最可能启动项目，而在另外1/3的组织中，业务经理最可能启动项目。由于需要专门的BPM技能和经验，可以理解许多组织为什么创建一个业务改善小组或专门的BPM单元。他们是将BPM软件当作流程工具包的重要部分的顾问和分析师。有趣的是，仅有1%的受调查者的BPM项目是由外部顾问发起的。

图4: 您组织中谁主要负责启动BPM项目? N=416

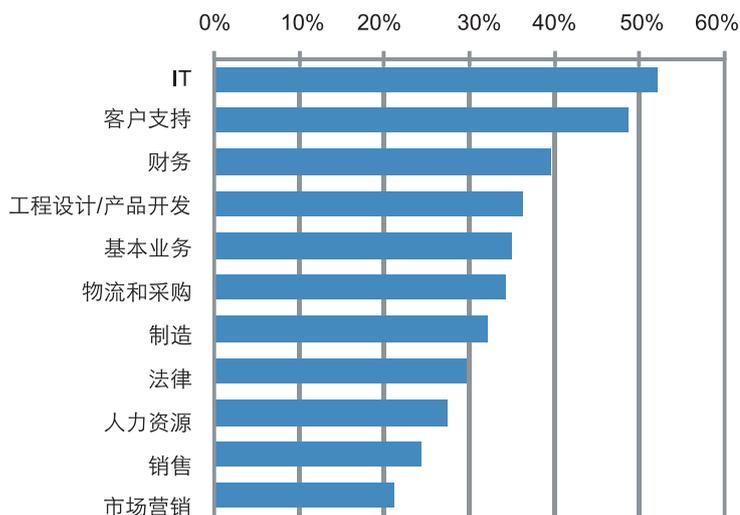


BPM目前主要在业务流程内部应用, 但存在将其扩展到防火墙外的趋势。IT部门是最大的用户群, 其次是客户支持。

BPM项目范围

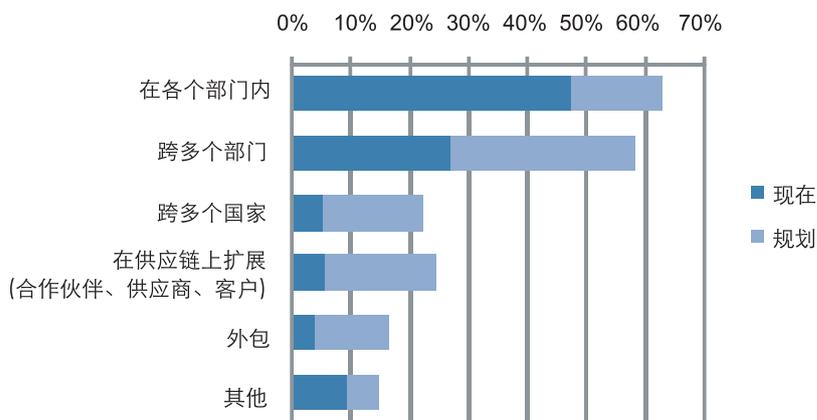
在应用领域方面, IT部门成员非常重视BPM概念对其自己部门流程的重要性, 这或许反映了一种自定义应用开发水平, 而不是对BPM工具集的使用。客户支持项目是排名第二的最流行用途, 用于提供一定程度的服务升级, 确保一致的响应管理。财务应用是在所有垂直市场中最通用的, 但产品开发方面也有不错的表现, 反映了BPM在变更管理方面的用途。

图5: 您的部门将BPM用在哪些方面?



我们接下来看一下现有BPM项目的范围和发展趋势, 以及规划的扩展区域。27%的组织目前正在将项目延伸到部门边界外, 只有5%的组织正在将项目延伸到供应链合作伙伴和客户。但是从用户的意向可以看出, 很大一部分用户期望在最广泛的流程范围运用BPM, 在未来这一比例是计划这么做的用户的三倍, 尽管没有设定任何规划远景。

图6: 您的BPM支持的流程在何种水平上运作? (标记出合适的水平)



