

# 评估 Oracle9/AS Portal 经济上的优势

2003 年 3 月

## 执行概要

领先的门户供应商已从赞助和实施其企业门户的过程中吸取了宝贵的教训。这些教训以常见的主题加以组织：正在进行的实施企业门户的工作可直接与企业的商业目标联系起来。构建一个好的企业门户可提供灵活的方式以较低的成本改善信息的提供、调整 IT 资源，以支持企业为了不断增值而必须做出的业务改变。

FactPoint Group 与 IT 公司和业界公司的管理者进行深入讨论，研究了超过 75 个企业门户的实施，对门户实施产生的经济效益进行了确认和评估。以上述工作和其他分析研究报告中收集的信息为基础，FactPoint Group 创建了一个企业门户优势评估模型及一个投资回报率 (ROI) 计算程序，用来评估新的或现有的企业门户的潜力。

选择实现企业门户基础架构的主要优势是显而易见的。本文中始终将 FactPoint 企业门户优势评估模型和 ROI 计算程序应用于假设拥有 5,000 人的企业，说明企业门户立即增值的方面，反映预计的整体经济效益。此外，将通过指出用于特定优势领域的示例计算程序说明门户的优势。

### Oracle9/AS Portal 优势

由实施企业门户带来的经济效益包括从 IT 方面的资金节省到员工生产效率的提高了的各个方面。

**Oracle9/AS Portal 可帮助具有 5,000 员工的企业在第一年可能创造总金额为 244 万 5,918 美元的经济效益。**

IT 方面资金节省	潜在的利益
Web 站点整合	\$795,644
口令管理	\$84,000
用户界面开发	\$250,000
应用程序集成	\$187,500
商务智能	\$ 125,000
<b>IT 方面总的潜在节省资金</b>	<b>\$1,442,144</b>

生产效率方面资金节省	潜在的利益
自助服务内容发布	\$133,339
更高效的搜索	\$158,654
自助服务应用程序	\$711,450
<b>生产效率方面总的潜在节省资金</b>	<b>\$1,003,773</b>

### 投资回报

使用 Oracle9iAS Portal ,通过使用如下公式 ,上面描述的作为示例的拥有 5,000 个员工的企业预计可实现 ROI 为 376% 的投资回报率 :

$$ROI = ( \text{节省} - \text{投资} ) / \text{投资} \times 100$$

使用 Oracle9iAS Portal 节省的总资金	\$2,445,918
总投资额	\$513,400
ROI	<b>376%</b>

### 下一步

要想获得个性化的利益评估 ,以确认您的企业通过使用 Oracle9iAS Portal 可获得的潜在的 IT 和生产率利益 ,请打电话 1-800-633-0715 与 Oracle 联系。

## 引言

本白皮书描述用于评估 Oracle9iAS Portal 的经济利益的以研究为基础的框架。与此文档相关的 FactPoint ROI 计算程序帮助评估实施 Oracle9iAS Portal 解决方案的商业案例。本白皮书使用此计算程序为对使用 Oracle 平台实施其自己的门户策略感兴趣的客户确定成本节省资金及投资回报率 (ROI)。

本文档中，对于具有如下特征的企业确定其节省资金及 ROI：

- 具有 5,000 个员工
- 每个员工的平均成本为 \$55,000。
- 一个 IT 员工的平均成本为 \$100,000
- 企业托管和管理 200 个 Web 站点
- 总的门户投资额为 \$513,400，包括硬件、软件及一次性部署费用。

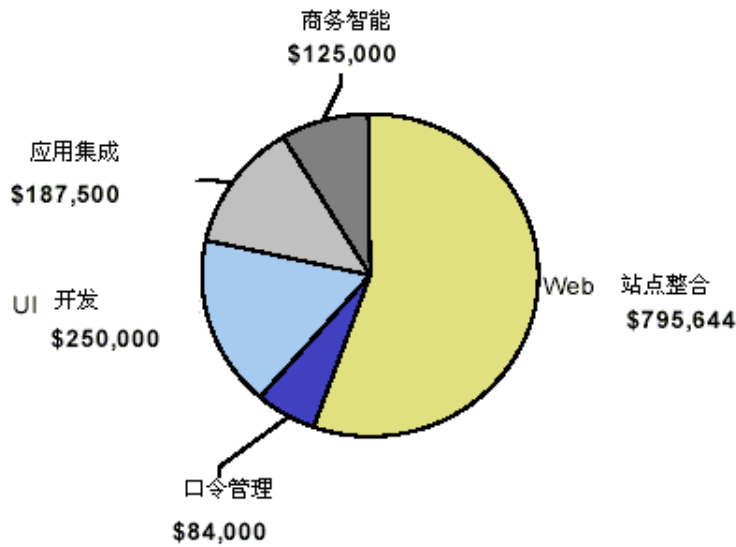
此外，将通过指出用于特定优势领域的示例计算方法说明门户优势。将优势归入两种主要种类：IT 方面节省的资金和生产率方面节省的资金。

