

## 信息创造优势

应用无极限：更新概要

甲骨文的使命、战略、产品组合及承诺

自甲骨文创立至今（2007 年）已有 30 个年头。在过去的 30 年中，我们始终奉行着一个简单的原则：让我们的软件成为客户不断保持竞争优势的源泉。

上世纪八十年代，Oracle 关系数据库软件的推出彻底改变了数据管理方式和共享方式。过去十年间，我们在 Web 应用系统和网格计算领域的开拓性工作促进了互联网的全球扩张。如今，我们正在致力于通过构建业界集成度最高的、同行最佳企业软件组合和管理软件开发平台来帮助客户迁移到支持服务的新一代管理软件。

过去 30 年间许多事物都发生了改变，但我们帮助您参与竞争和赢得竞争的使命未曾改变。通过阅读本文，我们希望您能了解到甲骨文如何能够帮助您通过简化您的软件组合、整合您的企业以及利用甲骨文提供的持续的竞争优势来实现您的业务目标。

## 甲骨文的使命：为您投资

### 经过验证的创新

- 甲骨文荣获了五项《智能企业》杂志 2007 读者选择奖，即最佳 CRM 套件、最佳 ERP 软件、最佳供应链管理、最佳数据库管理系统和最佳客户数据集成软件。
- 高盛公司对《财富》1000 强公司进行的 2007 年 IT 支出调查显示，在所有顶级软件及中间件供应商中，甲骨文被评为最重要的 SOA 合作伙伴——超过了微软、SAP、IBM 和 BEA 系统公司。（高盛公司，“IT 支出调查：映射 2007”，2006 年 12 月 5 日）
- 2006 年，在 RIS News 对面向零售业的软件公司进行的评比中甲骨文排名第一，该结果是基于甲骨文零售产品的广度和深度、客户满意度和零售领域的年销售总额得出的。

自 2004 年甲骨文收购 PeopleSoft 以来，我们的管理团队已与遍布全球的数千位客户探讨了如何才能最好地改进您的企业软件体验这一问题。您告诉我们，您需要更多的创新、更低的复杂性、更少的定制和更低的总体拥有成本——所有这些都源于更少的供应商关系。您还告诉我们，您希望在升级过程中拥有更多的选择——基于您的技术战略和您的独特业务需求的选择。

30 年来，甲骨文一直在倾听客户的声音，响应其需求，以及利用已彻底改变了整个行业的突破性技术预测其未来需求。如今，我们正在通过行业整合和迁移到面向服务的架构（SOA）来改进您的软件拥有体验，同时提供您所需的创新性和多种选择、您所期待的一流客户服务以及业内最低的总体拥有成本。

### 更多创新

在创新方面，您希望甲骨文将更多针对特定行业的功能融入我们的企业管理软件。您还希望我们通过提供新一代解决方案来帮助您在迁移到 SOA 作好准备，该解决方案使您能够逐步集成到您现有的 IT 基础架构中而无需进行全面升级。

以下是我们为满足您的要求而进行的创新。

- 客户驱动的创新。2007 年 1 月，甲骨文推出了归属于甲骨文应用无极限组合的五个重要的新产品版本。每个版本都融入了成千上万个客户驱动的创新（包括基于角色的分析、身份管理、安全搜索和主数据管理等新一代中间件技术），可以降低您的投资风险，并帮助您构建一个坚实的基础以便升级到甲骨文融合中间件管理软件。
- 针对特定行业的创新。自 2004 年以来，甲骨文已斥资 180 多亿美元收购和成功整合了 25 家软件公司，从而形成了一个水平、垂直及特殊领域最佳解决方案组合，这些解决方案可为各行各业的所有客户提供端到端的业务流。所有这些解决方案现在都通过了 Oracle 融合中间件的认证，从而消除了任何潜在的集成负担。
- 架构创新。分析师已经认定 Oracle 融合中间件是一个支持 SOA 的功能强大的技术栈，而我们在 2007 年 2 月推出的 Oracle WebCenter 套件将不断加强我们的领先地位。Oracle WebCenter 套件是 Oracle 融合中间件管理软件用户界面的新基础，也是可即时用于 Oracle 管理软件现有版本的一个工具。它使开发人员能够创建交互式的可定制应用程序（包括富客户端前端、wiki、mashup 及其他 Web 2.0 技术），然后将它们集成到 Oracle 企业管理软件中。

## 更低的复杂性和更少的定制

您希望甲骨文通过代您购置、集成和管理您的管理软件来降低这些软件的复杂性和减少定制需求。我们对此所作的响应一直都是基于标准的通用平台构建业界集成度最高的企业资源计划（ERP）、客户关系管理（CRM）和针对特定行业的管理软件组合。这可以降低您在非关键任务功能上的 IT 支出，并将省下的资金投入新技术上，以便增强您的独特竞争优势。