业务流程管理

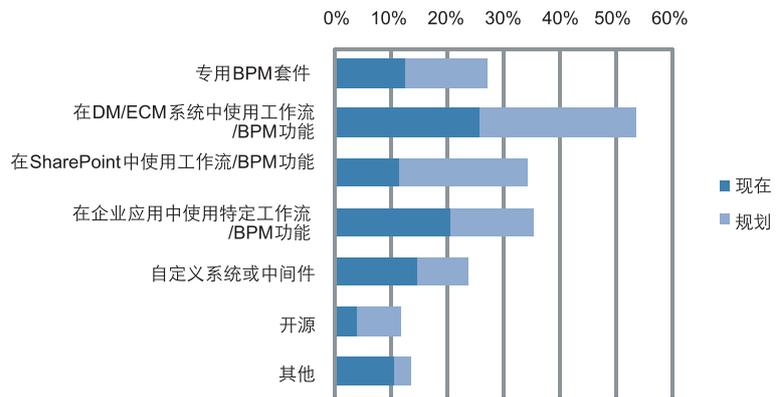
我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

工作流功能是通过多种来源提供的：ECM套件、专用BPM套件、企业系统、业界最佳工具集、开源以及自定义编程。在SharePoint中使用BPM的比例预计将增至36%，大部分来自于新用户。

使用的系统

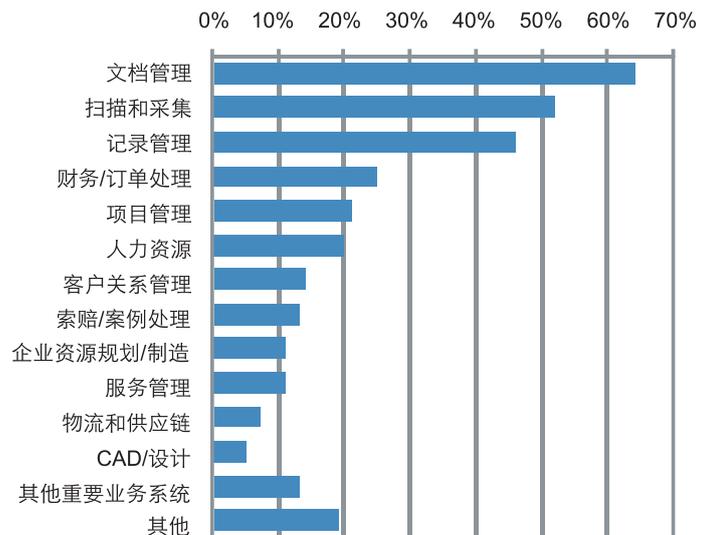
在我们的抽样中，在DM/ECM系统中使用BPM功能是最可能的场景，所占比例为26%，紧接着是在企业套件中使用具体的BPM功能。第三个是自定义开发和中间件，然后是专用BPM套件(13%)。自定义开发将保持平稳增长趋势，而开源的应用将显著增长。11%的组织目前正在SharePoint中使用BPM功能，这一比例在未来有望变为三倍达36%，其中很大一部分来自新的BPM用户，尤其是中型企业用户(500-5,000名员工)。

图7: 您最常或计划将以下哪些系统用于流程管理和工作流? (最多选两项)



我们早先提到，企业应用整合是BPM的前身。但是，在AIIM社区内部，ECM中以文档为中心的传统整合仍占主流。只有25%的组织已将BPM与财务和订单处理系统相整合，20%的组织还与项目管理和人力资源系统相衔接。请记住，图7中显示20%的受调查者在其企业系统中运用了BPM，比如SAP。

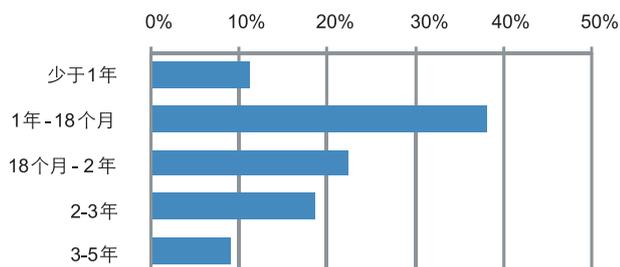
图8: 您已将哪些系统和应用整合到BPM解决方案中?