## IT 方面节省的资金

FactPoint Group 经过对领先的企业门户采用者进行研究，确认部署基于 Oracle 的企业门户时预计可节省资金的五个主要 IT 领域。这些领域包括：

- Web 站点整合
- 一次性登录和口令管理
- 用户界面开发
- 应用程序集成
- 商务智能

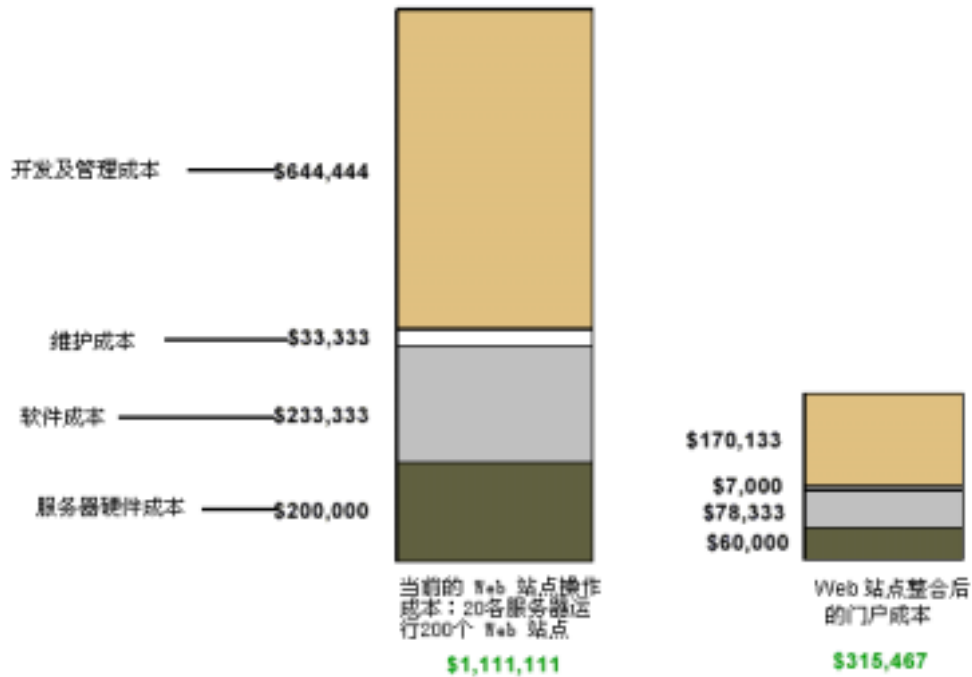
**具有 5,000 个员工的企业在 IT 方面可能节省资金 \$1,442,144。**



### Web 站点整合

一个企业具有分散在 20 个服务器上的 200 个非托管的 Web 站点，在硬件、软件、维护、开发及管理费用方面要花费 100 多万美元。Oracle9iAS Portal 可提供这样的功能，允许从单个门户框架对这些 Web 站点进行访问。

**通过将 150 个这样的站点移到 Oracle9iAS Portal，企业的运营成本可下降 72%，节省的资金为 \$795,644。**



### 一次性登录和口令管理

企业门户降低 IT 费用的一个途径是改善口令管理。因为 Oracle9/AS Portal 向用户提供集成的一次性登录服务以及对应用程序和内容的权限管理，用户只需记住一个用户名和口令即可。应用程序访问管理的简化为对企业内部帮助平台的很少几次的调用来重新设置口令。

Gartner Group 估计单个口令的重新设置的成本在 \$14 到 \$25 之间

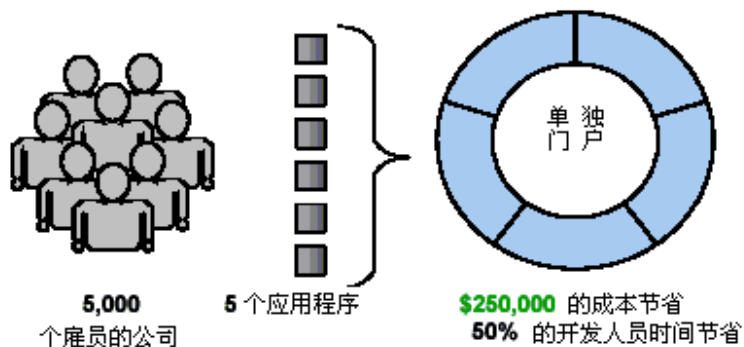
假设具有 5,000 名员工的企业每月有 10% 的员工忘记了自己的口令，将应用程序访问移到企业门户的统一口令系统每年将节省 \$84,000 的管理费用。