- 全面的行业解决方案。自 2005 年收购 Retek 以来，甲骨文已针对零售、金融服务、通信和公用事业行业组建了独立的新业务部门，这些部门提供了面向这些行业的全面的解决方案。现在，从我们解决方案的市场份额和全面性来看，甲骨文已成为零售、金融服务、通信和公共部门行业管理软件的领先提供商。
- 标准的预置集成。2007 年 1 月，甲骨文宣布了跨我们的 ERP、CRM 和针对特定行业的套件的标准预置集成，它将消除潜在的集成升级负担。我们的所有企业管理软件如今都已通过了 Oracle 融合中间件的认证，因此客户可以通过跨产品系列、垂直产品和特殊领域解决方案的集成轻松扩展其当前管理软件的价值。例如，PeopleSoft 客户可以通过使用 Siebel CRM、Oracle 融合中间件、Oracle XML Publisher 或 Oracle 业务活动监控来扩展其投资价值。使用 Oracle 电子商务套件的零售商现在则可通过将我们的零售管理软件集成到其系统中来优化其库存和提高收益。
- 与第三方产品的更轻松集成。2007 年 1 月，甲骨文还宣布了针对我们 9 千个独立软件供应商（ISV）的一站式应用集成。这些集成基于标准的业务流程执行语言（BPEL），对合作伙伴是免费的，可使 ISV 加快解决方案开发，利用面向服务的方法提供内在灵活性，以及大大减少 ISV 解决方案与 Oracle 管理软件进行集成所需的时间和成本。

## 客户结果

- 所有 Oracle 管理软件客户中有 98% 计划在 2007 年使用、扩展或升级其当前软件实施。
- 2006 年，Oracle 电子商务套件、JD Edwards、PeopleSoft 和 Siebel 管理软件客户的满意度提高了 16%。

“那些已经听说并真正了解应用无极限计划的客户会感到非常高兴。但是，客户希望进一步证实我们的确正在履行应用无极限承诺，如今该承诺已经为 JD Edwards World 用户群注入了新的活力，因为他们正在看到该承诺得到兑现。”

约翰·希弗  
Oracle JD Edwards  
World 管理软件副  
总裁兼总经理

## 更低的总体拥有成本

您告诉甲骨文，您希望在升级过程中拥有更多的选择——基于您的技术战略和您的独特业务需求的选择。您还希望从您的甲骨文产品投资中获得更多价值——从您的当前管理软件中获得更多价值，以及从相关的升级、打补丁和安装中获得更多价值。

随着应用无极限计划的启动，我们也已承诺通过继续支持和投资于您目前已运行的管理软件来保护您的软件价值。我们还在努力提供一种卓越的拥有体验，其中包括

- 终身支持。2006 年，甲骨文宣布了其极富创造力的终身支持政策——业内首个涵盖从数据库、中间件到管理软件这一整个技术栈的政策。这意味着您可以继续使用当前版本的 Oracle 管理软件，也可以向前迁移和升级。您可以自行确定最适合您业务的时间表。
- 简化的定价。我们正在简化定价，以便您可以更灵活地选择如何授权其他管理软件的许可证。升级已有管理软件的许可证仍然免费。
- 更轻松的升级。通过简化流程我们使升级变得更加轻松。我们正在提供更详细的升级文档与工具、更快的实施和更好的用户界面。
- 更大的灵活性。现在 Oracle 外包服务对 Oracle 应用无极限组合中的每个新产品都可用，因此您可以选择将升级和软件应用管理流程全部外包。
- 一流的客户服务与支持。2006 年，甲骨文因在全球范围内提供“出众的客户服务体验”而成为首家获得 J. D. Power & Associates 全球认证的企业软件提供商。

## 高回报

最近的客户满意度调查显示，我们为您进行的投资正在收到效果。2006 年底，我们进行了广泛的客户调查，结果显示，Oracle 电子商务套件、JD Edwards、PeopleSoft 和 Siebel 管理软件客户的满意度提高了 16%。这一提高归因于甲骨文的创新投资、扩展的产品组合、世界一流的支持以及我们对当前的 Oracle 管理软件提供持续改进（即使是在 2008 年我们发布新一代 Oracle 融合管理软件之后）的应用无极限承诺。该调查还显示，我们的客户相信，与竞争对手相比，我们会为其提供更好的行动路线。因此，所有 Oracle 管理软件客户中有 98%正在打算使用、扩展或升级其当前的 Oracle 实施。

## 甲骨文的战略：为企业变革构建新一代平台

《财富》杂志 2006 年 10 月的封面故事“复杂多变的经济环境中的企业管理 (Managing in Chaos)”完美地概括了在当今的全球经济中应如何管理企业。市场、技术、客户和产品的快速变化扰乱了各个行业的有序发展并迫使企业不得不重新审视已支撑了它们数十载的业务模式和企业战略。如今企业面临的风险是前所未有的，但对于那些能够适应全球不断变化的环境并在变化中稳健发展的企业来说，回报也会高于以往任何时候。

如今，一个新的企业家阶层正在通过抛弃过去僵化的层级结构和支持更灵活的企业来进行变革。这些企业推行整个企业范围内的协作、创新和信息共享政策，并借助新的突破性技术来促进企业变革。随着企业逐渐抛弃静态的、内容驱动的客户机/服务器应用系统，它们正在转向交互式的、人员驱动的 Web 2.0 应用系统，这些应用系统是由开放源代码软件、商品化计算和面向服务的架构来支持的。