投资回报

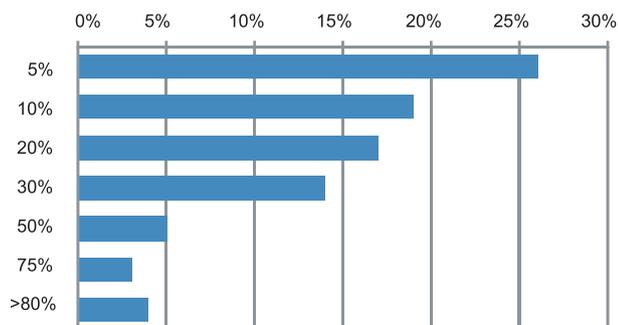
在当前的经济压力下,能够在短期内收回资本的投资项目最受欢迎。BPM在这方面表现非常不错,49%的BPM项目可以在18个月或更短时间内收回资本,72%可以在2年内收回资本。这些回报最可能来自第一个项目,其余项目的可能会更快地获得回报。通常,在我们询问具体的ROI问题时,许多组织并没有衡量改进程度(31%),这限制了他们论证未来项目的能力。

图9: 在有效项目方面,您已实现或计划的BPM工具投资回收期是多长? N=218 (除去31%不知道的组织)



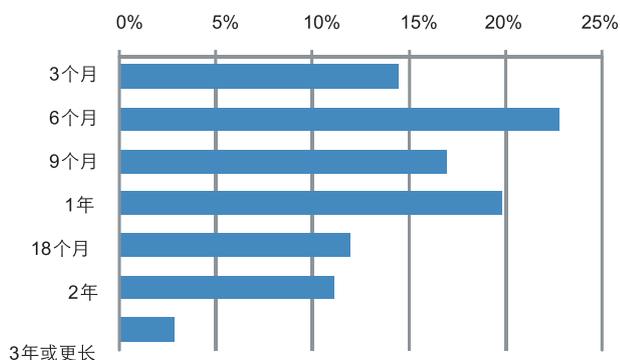
如果来自最初项目的ROI节省和经验被用于其他流程中,那么将获得可观的进一步回报,62%的组织表示,通过改进可以获利的流程数量是他们目前已完成的流程数量的5倍。

图10: 在您的企业中,在可通过工作流/流程管理的改进而变得有用且可以获利的流程中,您已完成的流程占多大比例? N=374



业务变更项目可能持续很长时间,但根据我们的调查显示,每项目的平均周期为8个月,最常见的项目周期为6个月。

图11: 使一个流程支持BPM的平均项目周期是多长? N=242



业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

10

BPM工具投资的ROI很容易在18个月乃至更短时间内实现。面对客户的应用方面尤为突出，包括投标和合同，接下来是应付款和应收款流程。

然后我们询问了哪些流程最可能取得成功，不仅在生产力方面，还包括时间缩短和准确性方面。客户支持案例排名第一，紧接着是应付款(国内发票处理)，以及投标和合同。下面的图表是按成功率来排列的，但项目周期表现了这些流程在BPM应用中的受欢迎程度，所以我们可以说，一些人力资源流程(比如开支处理)非常受欢迎，很可能实现可观的回报，评估和审核等流程并不总是取得成功。

图12: 您如何评价将BPM应用运用到以下流程中所取得的成功(ROI、吞吐量、准确性等)?



可以看到，35%的受调查组织会扫描所有传入邮件。作为一个履行其本职工作的流程，它获得的成功评价为“一般”，但它也是许多其他流程的重要支持流程。

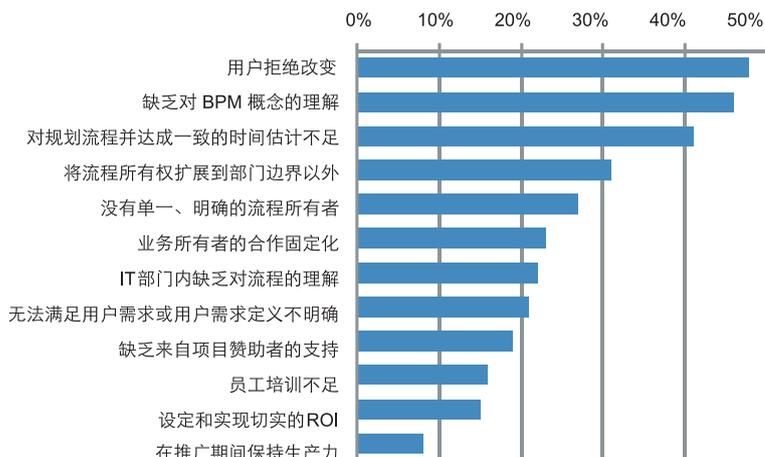
实现问题

前面已经提到，用户拒绝改变是最大的管理问题，所有传统的变更管理技术都应用来减轻这一问题。让用户参与到流程设计和流程建模中很可能提高他们的接受程度。

在前面的AIIM报告中可以看出，缺乏BPM知识或缺乏对BPM的理解也是一个重要的阻碍因素，而这一问题在高级管理和业务管理人员中比在用户中更严重。

前面AIIM报告中的另一个常见主题是“对规划流程并达成一致的时间估计不足”。在许多组织中，记录在案的工作指南与实际的工作实践难以匹配，而对流程的封装更加剧了这一差别。应该花时间将它们相匹配。未做到这一点，将导致用户继续在BPM流程中寻求替代办法来执行他们的工作。稍后我们将看到，拥有能够描述流程用户的明确的流程所有者，这也是一大优势。