### 用户界面 (UI) 开发

企业门户的用户可轻松访问相关的应用程序和信息时，企业门户的价值得以增加。传统的 web 应用开发工作中，UI 创建是重要的自定义工作，需要多个设计、编码、测试和调试周期。

构建自定义应用程序 UI 增加了开发工作的费用，并经常导致部署计划的推迟。通过使用 Oracle9/AS Portal 的向导驱动的工具和基于标准的 portlet 框架，公司能够将任意类型的信息和应用程序集成到门户中。

FactPoint Group 企业门户实施调查发现使用预先构建的门户 UI 开发工具在 UI 开发上可以节省 75% 的时间。



Oracle9/AS Portal 的内置工具允许具有 5,000 个员工的公司将五个应用程序合并到门户中。这预计可减少 50% 的开发时间，这将降低费用 25 万美元。

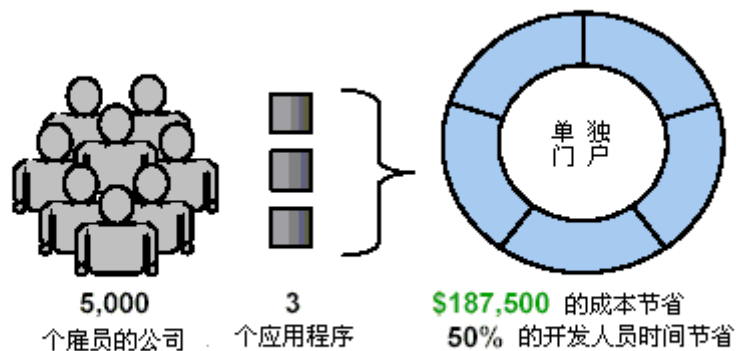
## 应用程序集成

多个企业应用程序之间的集成是昂贵耗时的的工作，通常需要专门的工具和技术。此过程由如下部分组成：连接到现有的数据源、将信息从一个商务应用程序传送到下一个商务应用程序、协调商务逻辑、消息处理及 workflow。发送给门户用户用来支持其商务处理的信息经常要求进行数据的组合查询，以及对多个企业信息中心库和应用程序进行更新。

- Forrester Research 和 AMR Research 2002 年 5 月研究表明，应用程序的集成费用从每对系统集成 31.8 万美元 3 到 6 个应用程序集成 140 万美元不等。
- Accenture Consulting, 2001 年研究表明，使用企业应用程序集成 (EAI) 平台，应用程序集成的自定义开发费用可降低 50% 到 80%。
- FactPoint Group, 2002 年研究表明，典型的自定义集成项目要花费 3 个开发人员 6 个月的时间。

门户开发团队并不对此进行另一项自定义开发工作，而是使用 Oracle9iAS Portal 的预构建适配程序以一种更高效的方式访问在门户中发送的事务和数据。这些适配程序可用于原有系统、数据库和企业应用程序，包括 SAP、PeopleSoft、Siebel 及 J.D. Edwards。结果是减少了需要进行的工作量，赋予 IT 人员更高效的方式用更少的时间和更低的成本向用户提供对应用程序的访问。

FactPoint Group 和其他行业调查发现对通用的企业应用程序使用预先构建的门户程序可显著节省 50% 到 80% 的开发时间。

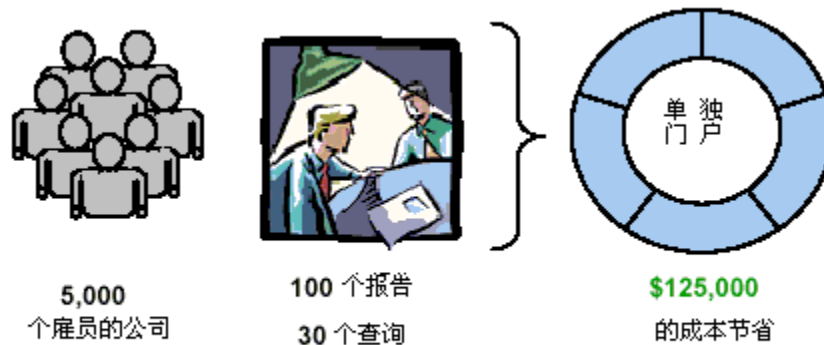


具有 5000 名员工的企业将三个应用程序集成到门户中预计会节省 50% 的开发时间，等同于节省了 \$187,500。

### 商务智能

门户实施人员发现如果门户能够分析信息并作出更有见地的决策，则门户的价值将得到增加。产生报告和相关查询的传统方法需要 IT 人员的协助并需要占用开发时间，因此常常排到 IT 人员待办事务中而不能得到及时处理。Oracle9i/AS Portal 包括的商务智能 (BI) 工具，允许门户用户执行特定的查询和开发报告，这使他们能够根据事实作出决策。