### 迁移到面向服务的架构

企业尤其渴望采用面向服务的架构是因为它提供了对以人为中心的 Web 2.0 应用程序和以数据为中心的原有的管理软件之间的业务流程执行进行编排的层。迁移到 SOA 可能很复杂——特别是对于仍在运行着不同系统、原有管理软件和特定业务流程的企业。

由于许多 Web 服务标准都尚未成熟，因此为支持 SOA 而重新设计您的现有系统可能要付出巨大代价。在开放环境中加强安全性可能也是一个挑战。

企业正在越来越多地指望企业软件供应商担当其可信的合作伙伴来帮助它们迁移到 SOA。高盛公司的 2007 年度 IT 支出调查显示，在所有顶级软件及中间件供应商中，《财富》1000 强公司将甲骨文视为最重要的 SOA 合作伙伴——超过了微软、SAP、IBM 和 BEA 系统公司。（高盛公司，“IT 支出调查：映射 2007”，2006 年 12 月 5 日。）

支持服务的管理软件使您可以实时更改业务流程。业务部门经理可以获得实现成功管理所需的灵活性和适应性。IT 部门则可减少维护管理软件的时间并进而更多地关注业务方面的需求，如部署影响企业的生产力和盈利能力的创新技术。

鉴于这些好处，出现如下情况也就不足为奇了：高盛公司所调查的《财富》1000 强企业中有 36% 如今正在使用 SOA 来提高业务敏捷性和一致性以及降低 IT 复杂性和成本；另有 36% 也计划在未来 12 到 24 个月内部署 SOA。

### 作好准备：Web 2.0

Web 2.0 是应用于当前互联网迁移的术语，该迁移是从一组网站迁移到向最终用户提供 Web 应用程序的成熟计算平台。常见的消费者 Web 2.0 服务包括 Google、维基百科、YouTube 和 MySpace.com，但在很多场合 Web 2.0 应用程序都有望最终取代桌面应用程序。

对 Web 2.0 企业应用程序的兴趣目前是由在不同应用程序上提供更丰富、协作性更强的前端这一需求驱动的。通过单一用户界面将 wiki、“mashup”、网络会议及其他协作功能编入传统的业务管理软件可使企业管理软件得到加强。

## 了解 SOA

面向服务的架构 (SOA) 是对 Web 2.0 应用程序和现有企业管理软件之间的业务流程执行进行编排的架构层。

- Web 服务: 执行业务流程的多组软件组件
- SOA 和 Web 服务: Web 服务标准有助于促进 SOA 的良好实施, 虽然二者并无相互依赖性
- 企业服务总线: 一种通过标准接口和消息传递来集成管理软件的软件基础架构
- 企业业务事件: 触发企业若干个响应的任何业务事件——从订单到达到新员工录用

## Oracle 融合中间件

我们开发 Oracle 融合中间件是为了使用 Web 服务、企业服务总线和 Oracle BPEL 流程管理器为部署面向服务的架构提供一种开放、全面、基于标准的方法。Oracle 融合中间件包括: 用于集成、业务流程管理、商务智能和数据管理的产品; 开发工具; 以及众多其他组件。

Oracle 融合中间件是 Oracle 管理软件战略的基础。它可将多种不同的产品集成到一个统一的产品组合中, 并为我们新一代管理软件的开发铺平道路。由于其战略重要性, 甲骨文融合中间件已成为我们发展最快的产品之一, 自 2005 年 4 月我们推出该品牌以来, 它已创造了 10 多亿美元的收入。

分析师指出, 由于甲骨文对技术所深入理解、集中化战略和不懈执行, Oracle 融合中间件已成为一个功能强大的 SOA 支持技术栈。如今, 3 万多个客户 (包括全球最大的 50 家公司中的 35 家以及 SAP 的许多大客户) 以及 9 千多家 ISV 都在使用 Oracle 融合中间件中的某些或所有工具来开发、管理、集成和升级管理软件。

虽然总的来说 Oracle 融合中间件是由甲骨文内部研发的产品, 但我们同时也通过收购同类最佳产品完善了我们的中间件产品组合, 如 Stellent (针对内容管理)、Collaxa (针对业务流程管理)、Oblivion (针对身份管理) 和 Sunopsis (针对数据集成)。我们还推出了 Oracle WebCenter 套件等新产品, 这些产品使客户能够借助多种 Web 2.0 协作技术来增强其企业管理软件。

借助 Oracle 融合中间件, 您可以根据当前的业务需求循序渐进地采用一个功能强大、灵活和面向服务的 IT 基础架构, 从而使您的 IT 投资适应未来发展需要, 并消除全面平台升级造成的中断。我们自己的开发团队在向我们最新版本的 Oracle、PeopleSoft、JD Edwards 和 Siebel 管理软件中添加 SOA 新一代增强功能 (包括基于角色的分析、主数据管理、集成的系统管理、XML 报表编制以及安全搜索) 时也依赖于 Oracle 融合中间件。

	Oracle 电子商务套件 12	PeopleSoft Enterprise 9	Siebel CRM 8	JD Edwards EnterpriseOne 8.12
企业业务服务 (现成可用)	150 多个	200 多个	100 多个	100 多个
企业服务运营	1000 多个	2000 多个	1000 多个	500 多个
企业业务事件	1000 多个	200 多个	1000 多个	300 多个
模型化业务流程支持	5000 多个	800 多个	1000 多个	300 多个
服务信息库是否可用	是	是	是	是