图13: 您在实现BPM期间遇到的4大管理问题是什么？



在本质上，BPM可能涉及其他系统的接口，无论它们是扫描和采集系统还是核心企业系统。在这一领域，以事务为中心的流程遇到的困难可能比以文档为中心的流程更大。我们在调查中探讨了这一问题，但我们发现总体上没有实质差异。我们发现，内容驱动的流程更可能促进流程的长期优化。

“预料之外的异常需求”是第二大技术问题，它再一次反映了用于完整规划现有流程的时间。第三个因素，“流程创建和规则引擎过于复杂”，暗示难以将异常融入核心流程规划中，或者可能缺乏经验和专门技能。未经培训的用户可能难以驾驭BPM应用，更加通用的BPM方法培训会使用户收益。

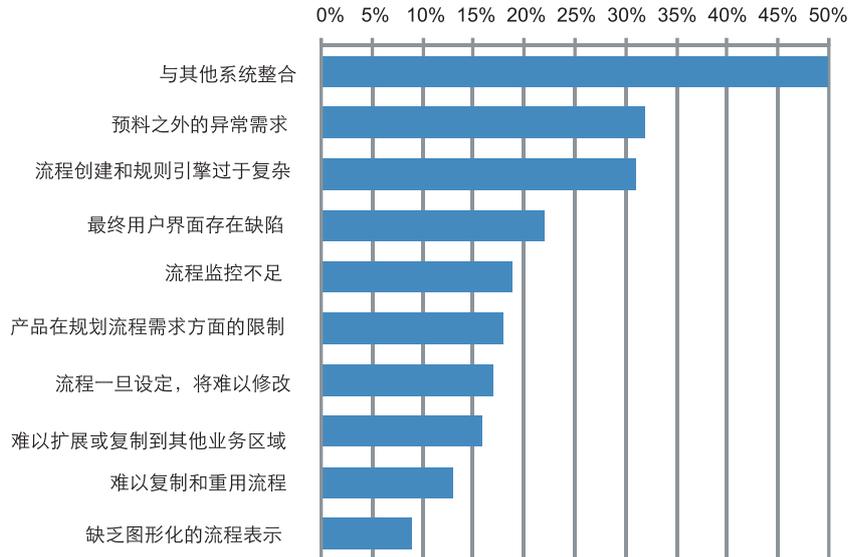
业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

12

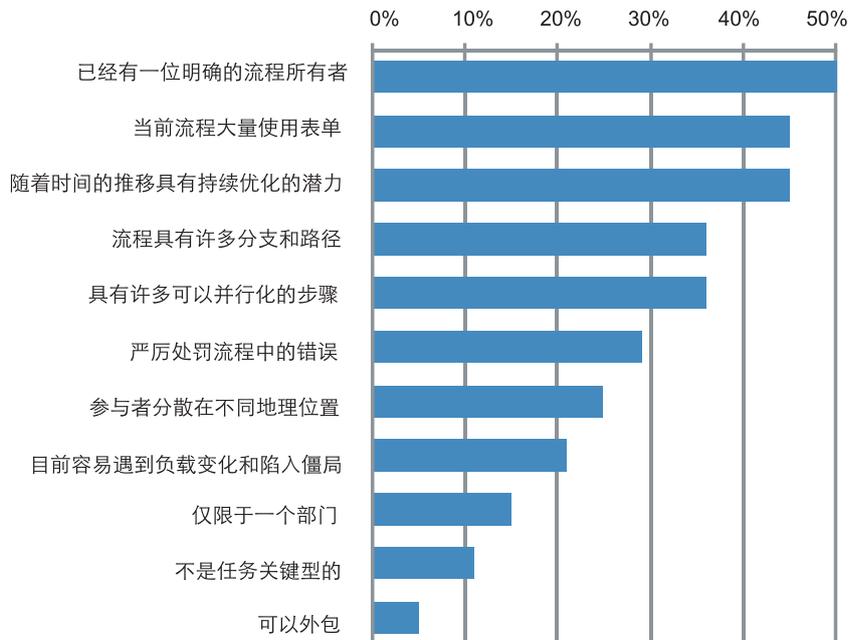
管理变更始终是一个业务问题，但流程所有权和流程理解也是重要的考虑因素。BPM很可能与其他系统整合，而这些系统可能存在技术问题。