FactPoint Group 发现设计和开发一个报告的平均时间是三个星期。查询工作需要一个星期。这些工作包括优化、调整和部署。



具有 5,000 名员工的企业创建 100 个报告和 30 个相关查询每年可能节省 \$125,000。

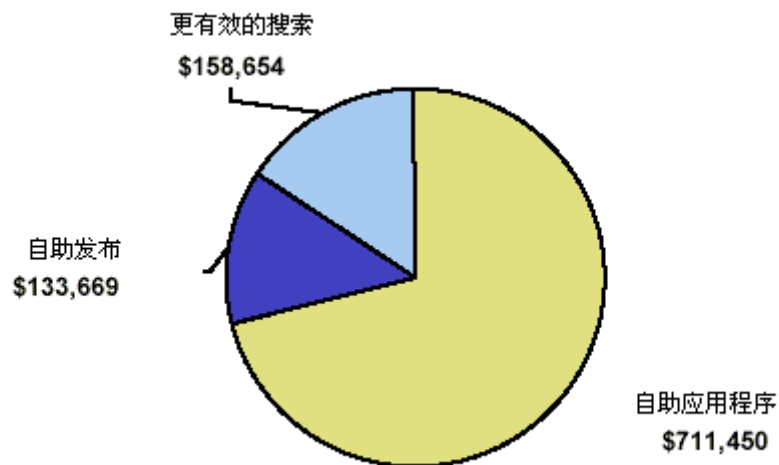
### 生产率方面的节省

企业门户提供用于提高用户生产效率的平台。由实现门户而带来的生产效率方面的改善经常表现为时间上的节省及交易费用的降低。某些情况下门户的赞助商需要确定时间上的节省是否导致硬的或软的节省。例如，如果员工通过使用门户节省了时间，但节省的时间并没有用来以另一种方式提高生产率，则此优势是间接的或“软的”。像“为实现公司的目标改进了员工的合作方式”这样的优势也属于“软的”节省，这意味着尽管此活动可能是有价值的，但优势可能在多个地方间接地显示或作为另一组优势的一部分显示。如果可减少员工的数量或降低交易的费用，则此节省是可以衡量的，或它可称为“硬的”节省。如果此员工在时间上的节省可重新分配到其他收入产生或费用减少的活动上，则此时间上的节省对企业是有价值的，应作为经济效益而引起注意。

门户可同时提供“硬的”和“软的”生产率节省。两种类型的优势都可能被企业的门户实现团队确定为重要的优势。FactPoint ROI 计算程序可适用于两种类型的优势。

FactPoint Group 确认了三个领域的生产率优势，这包括：

- 通过自助服务内容发布工具发布和管理门户内容
- 更高效的搜索，它使员工或合作伙伴可快速找到执行其工作所需的信息
- 对自助服务应用程序的访问，这降低了交易费用



**具有 5,000 名员工的企业可潜在实现的生产效率的节省 \$1,003,773。**

### 自助服务内容发布

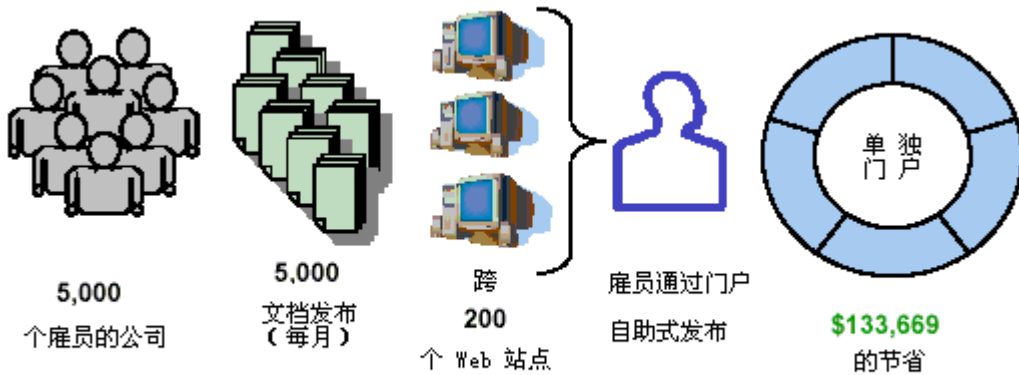
企业面临的一个挑战在于捕获和发布用于个人或团队重要企业内容。许多员工使用 Web 内容创建和发布工具，如 Adobe Acrobat、Macromedia Dreamweaver 及 Microsoft FrontPage。然而，许多企业的内容设计、开发和发布过程效率低下，并经常分配给 Web 管理员来完成。

发布过程存在显著瓶颈可能给企业带来时间和资源的损失。例如，某个企业可能依赖集中的 Web 管理员来转换和发布内容。大量需要发布的内容经常给 Web 管理员带来困难。在其他的情形中，不会将驻留在本地 intranet 或台式机硬盘的内容发布到企业的其他部分，因此其他人不能访问这部分内容。

