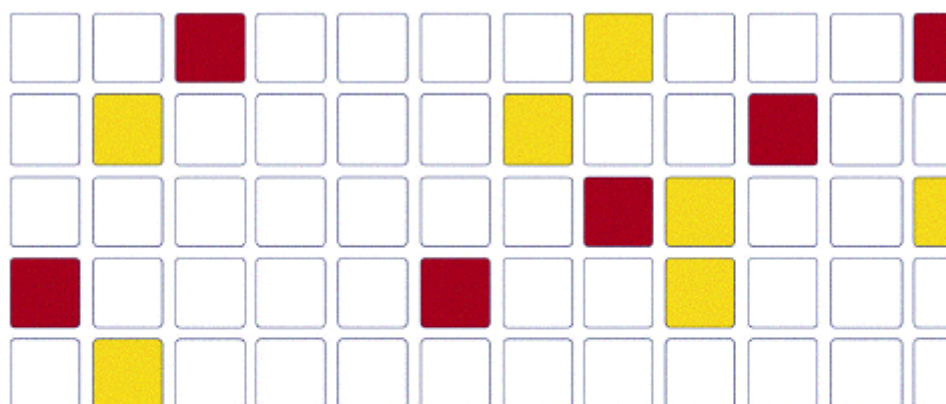




Oracle协作套件 案例研究

简介

2002年10月



目录

阿比林基督大学.....	2
业务问题与解决方案.....	2
潜在益处.....	2
Academic Medical Center.....	3
业务问题和解决方案.....	3
所获得的益处.....	3
全球软件开发商.....	4
业务问题与解决方案.....	4
所获得的益处.....	4
Fortum 公司.....	5
业务问题与解决方案.....	5
收益与回报.....	5
Gerling NCM Credit and Finance AG	6
业务问题与解决方案.....	6
所获得的益处.....	6
格拉斯哥市政府.....	7
业务问题与解决方案.....	7
收益与回报.....	7
SBS Solutions	8
业务问题与解决方案.....	8
收益与回报.....	8
加州大学伯克利分校.....	9
业务问题与解决方案.....	9
所获得的益处.....	9
其他.....	9

阿比林基督大学

阿比林基督大学 (Abilene Christian University , ACU) 是美国西南部最大的私立大学之一。位于达拉斯市以西180英里的地方，拥有4800名学生，其中包括600名研究生。学校教职工总数约为800名。

正如其他大、中型机构一样，阿比林基督大学的30名IT员工（其中包括兼职的学生）人数显得相对较少，员工的工作量较大。既要支持学生及教职员工，同时还要改进该大学的技术系统。

业务问题与解决方案

在教室之外，电子邮件是教职员工、行政管理人員和学生之间的主要通信方式。在入学时，学生们被告知他们的ACU校园电子邮件地址。一般来说，老师按照班级名单发送普通的电子邮件，详细说明家庭作业、考试日期和需要阅读的内容等信息。行政管理人員也利用电子邮件通知学生们有关重要日期、特殊活动及其他新闻。

ACU在研究了大量竞争电子邮件服务器产品的严格审查阶段之后，最终决定使用Oracle的电子邮件解决方案。ACU购买了Oracle 9iAS的使用许可，目前正在部署Oracle电子邮件服务器6.0版。

此次升级的主要目的是：

- 为学生、教职员工提供一个可靠的电子邮件平台；
- 通过部署一个健壮的新产品，减少支持电子邮件的负担；
- 通过在一个与ACU的IT战略保持一致的产品上进行标准化——将多个互不兼容的系统整合成为很少几个可互操作的平台，减轻ACU的技术混杂状况。

潜在益处

ACU希望新平台的部署能够将花费在支持电子邮件上的时间减少一半。迁移到Oracle电子邮件系统的最大的好处就是：这么做使该大学能够将另外的系统引入到一个通用平台之上。产品技术混杂状况的缓解将会带来大量的软性成本收益，这是因为IT员工们能够将其更多的注意力集中到更少的产品上去。这样一来，他们将能够更好地了解那些系统，从而逐渐地在支持那些应用程序方面变得更加有效。

Academic Medical Center

Academic Medical Center (AMC) 是一个位于阿姆斯特丹的研究、教育和医疗保健机构。约有8000名员工和来自密切相关机构的人员，还有大约1600名学生。

业务问题和解决方案

就像其他缺乏集中的日历和安排系统的大型机构一样，AMC的员工无法轻松地安排会议，并预定诸如会议室等资源。医院中有许多繁忙的全职和兼职人员，有时候，他们的工作安排截然不同，在这种环境中，人们很难依靠电话来安排约会。于是，该医院的IT团队为局域网中的每台电脑都部署了个人日历软件，但是那些应用程序都是独立的，相互之间无法进行通信。

对数个产品进行评估以后，Academic Medical Center选择了Oracle Calendar，这主要是因为Oracle Calendar能够帮助用户进行个人时间安排和管理、小组安排及PDA(个人数字助理)同步，而且，它是早已使用的Netscape Calendar的自然延续。该应用程序还将进一步扩展，以便使得该医院中的每个人都能够访问它，这也是Academic Medical Center所考虑的一个重要问题。