图14: 您在实现BPM期间遇到的4大技术问题是什么？



在图12中，我们列出了许多后修流程和它们可能实现的ROI，但我们也希望找到共同的成功因素。在图15中，我们看到流程所有者方面最引人注目，其次是流程本身。如果一个流程目前大量使用表单，那么可能随着时间的推移，这些流程步骤和异常就会被忽略。但是，如果流程支持对一些区域进行移动程度的优化，比如将顺序任务并行化，支持以更加可重复的方式处理路径安排和分支的形式化，那么也可能实现良好的回报。

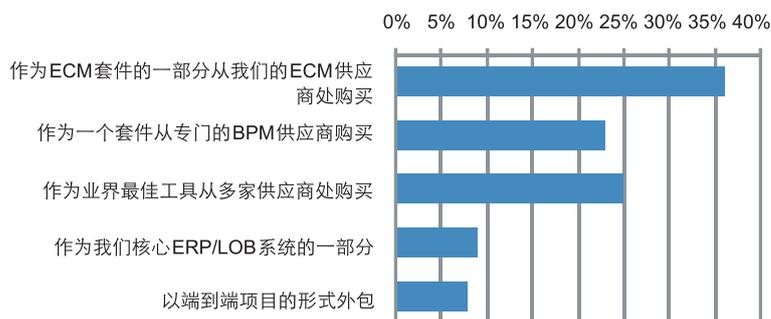
图15: 根据您的经验，您认为以下哪4个因素最有可能表明BPM项目会取得成功？



购买偏好和开支水平

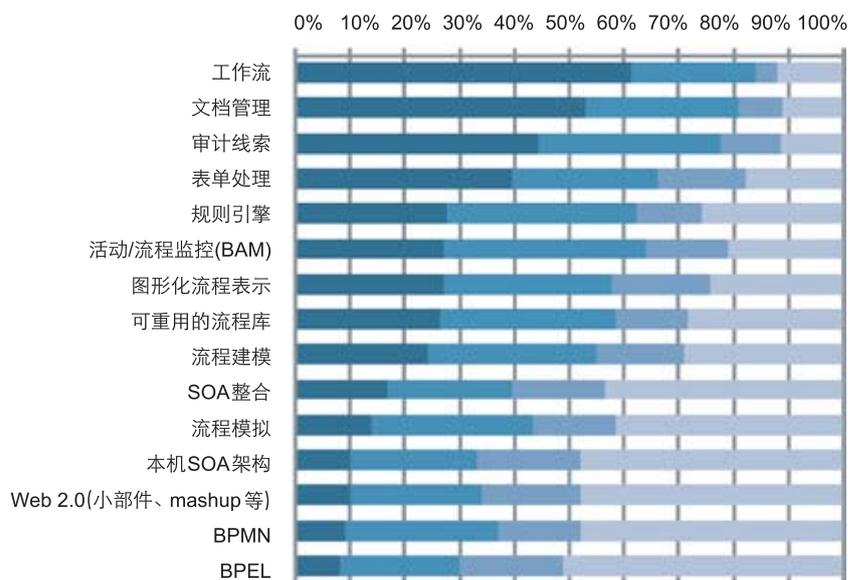
前面已经提到过，业务流程管理套件和工具可能具有表单扫描和文档管理的混合血统，它们可能来自中间件和建模应用，也可能是SAP等企业系统的一部分。在AIIM社区中，我们发现许多人喜欢将BPM作为ECM套件的一部分来购买(36%)，但是如果我们将专用BPM套件供应商和业界最佳BPM工具供应商都考虑在内，那么有48%的受调查者更可能求助于特定于BPM的供应商，当然，我们前提是这些BPM供应商拥有期望的垂直市场经验，而这正是他们作为特定垂直市场内强大的候选供应商的重要标志。

图16: 您选择如何购买BPM工具?