Oracle9iAS Portal 提供内置的自助服务发布工具，使用户可发布和管理任意类型的内容，如简单文本、超文本链接及协作工作领域的其他文件。此外，Oracle9iAS Portal 支持 WebDAV 标准，使公司用户可使用 Windows 资源管理器或任何 WebDAV 客户端，将内容在文件系统和门户信息中心库之间移动。这些功能使内容所有者可发布及管理其自己的内容，而无须依赖 Web 管理员。



Giga Information Group 发现执行内容管理应用程序的企业在内容管理劳动力费用上可节约 50%。



具有 5,000 名员工的企业每月发布 5,000 个文档,通过向门户用户提供发布及管理其自己内容的能力,每年可节省 13 万 3,669 美元。

自助服务内容发布的优势计算方法基于如下假设：

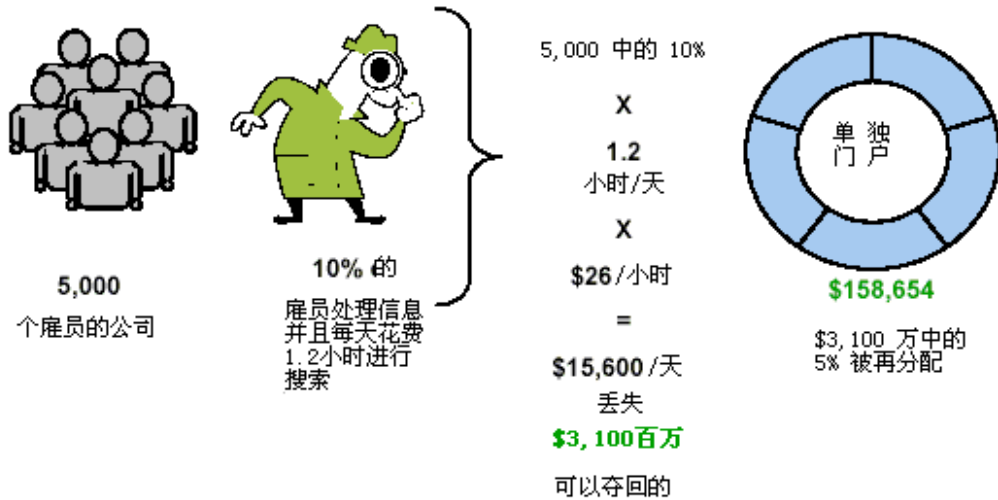
- 每月在 200 个 Web 站点上发布 5,000 个文档。
- 根据 Salary.com 的统计,一个 Web 管理员的年薪为 5 万 1,329 美元
- 一个 Web 管理员用十分钟可转换并发布一个文档,或者说一个 Web 管理员每年可总共发布 960 个文档。
- 则每月需要五个 web 管理员来转换并发布 5,000 个文档。
- 则每年用于 Web 管理员的总薪金额为 26 万 7,339 美元。
- 自助服务发布可使 web 管理员的人数减半。

### 更为高效的搜索

用户无法轻松查找其完成工作所需的信息时,将浪费大量的员工时间和生产率。

- 来自业界的报告显示,一个员工的 15% 到 40% 的时间浪费在与非生产性信息相关的活动中。
- CIO 工作理事会发现 40% 的公司的内联网用户无法在其内联网上找到完成其工作所需的信息。
- AAIM 和 Ford Motor 公司研究发现知识员工在与非生产性信息相关的活动中花费其 15% 到 25% 的时间。

Oracle9i/AS Portal 提供先进的搜索功能,使用户可从多个信息中心库(包括互联网、数据库、电子邮件服务器及其他文件系统)查找相关信息。这些特性向员工提供更为高效的方式,用来查找和最大限度地利用企业的内容。



如果员工无法轻松找到与任务相关的信息,则具有 5,000 名员工的企业每年可能损失 15 万 8,654 美元。

用于找回员工损失时间的优势计算方法基于如下假设:

- 具有 5,000 名员工的企业 10% 的员工将其时间主要花费在处理信息上。这些员工可能需要处理信息密集的任务,如工程和质量控制、销售和营销及法律。他们负责研究、创建或使用由其他人创建的内容
- 这些员工每天花费 15% 的时间(1.2 小时)搜索信息
- 平均每小时的员工成本是 26 美元
- 可将节省时间的 5% 重新分配给其他更具生产性的活动。