Oracle 管理软件的新版本中包含了许多重要的 SOA 增强功能，它们使您能够即刻利用 SOA。

我们还使用 Oracle 融合中间件来消除潜在的集成负担，方法是跨最新的 ERP 和 CRM 版本和行业套件提供标准的预置集成。已新的应用无极限版本中提供的一些预置集成包括：

- Siebel 托管电话与 PeopleSoft HelpDesk 和 Oracle 电子商务套件服务管理软件的集成
- Retek 与 Oracle 电子商务套件财务管理的集成
- Oracle 运输管理 (原 G-Log) 与 Oracle 电子商务套件的集成

此外，我们还在以下领域进行着更多的预置集成研究：

- 交叉行业
- Siebel 客户关系管理
- 消费品 (CPG) 行业
- 金融服务业
- 生命科学
- 通信行业

“我决定将 Oracle 软件作为我们的 SOA 基础是因为它支持开放标准和 J2EE，与 .NET 相比，J2EE 更强大，伸缩性更强。在那个时候，我就将甲骨文作为我的职业赌注。我对该公司充满了信心，而该公司也未曾让我失望。”

Rich Colton  
美国华盛顿国际集团应用集成经理

“甲骨文已经开始提供一个紧密结合的产品组合，同时也在着手处理一项艰巨的任务，即让所有产品协同工作……。特别值得注意的是，甲骨文已开始利用它所收购的产品之间的协同性。”

艾伯特·庞  
IDC 企业管理软件  
研究总监  
（“甲骨文推出应用无极限”，2007年  
2月2日）

## 甲骨文的产品组合：业务敏捷性解决方案

创建一流的管理软件组合不仅是原始技术的堆积和整合，还需要具备必要的洞察力和设计技能，以便构建一个统一的管理软件组合，从而帮助企业应对当今最为苛刻的业务需求；需要具备必要的技术领先性和财务资源，以便购买或构建支持软件统一战略的管理软件；还需要拥有世界上最好的客户和合作伙伴来支持我们的工作，以便构建能够真正支持企业变革的平台。

甲骨文的业务战略一直是充分利用所有这些优势来构建一流的企业管理软件组合，从而使客户摆脱与购置、集成和管理自己的管理软件组合相关的成本和复杂性。为构建我们的软件组合，我们请教了用户组、战略委员会和数千个积极参与我们的早期采用者计划的客户，这使我们得以了解哪些业务流程对于他们的成功是必需的以及哪些水平、垂直和特殊领域软件供应商提供了一流的解决方案。

### 甲骨文的收购战略

为了补充我们在企业自身的研发增长方面的投入，甲骨文正在利用战略收购来加强我们的产品，加速创新，更快地满足客户需求，以及扩大合作伙伴机会。我们始终如一的客户服务和产品支持承诺是我们收购战略中不可或缺的组成部分。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>•OctetString</li> <li>•TripleHop Technologies</li> <li>•TempoSoft</li> <li>•Sleepycat Software</li> <li>•Net4Call</li> <li>•HotSip</li> <li>•Thor Technologies</li> <li>•InnoDB</li> <li>•TimesTen</li> <li>•Context Media</li> <li>•G-Log</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Obliv</li> <li>•Retek</li> <li>•PeopleSoft</li> <li>•Collaxa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•360Commerce</li> <li>•ProfitLogic</li> <li>•i-flex</li> <li>•Siebel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Telephony@Work</li> <li>•Demantra</li> <li>•Portal</li> <li>•Sigma Dynamics</li> <li>•Mantas</li> <li>•Sunopsis</li> <li>•Stellent</li> </ul>
4 次收购	17 次收购	7 次收购
甲骨文 2005 财年	甲骨文 2006 财年	甲骨文 2007 财年

规模、技术和垂直专业化是甲骨文跨所有产品系列进行收购的驱动因素。

过去三年间，甲骨文已斥资 180 多亿美元收购了 25 个软件供应商，我们认为它们在主要的水平、垂直和特殊领域市场中具有举足轻重的作用。之所以进行这些收购，是因为我们志在成为支持当今客户所使用的以下四类管理软件的头号企业软件供应商：ERP 和 CRM 管理软件、针对特定行业的管理软件、第三方 ISV 管理软件和定制管理软件。

为实现我们的目标，我们采用了一种严格的策略来评估收购在战略、销售、集成和财务方面的适合性。所有收购都必须能够弥补甲骨文现有产品功能的不足，能够快速集成到 Oracle 基础架构中，并且能够帮助甲骨文实现其财务回报目标。

迄今为止我们进行的所有收购都强调了我们为每个行业中的每位客户提供端到端业务流程这一集中化战略的好处。对 PeopleSoft 和 Siebel 的收购帮助甲骨文在 ERP 和 CRM 方面获得了关键多数优势，并且现在我们已居于领先地位。为了提供客户所需的其他功能，我们又通过收购特殊领域解决方案供应商（如物流领域的 G-Log 和需求计划领域的 Demantra）丰富了这些产品的功能。垂直收购（如零售领域的 Retek、ProfitLogic 和 360Commerce；银行领域的 i-flex；通信领域的 Portal 和 MetaSolv；以及公共事业领域的 SPL）已将甲骨文推向了这些行业市场的顶峰，而对 Stellent（针对内容管理）、Oblivion（针对身份管理）和 TimesTen（针对数据库管理）的收购则进一步增强了我们业已十分强大的软件基础架构产品。