无论是作为套件的一部分，还是作为业界最佳工具，BPM产品都会被模块化。为了帮助进行选择，我们询问现有用户认为特定模块以及提供标准流程描述/执行语言(比如BPMN和BPEL)有多大用处。有趣的是，SOA(面向服务架构)排在此列表靠后的位置，而难以整合则排在技术问题列表中靠前的位置。

图17: 您认为在理论上，您的BPM解决方案中的以下特性有多大用途?



业务流程管理

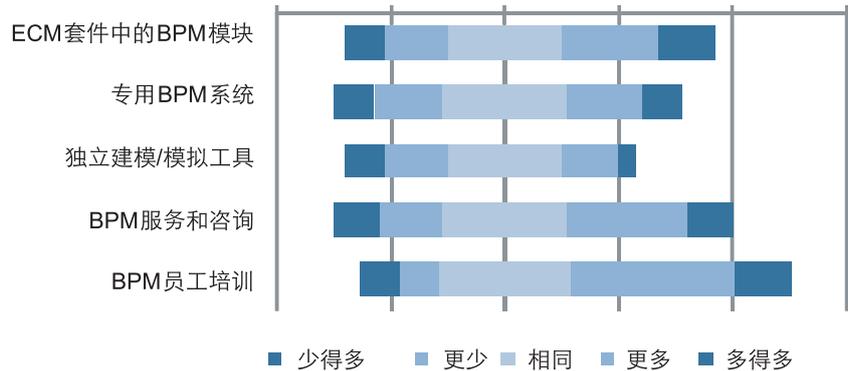
我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

14

在未来12个月中，对BPM工具和服务的投资可能增长。

根据此调查，BPM市场似乎处于良好的发展态势，花在模块和套件许可上的费用略有上升，而花在服务或咨询上的费用显著上升。我们很高兴地在调查中发现，人们对这一领域的培训意愿有所上升。

图18: 与前12个月相比，在未来12个月中，您将如何在BPM工具和服务上分配开支？



结束语

由于其混合血统，BPM仍然可能引起误解。在传统的以文档为中心的应用中，它被当作文档工作流的增强和扩展，与其他企业系统更紧密联系，同时提供更多工具集来进行流程建模和模拟。

初始BPM项目表现出了很高的投资回报，通常只需要不到18个月就可以回收投资，而一旦获得了专门技能和经验，更多项目通常只需要约9个月就可以盈利。BPM主要的应用领域是面对客户的流程、应付款和应收款，但在其他大部分业务领域也有众多成功案例。

在应用BPM的过程中，不可避免地会出现业务变更问题，而端到端流程所有者的身份确定是项目管理最重要的方面之一。与其他企业应用的整合是一个亟待解决的技术问题，但SOA应用不断增高的可用性应该有助于克服这一不足。

对BPM模块和许可的投资在不断增长，传统ECM供应商也成功地占据了一定市场份额，专门套件供应商和业界最佳解决方案也不例外。自定义应用和开源也扮演着重要角色。

附录1：“在总体上您还有针对ROI或BPM的其他评价吗？ 部分回答

- 我们最初购买了一个ECM解决方案来处理文档，没有考虑太多关于BPM的问题。经验显示真正的回报在于BPM特性。
- 出色的工具和技术。可以很好地处理业务流程，但这不是一个技术解决方案。它在与业务流程重组相结合时能够发挥最大作用。
- 流程需要进行良好的定义，用户需要知道，BPM要取得成功，每条规则都不能出现例外。工具很重要，但流程分析和实现是成功的关键。
- 一旦我们有了一个流程所有者，BPM就会发挥强大的作用。起初没有人愿意担当所有者。
- 花必要的时间来以书面形式明确阐述流程，这完全是值得的。
- 要取得成功，您不得不扮演多个角色，比如销售员、前瞻员、分析师、啦啦队长、导师、教授等。
- 我们最大的挑战是尝试自动化那些未被正式记录的流程。
- 建立专门的团队/部门来履行此职能是取得长期成功的关键。
- 让所有部门就所有流程达成一致才是真正的挑战！
- 如果一个流程可以在应用中图形化地表示并重新建立，那么它通常会被用户接受，进而取得成功。
- IT必须认识到，业务线是推动力量，而IT是支持力量。工具必须与业务保持一致，除此之外别无他法。
- 很明显，高层的支持很重要。获得明确且可理解的需求是最大的挑战。大量时间都被浪费在寻找意料之外的异常上，而这些异常在设计阶段就应该被规划好。
- 工具不应该关注流程是受内容驱动还是受事务驱动。关键在于，业务用户要理解数据和内容之间的区别。
- 从业务的角度(而不是IT角度)来讲，拥有一个流程推介者不是很重要。
- BPM工具需要能够吸引用户、简单且能够快速组合在一起。
- 目前为止我们的许多项目都在提高流程效率和减少流程错误方面表现优异。