### 自助服务应用程序

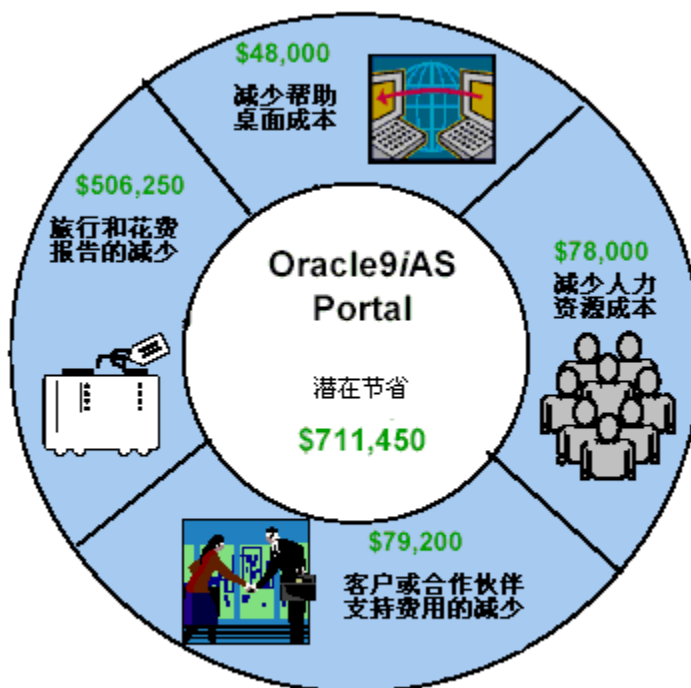
企业门户可通过削减用于许多商务处理的管理支持费用来提供直接效益。如果没有门户,员工、客户或公司合作伙伴经常给另一个人写邮件、发邮件或打电话,以获得完成其工作所需的答案和信息。大多数成功的企业使用自助服务门户应用程序将对低效的信息请求和昂贵的基于纸张的交易转移到门户。

门户可帮助许多领域使其内部管理流程化。这些示例包括对 IT 帮助平台进行自助服务访问的门户应用程序,或使用门户来复查其医疗保险金或检查特定索赔的状

态。我们选取了四个非特定行业的管理领域，来说明企业门户自助服务应用程序的优势。

四个具有优势的门户自助服务应用领域包括：

- 对 IT 帮助平台的访问
- 人力资源管理
- 商务旅行和费用报告
- 客户和合作伙伴支持



### 对 IT 帮助台的访问

支持对 IT 帮助台的访问对于许多公司来说是很大的花费项目。

- Gartner Research 发现处理单个帮助平台查询平均花费 20 到 30 美元，估计每个用户每年的帮助台花费在 88 到 745 美元之间。
- Giga Information Group 说每次员工呼叫帮助台时，企业将为此花费 28 到 57 美元
- Forrester Research 发现实现自助服务的公司预计可减少 20% 的呼叫中心业务量

**具有 5,000 名员工的企业每月预计有 1,000 次 IT 帮助台呼叫。通过 Oracle9iAS Portal 启用对帮助台信息的在线访问将潜在减少 20% 的呼叫，使得每年可节省 4 万 8,000 美元。**

## 人力资源管理

人力资源部的员工花费其大量时间回答常规信息请求。像 Oracle® iAS Portal 这样的企业门户使员工可快速找到此信息，而无须联系人力资源部。

- Hunter Group 发现办理一个典型的公开登记花费人工成本 77.58 美元
- Hackett Best Practices 和 AnswerThink 说每个员工每年花费的人力资源管理费用为 732 美元。使用自助服务技术此费用可降低 38%，即降至 453 美元
- 根据 401(k) 供应商目录平均值手册和 HR 投资顾问所言，401K 计划的管理和个人服务费用占计划价值的 9%
- Hewitt Associates 发现管理费用为计划费用的 20%。

**具有 5,000 名员工的企业每月预计约收到 5,000 个信息请求。Oracle® iAS Portal 使员工可访问人力资源应用程序和信息，可减少 20% 的呼叫业务量。结果企业每年可潜在节省 7 万 8000 美元。**

## 商务旅行和费用报告

员工的商务旅行和费用占公司总费用的很大百分比。企业需要捕获和分析这些费用的方法，以便更高效地对这些费用加以控制。因为采用纸张单据的麻烦方法，员工通常不会立即登记其费用和旅行信息。员工希望了解其费用报告的处理状态时，他们必须频繁要求管理人员或会计小组查看其申请。这些以纸张单据手工过程占用了员工和管理人员大量时间，使处理费用越来越高。

- 根据 Meta Group 的 SPEX 评估所述，使用原有流程的花销报告处理费用估计为每份报告 20 至 70 美元
- 由 Visa International 进行的调查发现，美国公司处理一份花销报告花费多达 35 美元，而使用自动化的商务旅行和花销报告系统，公司可将费用降低至大约 5 美元
- Aberdeen Group 发现自动花销管理系统将处理花销报告的平均费用从 45 美元降低至 5 美元。此外，登记花销报告的平均时间从 45 分钟减少至 10 或 15 分钟
- Meta Group 说对于原来使用原有工作表和以纸张为根据的处理过程的公司而言，商务旅行和花销解决方案可将商务旅行相关花费降低 10%。此外，这些企业可将处理时间减少 40% 到 60%