每进行一次收购，甲骨文都十分重视客户满意度和客户支持，因此我们的客户满意度得到了提高。客户认为其满意度的提高主要源于改进的支持、客户管理、承诺和客户信任。客户满意度的另一个重要指标是被收购公司的许可更新率。我们已经看到这些数字一直保持着世界一流水平——98%的甲骨文客户告诉我们它们计划使用、扩展或升级其当前实施。

### 甲骨文：公共部门管理软件的翘楚

- 100 多个美国联邦政府机构采用 Oracle 管理软件，其中包括所有 15 个内阁级机构
- 欧盟 25 个成员国中有 15 个采用 Oracle 管理软件
- 美国有 38 个州采用 Oracle 管理软件——其中 21 个州的使用范围遍及全州
- 加拿大 10 个省中的 8 个以及 3 个特别行政区中的 2 个均采用 Oracle 管理软件
- 拉美和加勒比地区有 16 个国家采用 Oracle 管理软件
- 亚太地区有 9 个国家采用 Oracle 管理软件

## Oracle 行业解决方案

- 航空与国防
- 汽车
- 化工
- 通信
- 消费品
- 教育与科研
- 工程与建筑
- 金融服务
- 医疗保健
- 高科技
- 工业制造
- 生命科学
- 传媒与娱乐
- 自然资源
- 石油和天然气
- 专业服务
- 公共部门
- 零售
- 交通运输
- 公共事业

通过集中化收购战略,甲骨文已成为当今惟一提供获奖的通用中间件平台的供应商,并且 ERP 和 CRM 套件、行业套件、ISV 管理软件和定制管理软件均可会聚于此平台。已开始认可我们通过收购战略获得的协同效应,其中包括

- 我们通过收购获得的关键多数优势
- 提高研发速度和加速创新的能力
- 为各行各业的客户提供更丰富、更广泛的解决方案的能力
- 成为客户和行业合作伙伴更具战略意义的供应商的能力

借助这些协同效应,甲骨文正在企业软件市场中显示出空前的实力,从以下行业排名尤其可见一斑:

- 数据库全球排名第一
- 基于 Linux 的数据库市场份额排名第一
- 管理软件在北美排名第一
- 管理软件在英国排名第一
- 供应链管理、客户关系管理、零售和人力资本管理全球排名第一
- 在银行、金融服务、通信、公共部门和专业服务领域全球排名第一

## 甲骨文的行业战略

在创新方面,我们的客户一致要求我们在我们的企业管理软件产品中提供更多针对特定行业的功能。为此,我们重点通过收购特定垂直市场中顶级供应商的方式来提供更多的行业创新。然后我们将那些公司的产品无缝集成到我们的核心基础架构和应用软件解决方案中,以使我们能够为您的机构提供参与竞争和赢得竞争所需的端到端行业解决方案。

甲骨文目前已为 20 个行业提供了广泛的解决方案产品组合。我们针对事务密集型行业和甲骨文占有很大市场份额的行业（如零售、金融服务、通信和公共事业）组建了独立的业务部门。通过这些行业中的关键并购，我们留住了最优秀的高级管理人才和开发人才来支持这些业务部门。同时，甲骨文也为其收购的公司提供了世界一流的基础架构技术，如身份管理、应用服务器和 Oracle 融合中间件——收购前这些技术通常占到公司研发预算的 20%到 30%。

当前使用我们水平 ERP 和 CRM 管理软件的 3 万多客户为我们的行业战略作出了贡献，即它们为甲骨文提供了收购针对特定行业的产品系列所需的规模和资源。例如，我们能够通过投资于可帮助客户消除定制开发需求的创新性管理软件来满足其行业的特定需求。我们也在组建针对特定行业的战略、销售、支持和快速实施团队，以便为我们的特定行业客户提供更多资源。

通过行业业务部门专门知识、甲骨文的全球销售渠道以及世界一流技术间的有力结合，我们已大大扩展了我们可向客户提供的垂直解决方案。例如，在零售、金融服务、专业服务和公共部门市场中，甲骨文现已排名第一。而获得对 i-flex 这一全球领先银行核心解决方案的多数所有权使我们能够接触到 127 个国家的 723 个银行客户。全球前 10 大银行如今全部都在使用 Oracle 管理软件。另外，通过收购 Portal 和 MetaSolv，甲骨文现已成为通信行业的全球领先供应商，全球前 20 大通信公司中有 19 家都在使用 Oracle 软件。

“在未来世界中，通信管理软件和 IT 管理软件间的界线将逐渐消失，焦点将落在提供切实的业务价值上。在这个世界的竞争中，甲骨文居于领先地位。由于 Portal 软件和 MetaSolv 资产都已纳入其解决方案，甲骨文已具备为其通信客户创建和构建订单到现金到服务解决方案所需的关键技术。”