业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

16

附录2: BPM成熟度模型

- 级别1: 起步 - 企业缺乏一致的实践, 管理是反应性的, 只有很少(甚至没有) BPM战略。
- 级别2: 托管 - 通过部门级专门技能、控件和指标实现本地工作的稳定性。流程是可重复的且已被记录。
- 级别3: 标准化 - 面向产品和服务的企业级流程改进能力。最佳实践已标准化并记录。
- 级别4: 可预测 - 企业已建立了通用、整合的资产和流程, 具有测量措施和可预测性。流程性能变化极小, 而且流程稳定。
- 级别5: 优化 - 卓越的流程和重组功能完全整合到组织中。注重持续改进。

附录3: 调查对象统计数据

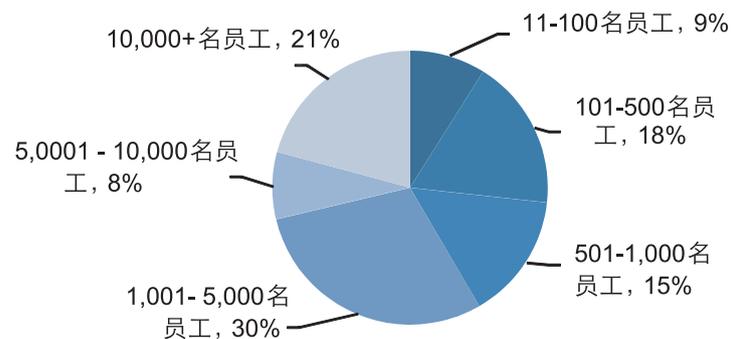
调查背景

此项调查是由AIIM社区的495名独立成员在2009年10月8日至10月23日使用基于Web的工具完成的。调查邀请函通过电子邮件发送给了65,000名AIIM社区成员中的部分成员。

调查对象统计数据

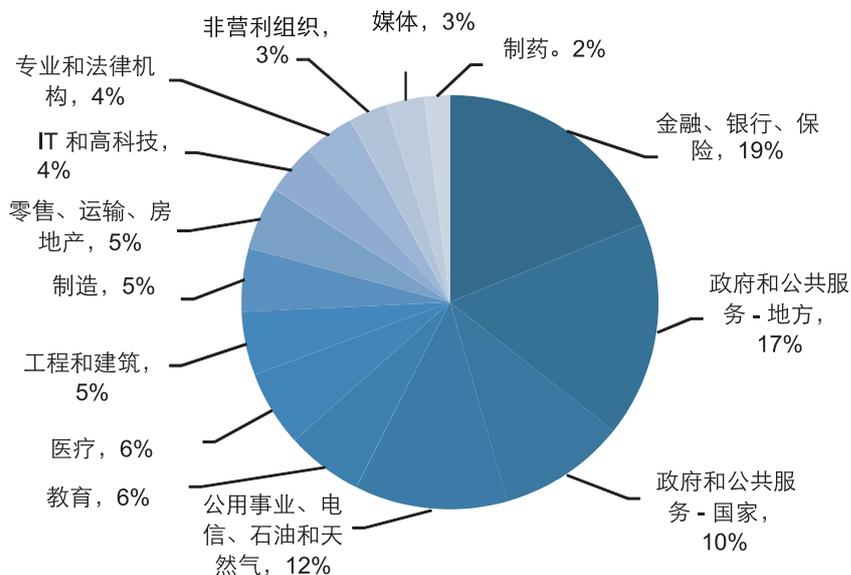
组织规模

调查对象代表着所有规模的组织。拥有超过5,000名员工的较大型组织占29%, 拥有500 - 5,000名员工的中型组织占45%。拥有10到500名员工的中小型组织占27%。员工数少于10名的组织未包含在统计结果中。