所获得的益处

Academic Medical Center估计Oracle Calendar的活动用户每天总共可以在安排约会方面节省130个小时。Academic Medical Center做出了如下保守的计算：

- 估计有2000名活动用户，每位用户每天至少安排两个约会；
- 通过电话安排约会每天总共需要大约5分钟的时间；
- Oracle Calendar将这一时间减少了4分钟。也就是说使用Oracle Calendar仅仅大约需要1分钟；
- 因此，对于整个活动用户群来说，每天大约可以节省130个小时。

全球软件开发商

1999年11月，一家位于加利福尼亚州San Jose的大型全球软件开发商开始寻找一种新的日历管理应用程序。

业务问题与解决方案

这家软件开发商的原有应用程序已经走到了“生命的尽头”，因为它无法如期完成工作——常常崩溃，并需要每月维护以维持运行。人们必须经常整理合并数据，以便使数据库保持在一个可管理的容量范围内。此外，还需要数个人来管理系统。该软件也通过一个复杂、独立的界面为用户提供有限的功能，它不支持基于Web的前端办公系统。总之，该应用程序运营成本很高，且不能满足用户的需要。

在选择新的日历解决方案时，这家软件公司重点关注提高员工生产率和改善员工协作上。之所以选择Oracle Calendar的原因如下：

- 利用现有的基础设施
- 多平台支持
- 集成机会

所获得的益处

Oracle Calendar的价值在于提高个人用户的工作效率，也就是使其在应用程序之间快速移动并完成其工作。

从基础架构的角度考虑，Oracle Calendar服务器和客户应用程序都比原有系统更加可靠。该软件公司过去需要一到两名全职员工支持日历解决方案。而现在，也许只需要一个全职员工花费部分时间来完成这项工作。

Fortum公司是北欧国家顶尖的能源公司之一。Fortum公司的业务涉及从石油、煤气、电力和热力产品的生产及精炼、分销和营销到与能源相关的工程、运作和维护的整个能源链。

业务问题与解决方案

主要目的是提高企业日常工作及流程的效率，并使仪表读数承包商的工作效率更高。过去，读取并提交仪表结果以便进行计费处理的过程是基于纸张的。员工将信息以周为单位发送回公司，再由专门人员将其登记到计费系统中。而无线报告功能为能源公司提供了一个准确、及时而具有成本效益的解决方案，用以满足其确定客户能源使用情况的基本需求。

在斯德哥尔摩和瑞典南部，Fortum公司雇佣了20家承包商，这些承包商有为该公司读取并更改仪表的权利。承包商使用自己购买的WAP电话或者手持设备，Fortum公司无需自己花钱为承包商提供这些无线设备。

收益与回报

仪表读取工作存在很多不同的常规事宜。手持设备较纸张更有效率，但是信息必须在办公室下载。而WAP电话比手持设备更有效率，因为信息可以从一个移动地点直接传输到办公室。由于无线技术的出现，如今没有承包商再使用纸张了。

这样便可以产生节省。当无线设备出现的时候，新的承包商进入了这一领域，因此仪表读取合同的年报价过程变得更具竞争力了。Fortum公司能够降低每次仪表读取的成本，现在大概是5美元。

虽然Fortum不能提供具体的数据，但是*iGillottResearch*公司预计：如果将每次仪表读取的成本降低2%，那么仅在拥有40万个家庭的斯德哥尔摩市，无线仪表读取报告便能够使Fortum公司每年节省承包商成本大约48万美元。

Gerling NCM Credit and Finance AG

Gerling集团成立于1904年，在41个国家的75个办事机构中拥有员工1万3千名（9500名员工在德国）。2001年12月，Gerling与信用保险公司NCM合并。NCM是NCM公司美国的母公司，公司地点位于阿姆斯特丹。合并后的新公司的年最高收入约为11亿欧元，占全球约25%的市场份额。

业务问题与解决方案

2000年11月，Gerling NCM的管理层决定将其在科隆的各个办事处（分布于市内大约两平方公里内的好几个建筑物里）合并成一个集中的公司。这次搬迁的同时，该公司的领导们希望通过安装一个电子文档管理系统改善公司的运营。

众所周知，保险行业是制造纸张文件的大户。对于一个像Gerling NCM这样规模的企业，它每天大约生成6000份新文件，纸张文件的存档、组织和存储是一笔极大的开支。知识与信息淹没在这些文件当中，使得员工之间、员工与外部客户之间很难彼此共享信息。管理层决定使用一个数字化的文件库来解决这些问题。在众多的竞争产品当中，Gerling NCM选择了Oracle iFiles解决方案。因为它满足该项目的预算分配，并使Gerling NCM能够将文档加载到数字化文件库中，而无需顾及原有的组织结构。