**保罗·休斯**  
扬基集团副总裁

零售市场是我们通过聚焦于特定垂直市场而实现协同的一个很好的例子。2005 年，零售管理软件市场非常零散，并且产品是由具有一定创新性但规模很小的软件提供商提供的，这些软件提供商不具备满足大型零售商需求所需的规模和资源。甲骨文收购了头号零售管理软件提供商 Retek 公司，随后又跨所有战略性零售流程进行了最佳供应商的收购，即从利润优化（ProfitLogic）到销售点软件（360Commerce）、员工管理（TempoSoft）和运输管理（G-Log）。截至 2006 年底，甲骨文在面向零售行业的软件公司中居于首位，该结果是基于我们零售产品的广度和深度、客户满意度和零售领域的年销售总额得出的。

甲骨文										TSV 合作伙伴		
网上商店	忠诚度	呼叫中心	销售	订单管理/定价/CTO	现场服务	市场营销						
分析客户需求和企业	业务运营											
	零售计划和优化						商品运营					
	需求预测	商品财务计划			贸易管理	发票匹配						
	品种搭配执行	项目计划	类别管理		销售规划管理							
	降价优化	空间优化	促销优化		价格管理	销售审计						
	供应链计划			供应链执行			商店运营					
	供应链优化	产品生命	周期管理	采购寻源		服务点	员工安排					
	高级库存计划	仓库管理			商店库存管理	学习管理						
供应网络优化	运输管理			退货管理	商店帮助台							
送货上门											任务管理	员工通信
企业管理												
CPM	财务	人力资源	薪酬	房地产	项目	间接采购	人力资源帮助台	IT 帮助台				
集成与协作企业基础架构												

### 收购前的 Oracle 零售解决方案

通过将这些零售管理软件集成到一个通用产品组合中，甲骨文可以向零售商展示如何通过实施我们的利润优化软件在短短几周内实现快速盈利。然后它们可以继续实施库存优化、需求预测、销售规划和供应链执行解决方案，以进一步改善其运营和提高盈利能力。

<b>甲骨文</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ISV 合作伙伴</span>										
网上商店	忠诚度	呼叫中心	销售	订单管理/定价/CTO	现场服务	市场营销				
分析客户需求和企业	业务运营									
	零售计划和优化					商品运营				
	需求预测	商品财务计划			贸易管理	发票匹配				
	品种搭配执行	项目计划	类别管理		销售规划管理					
	降价优化	空间优化	促销优化		价格管理	销售审计				
	供应链计划			供应链执行		商店运营				
	供应链优化	产品生命周期管理		采购寻源	服务点	员工安排				
	高级库存计划	仓库管理				商店库存管理	学习管理			
供应网络优化	运输管理				退货管理	商店帮助台				
		送货上门				任务管理	员工通信			
企业管理										
CPM	财务	人力资源	薪酬	房地产	项目	间接采购	人力资源帮助台	IT 帮助台		
集成与协作企业基础架构										

### 收购后的 Oracle 零售解决方案

### 在零售业大获成功

甲骨文在 2006 年获得的成果证明我们在零售业的收购战略是成功的。在这一年中，我们将 Oracle 零售解决方案推广到了 21 个国家，我们的零售收入增长了两倍，新零售客户增加了 30 个，还有另外 80 个客户采用了该软件。

如今，甲骨文在全球拥有 1,900 个零售商客户，其中包括全球前 20 大上市零售商中的 17 家。2006 年 12 月，RIS News 将甲骨文评为第一大零售解决方案提供商，这是基于客户满意度、投资回报率、创造价值的速度、易实施性、服务水平和产品质量得出的。

## 应用无极限：新产品版本

Oracle 电子商务套件 12：真正面向全球业务的套件

- 18 种新产品
- 2,443 个增强功能

PeopleSoft 9.0：扩展价值版

- 2 种新产品
- 1,478 个增强功能

Siebel CRM 8.0：改变客户关系管理

- 10 种新产品
- 366 个增强功能

JD Edwards EnterpriseOne 8.12：不断创新版

- 5 种新产品
- 291 个增强功能

JD Edwards World A9.1：复活版

- 4 种新产品
- 1,297 个增强功能

## Oracle 应用无极限

继 2006 年 4 月宣布应用无极限计划后，甲骨文在全球的许多城市举办了 1 千多项活动，阐明了我们旨在保护、扩展和提升客户的 Oracle、PeopleSoft、JD Edwards 和 Siebel 管理软件投资价值的计划。92 个国家的 9 万 4 千多位客户、合作伙伴和潜在客户参加了战略升级和其他专题讲座等信息丰富的活动，讨论了我们的应用无极限客户承诺、当前管理软件的未来计划和迁移到 Oracle 融合中间件的途径。

2007 年 1 月 31 日，以下五个新产品版本的同时推出成为 Oracle 应用无极限计划实施的一个重要里程碑：

- Oracle 电子商务套件 12
- PeopleSoft Enterprise 9.0
- Siebel CRM 8.0
- JD Edwards EnterpriseOne 8.12
- JD Edwards WorldA 9.1