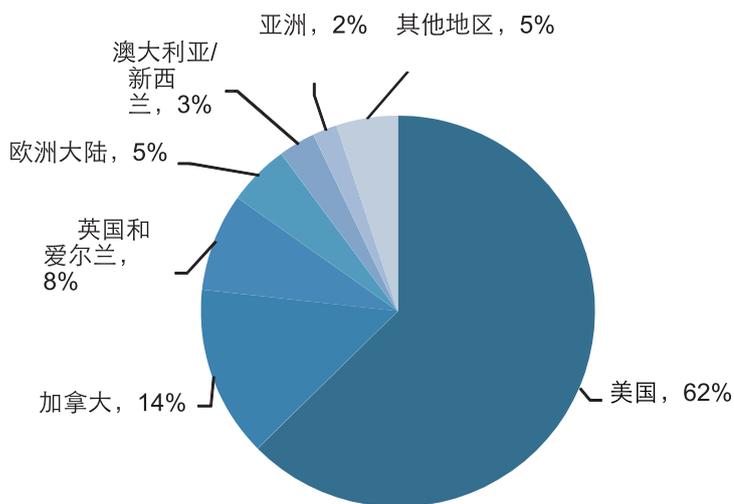
行业领域

本次调查中金融、银行和保险行业组织的参与率比正常的AIIM调查对象分布高(19%), 这表明在这一领域拥有较高的BPM使用率。地方和国家政府占27%, 公用事业、石油和天然气公司占12%。其余领域分布比较均匀。为了避免任何偏差, 本报告中未涉及ERM顾问和供应商。



地理分布

超过3/4的参与者来自北美洲, 其余参与者来自欧洲和世界其他地区。



业务流程管理

我们是否最大程度地利用了受内容驱动的流程？

18

赞助商



EMC Corporation (NYSE: EMC)

EMC是世界领先的信息基础设施技术和解决方案开发商和提供商，旨在帮助所有规模的组织转变他们参与竞争和利用信息创造价值的方式。

EMC Documentum xCelerated Composition Platform (xCP)加快价值实现进程

EMC Documentum xCP为快速构建案例管理解决方案建立了一项新的标准。案例管理是各个行业通用的一种工作模式，需要一群人针对同时包含内容和数据的案例文件夹进行系统的协作。如今，组织期望快速获得其IT投资的ROI。因此，必须比以往更快且更成功地完成项目。

借助Documentum xCP，SI、ISV和IT组织构建应用的速度可提高达50%，使用的资源也更少。Documentum xCP是一个应用组合平台，注重配置而不是编码，提供了完全整合的技术，能够将内容管理、业务流程管理、智能捕获、客户通信、协作和遵从性的优势组合在一起。它提供了组合工具和预先构建的组件，还提供了部署最佳实践，能够以更低的成本、更低的复杂性和显著减少的项目风险实现基于案例的解决方案。

要了解更多信息，请访问：www.EMC.com（使用此链接：<http://www.emc.com/solutions/business-need/collaboration/documentum-xcelerated-composition-platform.htm>）



IBM

IBM Enterprise Content Management解决方案是全球的顶级公司能够更快制定更精明的决策。作为在内容、流程和遵从性软件方面的市场领袖，IBM ECM提供了广泛的业务关键型解决方案，可通过整合的信息基础设施帮助解决如今最困难的业务挑战：管理非结构化内容、优化业务流程，以及帮助满足复杂的遵从性需求。

超过13,000家全球公司、组织和政府机构依靠IBM ECM，通过创新来改善绩效并保持竞争优势。

要了解更多信息，请访问：www.ibm.com/software/ecm



关于AIIM

AIIM (www.aiim.org)社区提供教育、研究和最佳实践来帮助组织查找、控制并优化他们拥有的信息。AIIM社区不断发展壮大，现在拥有来自所有行业 and 政府的65,000名专业人员，他们遍布150多个国家/地区，代表了包括高级管理人员、业务经理和IT在内的所有管理层人士。

60多年来，AIIM一直专注于帮助用户理解与管理文档、内容、记录和业务流程相关的挑战，是这一领域的领先非营利组织。今天，AIIM已是一家独立且注重实施的国际知名组织，并且是整个企业内容管理(ECM)行业(包括用户、供应商和渠道)的代表组织，担当着行业的媒介。

©2009

AIIM

1100 Wayne Avenue, Suite

1100

Silver Spring, MD 20910

301.587.8202

www.aiim.org

©2009

AIIM Europe

The It Centre, 8 Canalside

Lowesmoor Wharf, Worcester Wr1 2RR

+44 (0)1905 727600 www.aiim.eu