所获得的益处

实现了实施Oracle iFiles的主要目标——即提高总体效率、减少对纸张的依赖性。

所获得的其他益处包括：

- 缩短了存储文件信息的时间：据Gerling NCM的内部流程分析，实施新系统前，员工检索、提取并存储一个文件的时间大约为75秒钟。而现在，相同的过程仅需45秒钟；
- 缩短了访问信息的搜索时间：数字化文件库还有助于员工更快地访问数据；
- 全面、直接地访问信息。

格拉斯哥市政府

格拉斯哥市政府 (Glasgow City Council) 的60个建筑服务检察员负责确保这一苏格兰城市范围内的市政府所属的商用和住宅建筑物的修理和维护工作正常进行。在现场确定所需的修理工作以后，检察员必须回到市政府的一个服务中心，提出申请报告、订购备用零部件和材料，并检查维修人员的可用性。只有到这个时候，才会告诉承租人执行工作的确切日期。

业务问题与解决方案

通过移动装置在线执行管理任务有望缩短花费在办公室的时间，并确保更快地完成工作。

收益与回报

实施尚未全部完成，所以，回报与收益方面的具体数据数月之后才能获知。但是，格拉斯哥市政府做了一些估计：

- 根据历史数据估计，无线工作过程将会把客户在修理和维护方面的等待时间削减一半；
- 同样，根据历史数据估计，检察员将能把拜访客户的次数增加20%，因为“没有浪费时间的电话”；
- 预计还将会减少一般的管理费用。例如：办公区的行政管理人员人数能够得到减少。

SBS Solutions

SBS Solutions是全球顶尖的电子和移动商务提供商之一。其销售人员一半多的时间在办公室以外。西门子公司从一个单一来源提供了解决方案和服务（从咨询、系统集成和IT基础架构的管理到IT外包）。此外，西门子企业服务部（Siemens Business Services）还会帮助公司进行流程改造。

业务问题与解决方案

为了提高销售人员在办公室外的工作效率，西门子决定为销售代表提供移动通信工具，这些移动通信工具能够帮助他们访问其桌面电脑中的信息。实际上，他们决意创造一个真正的移动办公室。销售代表能够将数据输入到PDA（个人数字助理）或者移动电话当中，通过一个系统发送这些数据，并将信息发送到西门子的所有不同系统当中。

收益与回报

用户的反馈是积极的，时间和开支应用程序正在试用中。预计如果销售代表每周登录一次的话，公司的现金流将会增加。

加州大学伯克利分校

加州大学伯克利分校雇佣着2万多名全职和兼职员工，其中，有大约8200名全、兼职教师。这些员工为3万2千名学生（其中大约有9000名为研究生）提供服务。

业务问题与解决方案

恰如其他大型机构一样，加州大学伯克利分校的员工（行政人员和教师等）也需要召开会议。该大学已经存在数年之久的日历和安排应用程序开始显露出了难以支撑的迹象。

1998年年初，加州大学伯克利分校的IT员工决定尝试将不同系使用的日历应用程序互相连接起来。这种网络互连使教职员工能够更加轻松地安排会议，从而节省了时间和与使用电话进行安排的精力。虽然他们付出了最大的努力，但是仍然无法扩展该应用程序以满足其需求。

因此，加州大学伯克利分校开始搜索最终能够处理其所有的用户群并能够有效地安排不同部门和系之间会议的新的日历管理系统。

加州大学伯克利分校尝试将其现有的日历管理系统进行网络互连大约6个月的时候，选择了一个新的日历管理系统——Oracle Calendar。

加州大学伯克利分校之所以选择Oracle Calendar是因为，它是一个可伸缩的、独立的、基于标准的产品。它还提供多平台支持，这对于一个使用不同操作系统（Macs、Windows、Linux、Unix）以及PDA的学校来说是极为理想的。Oracle公司还提供了卓越的技术支持和客户服务。这也是柏克莱分校重点考虑的问题。

所获得的益处

对于加州大学伯克利分校的员工来说，安排会议和会议室已经成为一件极为轻松而省时的的工作。该大学没有提供任何可以量化地衡量所获得效益的具体数据。

Oracle Calendar比过去的系统更稳定，且需要的维护更少。目前，3名员工花费50%-75%的时间、2名员工花费1%-5%的时间来提供服务——这一工作的绝大部分是管理性的（添加、变更或者取消账户）以及标准的、持续的维护。订购部门的支持人员只需花费1%或者更少的时间用于支持这项服务。

客户的满意证明了Oracle Calendar的成功——如果无法进行网站访问和客户访问，那么中央支持小组能够立即获悉这一消息。该支持小组还会定期与订购部门的代表召开会议，以便前瞻性地解决支持问题。有关新特性和/或功能的疑问、担心和请求也能够在这些会议上得以探讨。加州大学伯克利分校不跟踪宕机时间或者保留任何客户服务记录。

其他

总之，加州大学伯克利分校对Oracle Calendar非常满意。它将其与Oracle的关系比作密切的合作伙伴关系，而不是一般的供应商和客户的关系。Oracle Calendar产品小组提供完善的客户服务和技术支持，并对有关新特性和功能的相关问题一一做出了响应。