我们还宣布推出了预置集成，该集成利用了我们获奖的 Oracle 融合中间件开发平台，对我们所有的 ERP、CRM 和行业套件执行统一的标准。

这种规模和范围的产品发布在企业软件历史上是空前的。分析师认为这反映了甲骨文代其客户购置、集成和维护复杂管理软件组合的能力。对于每个版本中的众多创新和增强功能，我们的客户倍感激动，因为其中的许多创新和增强功能都是构成 Oracle 创新体系的众多客户、合作伙伴和 ISV 积极参与的结果。

在宣布应用无极限计划的同时，甲骨文还宣布了使所有企业管理软件的升级流程更容易的新方式：

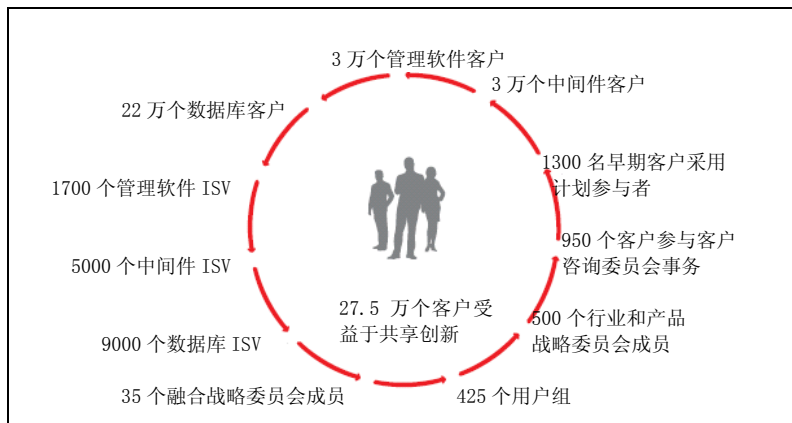
- 简化定价。我们新简化的定价使您可以更灵活地选择如何授权其他管理软件的许可证。升级已有管理软件的许可证仍然免费。
- 提供更好的文档、质量和工具。除提供更详细的文档外，我们还进行了更多的回归测试以提高版本质量，提高了升级工具的质量，简化了用户界面以减少培训时间，以及提供了面向 Oracle 电子商务套件和 JD Edwards EnterpriseOne 客户的 Oracle 业务加速器等快速实施业务流程。
- 消除集成负担。通过跨我们的 ERP、CRM 和行业套件提供标准预置集成，我们能够消除许多企业过去一直承受的升级负担。
- 提供 Oracle 外包服务。Oracle 外包服务对每个新的产品系列都是可用的，因此您可以选择外包整个升级和软件应用管理流程。

“合作伙伴是我们获得全面成功的关键：通过与合作伙伴合作，客户可以获得许多价值，而提供可使我们的合作伙伴更轻松实施、扩展和支持我们的管理软件的技术是我们的责任。”

**史蒂夫·米兰达**  
甲骨文管理软件开发高级副总裁

“我们将继续支持我们的现有技术，包括数据库平台、应用服务器、nVision 和 SQR 等报表编制工具——它们不会被淘汰。我们将继续向我们的当前技术栈中引入创新技术以帮助客户获得发展。我们将继续推出包含新的增强功能和解决方案的新版本。”

**多丽丝·翁**  
Oracle PeopleSoft Enterprise 管理软件副总裁兼总经理



Oracle 创新体系中的客户、合作伙伴和 ISV 在未来产品的开发和增强过程中扮演着重要角色。

“甲骨文再次表明了它的支持服务提供技术创新的坚定承诺。同时还清楚地证实了持续创新的重要性及其为客户提供出众客户服务体验的承诺。”

比尔·罗斯  
服务与支持专业人员  
协会执行总监

## 甲骨文的承诺：卓越的拥有体验

随着甲骨文客户群的增长和多样化，我们率先提供了创新性和前瞻性的客户服务与支持来改进我们全球 275,000 位客户的用户体验。无论我们的客户在世界哪个地方开展业务，甲骨文遍及全球的支持都可以 27 种语言为客户提供服务与支持。14,000 多名管理软件和技术开发人员以及 7,000 多名技艺高超的专业支持人员为甲骨文技术产品和管理软件产品提供维护服务和问题解决方案。

为改进软件拥有体验，我们最近扩展了我们的服务体系，以便为我们的客户提供更多的服务和支持选择。

- 标准支持服务提供持续产品增强、旨在快速解决问题的全球技术支持、先进的支持技术和终身支持
- 高级客户服务提供技术评估、业务关键辅助、我们的解决方案支持中心和辅助服务
- Oracle 外包服务提供基础架构管理、软件管理、安全管理、服务水平管理和 IT 治理

### 标准支持服务

最近的第三方客户调查和多项行业大奖证明，Oracle 支持服务在使全球甲骨文客户获得卓越的拥有体验方面起到了积极作用。2006 年，甲骨文成为首家获得 J. D. Power & Associates 认证的技术服务与支持(CTSS)计划全球认证的企业软件提供商。我们的全球支持业务遍布 5 大洲的 17 个服务中心。

此外，Oracle 客服还因提供优质客户服务荣获了服务与支持专业人员协会 (SSPA) 颁发的两项 2006 年度软件技术支持优秀 (STAR) 奖。SSPA 评选的 STAR 奖已成为客户支持行业的最高荣誉之一。这些奖项证明了甲骨文在促进创新上的持续成功以及向客户提供卓越拥有体验的承诺。