具有 5,000 名员工的企业每年预计约处理 15,000 份商务旅行或费用报告。处理每份报告可能花费 45 美元。因为可实施 Oracle9/AS Portal，所以支持对商务旅行和费用报告应用程序和信息的访问，则每份报告的处理费用可降低 75%。Oracle9/AS Portal 可帮助企业每年节省 50 万 6,250 美元。

#### 客户和合作伙伴支持

企业经常由于需要马不停蹄地回答面向状态的问题，如“去年十一月我从您那儿买了多少？是否已按我的订单发货？是否收到我的帐单？何时支付我的发票？”，从而支付越来越多的客户与合作伙伴费用。每次某个客户或合作伙伴询问这类问题时，企业内的某个员工都必须花费时间研究和提供适当的解答。

- 根据 Forrester Research 的研究，公司通常为每个支持电话花费 33 美元
- Yankee Group 发现通过使用基于 Web 的自助服务应用程序，每个电话企业可节省 20 至 25 美元

具有 5,000 名员工的企业每月预计会收到 1,000 个客户或合作伙伴的信息请求。Oracle9/AS Portal 可向客户和合作伙伴提供对信息的安全访问，使得电话费用降低至少 20%。结果企业每年可潜在节省 7 万 9,200 美元。

#### 门户费用

实现一个具有 5,000 名员工的企业门户，其费用由三个部分构成：硬件费用、软件费用和部署费用。根据企业是否可使用其现有硬件功能，硬件花费可高可低。我们将假设企业门户是作为新的应用程序安装的，且安装在新的硬件平台上。

Oracle 估计将需要 51 万 3,400 美元的投资，投资基于如下项目：

硬件成本*			
设备	安装数量	每个设备费用	总费用
Web 服务器	2	\$10,000	\$20,000
负载均衡设备	1	\$10,000	\$10,000
数据库服务器	1	\$400,000	\$200,000**
门户服务器	1	\$13,000	\$13,000
登录服务器	1	\$8,000	\$8,000
LDAP 服务器	1	\$8,000	\$8,000
<b>总计</b>	<b>1</b>		<b>\$259,000</b>

软件许可费用*			
软件	CPU 数量	每个 CPU 费用	总费用
门户软件	2	\$20,000	\$40,000
数据库软件	8	\$20,000	\$160,000
搜索技术	2	已包括	已包括
内容管理	2	已包括	已包括
协作	2	已包括	已包括
一次性登录	2	已包括	已包括
LDAP	2	已包括	已包括
应用程序集成	2	已包括	已包括
商务智能	2	已包括	已包括
系统管理	2	已包括	已包括
应用服务器	2	已包括	已包括
<b>总计</b>	<b>2</b>		<b>\$200,000</b>

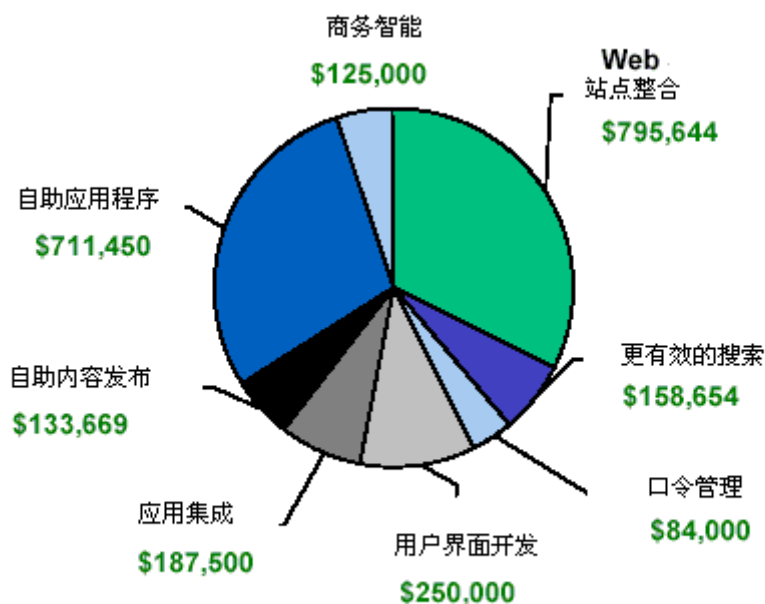
部署费用*			
任务	人员数	时间	总费用
安装门户软件	1	1 天	\$400
确定用户和团体	1	1 周	\$2,500
确定 UI 需求	1	1 周	\$2,500
确定应用程序集成需求	1	4 周	\$10,000
设计文档目录	1	3 周	\$7,500
导入用户	1	1 周	\$2,500
执行安全过程	1	1 周	\$2,500
培训内部开发人员	1	1 周	\$2,500
开发项目计划/管理项目	2	1 周	\$2,500
<b>总计</b>	<b>2</b>		<b>\$54,400</b>