## Oracle 外包服务

Oracle 外包服务是我们为客户提供的最重要的服务之一，是一种提供托管管理软件和软件管理服务的基于订阅的解决方案。Oracle 外包服务可减少确保客户解决方案安全可用所需的软件升级、打补丁和日常维护，从而简化企业计算。

随着收入以每年 50% 的速度增长，Oracle 外包服务已成为甲骨文发展最快和最重要的业务之一。2006 年，Oracle 外包服务用户突破 170 万，这是一个重要里程碑，客户数超过了 2,200 个。2006 年的增长源于跨 Oracle 软件产品显著增加的外包服务产品组合，其中包括增加了 Oracle PeopleSoft Enterprise 外包服务、Oracle Siebel CRM 外包服务和 Siebel 托管型 CRM 的三个新版本。

对于关心未来持续升级的客户，Oracle 外包服务已被证实能够处理向最新 Oracle 企业管理软件版本的升级。2007 年，甲骨文计划整合 ProfitLogic、Retek 和 G-Log 管理软件，并向我们的零售客户群提供 Oracle 外包服务。

### **甲骨文支持服务： 全球最大的软件支持机构**

- 7 千名工程师，23 个全球服务中心，27 种语言
- 客户能够实时了解 Oracle 产品的持续创新和增强功能
- 包含 40 多万个解决方案的知识库
- 140 万个以电子方式归档的问题解决方法，46.5 万个可通过电话查询
- 逾 1.13 亿次的 Web 知识传授

## 更多资源

为帮助您作出决策，我们创建了一个应用无极限资源页面，其中包含了每个产品系列的概述、产品亮点演示、白皮书（“为何升级？”和“升级最佳实践”）等。

要访问该资源页面，请登录 [oracle.com/applications/applications-unlimited.html](http://oracle.com/applications/applications-unlimited.html)

## 机会就在眼前

在甲骨文，我们正在利用我们作为技术基础架构领先者的 30 年来的积淀帮助您尽可能顺利地迁移到支持服务的环境以及帮助您充分利用 Web 服务提供的业务灵活性和适应性。通过集中化收购战略和公司自身的研发投入，我们已经构建出业界最完整的一流企业软件解决方案组合——所有解决方案都来自一个供应商，都使用基于标准的最新技术，同时都会保护您当前的 Oracle、第三方和原有管理软件投资。

现在是您简化您的软件组合和整合您的企业的绝好机会，全球各地的客户都在使用我们的解决方案来满足其全方位的业务需求。无论选择哪种技术战略，您都可以放心，因为甲骨文总有一个方案会适合您。无论您是希望抢先利用最新的 Oracle 融合技术和管理软件，还是希望继续使用您当前所用的管理软件，甲骨文都希望成为您的合作伙伴。

## 现在或以后的迁移策略

无论您决定何时迁移到 SOA 环境和 Oracle 融合中间件，您可能都需要考虑以下策略，以便尽可能无缝地进行迁移。

- 通过采用最新版本保护您的当前投资
  - 获得附加功能带来的巨大价值，无需定制
  - 利用 Oracle 融合中间件和 Oracle 网格计算统一运营基础架构
- 扩展现有实施的价值
  - 体验 Oracle 融合中间件的功能
  - 使用门户以及身份和访问管理创建复合应用框架
  - 借助 Oracle 商务智能工具、报表编制和分析功能更好地了解业务状况
  - 标准化、优化或专业化企业业务流程
  - 通过客户/产品数据平台改进主数据管理
- 迁移到 Oracle 融合管理软件
  - 分析贵公司的业务价值并根据其重要性排序
  - 使用建模工具提供预先打包的业务流程、解决方案和分析功能
  - 培养以下 Oracle 融合中间件方面的技能并积累经验：BPEL、业务活动监控（BAM）、主数据管理、门户、身份和访问管理以及分析和报表编制技术

## 与我们联系

欲了解更多信息，请访问  
[oracle.com/applications/applications-unlimited.htm](http://oracle.com/applications/applications-unlimited.htm)  
1 或致电+1.800.ORACLE1 向甲骨文代表咨询。

对于非北美地区，请访问 [oracle.com/corporate/contact](http://oracle.com/corporate/contact)，查找您当地的甲骨文办事处的电话。



甲骨文公司

*全球总部*

500 Oracle Parkway  
Redwood Shores, CA  
94065  
U. S. A.

*全球咨询:*

电话: +1. 650. 506. 7000  
传真: +1. 650. 506. 7200

网址: [oracle.com](http://oracle.com)

版权© 2007 归甲骨文公司所有。保留所有权利。在美国印刷。  
本文只作提供信息之用,其内容如有变动,恕不另行通知。本文不  
保证没有错误,也不遵循任何其他的无论是口头表达的还是法律默  
示的保障和条件,包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证  
和条件。我们在此特别声明不承担有关本文的任何责任,本文不直  
接或者间接形成任何合同义务。未经书面许可,不得为任何目的,  
以任何电子或机械形式或手段复制或转载本文。

Oracle 是甲骨文公司及/或其子企业的注册商标。其他名称可  
可能是其各自所有者的商标。

07001096

C15742-01