\* 硬件和软件配置及部署期限以实际 Oracle 客户的企业门户体系结构和部署为依据。硬件成本以 Sun Microsystems 的价格数据为依据。软件许可费用以 Oracle9i/Application Server 企业版的每 CPU 许可价格为根据。

部署费用以每小时人力费用 50 美元为根据。

\*\* 数据库服务器的 50% 将分配给企业门户。结果总的数据库服务器费用为 \$200,000。已对所有费用数字进行了四舍五入。

Oracle9iAS Portal 费用节省总结



结论

门户赞助商及其开发团队在预算紧张时期需要更高效地利用其资源和时间，集成的门户平台可帮助提高效率并降低成本。门户实现团队可使用集成的门户平台惊醒更快、更具成本效益的部署，而不用花费宝贵的时间和金钱用于选择和集成合作伙伴的门户技术。

Oracle9iAS Portal 提供开箱即用的内置功能，包括：

- 应用服务器
- Web 缓存
- 安全性和一次性登录
- 自助服务发布
- 内容管理
- 协作
- 应用程序集成
- workflow 和业务流程管理
- 商务智能
- 系统管理

实现 Oracle9iAS Portal 的公司可避免将多个供应商技术结合进基本门户解决方案的工作。Oracle9iAS Portal 使门户实现团队可构建和部署企业门户，并快速利用企业门户可提供的全部优势。

### 关于 FactPoint Group

FactPoint Group 是一家坐落在硅谷的研究、咨询和出版公司，它致力于为客户改善业务处理。FactPoint Group 开展具有世界水准的研究、分析和咨询已经有超过十年的历史，并继续帮助客户销售和使用新的技术解决方案。

对于企业客户来说，我们帮助其评估新技术为其带来的价值。对于技术公司，我们专注于拓展业务、市场进入及市场发展策略，可显著缩短客户的盈利时间。我们还提高客户产品开发、销售及营销创新的效率。

有关 FactPoint Group 的更多信息，请访问我们位于 [www.factpoint.com](http://www.factpoint.com) 的 Web 站点，或发送电子邮件到 [dkaplow@factpoint.com](mailto:dkaplow@factpoint.com) 或致电 650-559-2112 联系 Dave Kaplow。

### 关于 Oracle

Oracle 是世界最大的企业软件公司。有关 Oracle9iAS Portal 的更多信息，请访问位于 [www.oracle.com/portals](http://www.oracle.com/portals) 的 Web 站点。

## 权利限制

本文档中包含的信息版权归 FactPoint Group, Inc. 所有，属于机密信息。

未经 FactPoint Group, Inc. 明确的书面许可，任何人不得因任何目的将本文档的任何部分以任何形式、任何手段（电子或机械手段，包括影印或录制）进行复制或传播。

FactPoint Group 无须通知即可对本文档进行修改，FactPoint Group 并不保证本文档中包含的材料绝对正确。如果您发现本文档存在任何问题，则请将其以书面形式报告给 FactPoint Group。

Oracle、Oracle9i/Application Server 和 Oracle9i/AS Portal 是 Oracle, Inc. 的注册商标。Adobe 和 Adobe Acrobat 是 Adobe Systems, Inc. 的商标。Macromedia 和 Macromedia Dreamweaver 是 Macromedia, Inc. 的商标，Microsoft 和 Microsoft FrontPage 是 Microsoft Corporation 的商标。所有其他的公司和产品名称都可能是其相应所有者的商标。本信息可以在无须通知的情况下进行修改。

本文档包含对选定的第三方的研究和参考材料的引用。本文档中包含这些数据的目的是为了提供独立的比较数据。然而，包含这些数据并不表示第三方对这些假设的认可，也并不表示其对 Oracle 的产品或服务的认可。

本文档中前瞻性的声明由于受到已知和未知的风险、不确定性和其他因素的影响，可能造成实际项目的成果、性能或成就与本文档中明确表达或暗示的任何预计成果、性能或成就存在重大差异。这些前瞻性的声明是以多个因素为依据的，它源于使用了多个重要假设及其他重要因素，这可能导致实际结果与本文档中阐述的结果存在重大差异。这些前瞻性的声明包括有关未来财务表现、商务策略、预计计划和目标的信息。实现本文档中提出的各种优势可能需要改变当前的商务准则和运营过程。这些条款适用于整个评估中提出的任何数字（如美元、百分比、天数、营运资本和人力资源）。