

统一的企业内容管理平台的优势

Oracle 白皮书
2007 年 2 月

统一的企业内容管理平台的优势

统一的企业内容管理平台支持 ROI 最大化。

Oracle 提供真正统一的企业内容管理平台。

执行概述

随着企业的内容数量持续增加，创建、管理和分发内容带来的挑战也日益严峻。

企业内容管理 (ECM) 为组织提供一个平台，用以存储非结构化内容并以正确的格式将它们提供给多个企业应用程序。利用该项技术，您可以高效地构建内容丰富的业务应用程序、重用内容，并且将数以百计的内容服务与其他业务应用程序集成。ECM 有助于降低成本、自动化流程、减少资源瓶颈、有效地共享内容、使丢失的文档数降至最低以及更好地管理风险。

过去，内容管理应用程序用于满足单独业务线 (LOB) 的需要，随着时间的推移逐渐交汇在一起，以满足整个组织的需求。尽管许多 ECM 部署和解决方案已通过集成的方式得以实施，但它们现在正向统一的方式迈进。

统一的 ECM 在一个平台上提供了所有的内容管理功能，包括文档和图像管理、Web 内容管理、数字资产管理，以及记录和保留管理。统一的方式能够在短短几年间产生更大的投资回报 (ROI)，尤其是在使用多种应用程序时。在单个代码库、安全模型和 API 上整合总体架构消除了“邦迪式”集成、利用了通用的 IT 基础架构，并且将应用程序开发和支持成本降至最低，从而可以降低成本、改善用户体验以及支持简单的升级、维护和培训。

Oracle 提供了一个真正统一的 ECM 套件 — 一个提供了丰富、全面的 ECM 功能的平台。Oracle 全面内容管理的统一体系结构（以前称为 Stellent 全面内容管理）确保所有 ECM 应用程序均可部署在同一个平台上，特定的内容管理功能是可交换、可扩展、彼此互补的。

引言

典型公司中百分之八十的数字化信息是非结构化数据（如文档、电子邮件和图像等）。这些内容每年增长 50%。

— *InformationWeek*,
2005 年 3 月 28 日

过去的十年间，内容管理的概念已发生了巨大的变化。越来越多的企业开始关注在企业的多个部门和多个行业内广泛采用内容管理技术，从而推动公司 IT 部门实施一个用于管理非结构化内容的企业级战略。本白皮书介绍了 ECM 的概念 — 内容挑战、技术和优势。其中还讨论了内容管理这些年的发展历程，并解释它的两种不同方式 — *统一的* 和 *集成的* ECM。

内容管理的挑战

不同的系统将导致重复的内容和工作，这样就几乎无法有效地将内容重用于多种目的。

随着我们迈入数字时代，企业也面临着创建、管理和分发内容（既包括纸质类也含数字类）带来的几大挑战。

许多企业使用多个系统来存储在正常的业务运营中创建的非结构化内容。这些文档包括 Microsoft PowerPoint 文件、扫描的图像、电子表格、图形、视频、电子邮件和 ZIP 文件，它们通常存储在共享的网络驱动器、Web 站点、个人笔记本、自定义应用程序、FTP 站点甚或托管的服务器和应用程序中。

这些不同的系统会导致重复的内容和劳动，这样几乎无法有效地将内容重用于多种目的。此外，如果将内容存放在多个位置，那么在企业内及防火墙外与客户、合作伙伴和供应商共享内容就变得非常困难。尽管许多企业已使用了变通办法（如 FTP 站点）来共享内容，但用户无法控制访问或安全，而且也没有版本控制或文件“锁定”的概念，因此通常会创建多个版本的文档来与不同用户共享，从而造成混淆。

办公室工作人员百分之四十的时间用来尝试管理或转换非结构化数据。

— 信息来源：Gartner, 2005 年 6 月 24 日 Baseline 报告

输送和打印成本造成另一个内容挑战。在许多企业，员工打印成百上千页手册、技术规范 and 报告，然后将它们发送给不同部门和供应商。而且，枯坐着等待内容打印并运送到您所在地点需要时间，很可能它们到达时已经过时了。浏览共享网络驱动器上的数百个文件或者接收过时信息，都会导致您根据不准确的信息做出业务决策。

所有这一切都加大了费资、费时的手动操作流程。例如，Emerson Process Management — 一家度量、分析、控制、自动化和改善流程的全球性产品、服务和解决方案供应商 — 估计其由于在 Oracle 全面内容管理方面的 500,000 美元投资，在打印、运输、内容存储和生产成本方面节省了大约 370 万美元。在一种情况下，该公司免除了与工程材料清单有关的年度打印成本 8 万美元。以前，该公司每年要打印和运送 84 万 5 千页图纸。

15% 到 20% 的营业收入花费在修正坏数据导致的问题上。

— 信息来源: Gartner, 2005 年 6 月 24 日 Baseline 报告

内容管理的另一个因素是合规和风险管理。法院在诉讼过程中越来越多地使用数字内容, 政府正在不断加强遵守新的法规和要求。

这些只不过是广泛采用 ECM 系统的部分驱动力。

企业内容管理

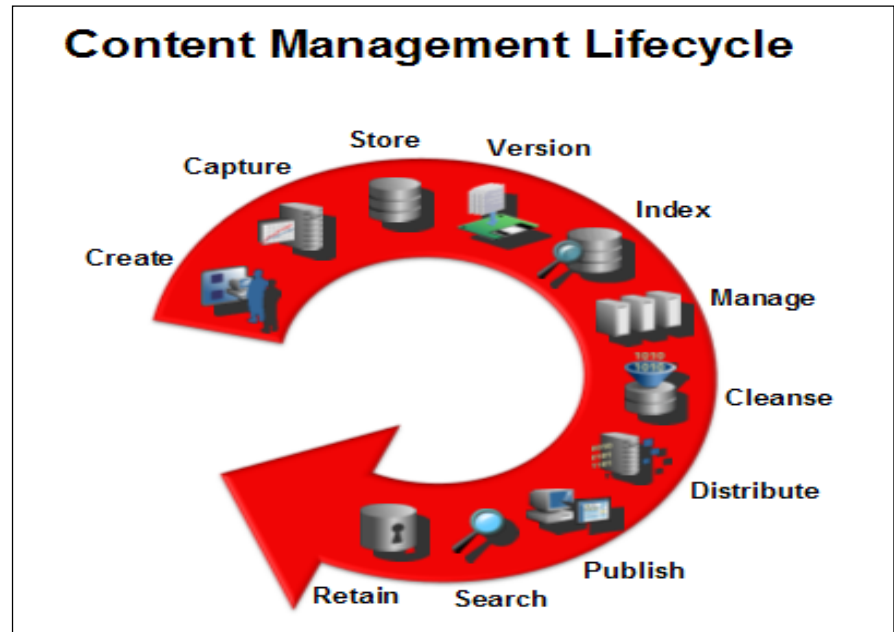
面临着所有这些内容挑战, 企业不得不求助于 ECM 软件来帮助他们主动管理内容。

ECM 技术“了解”内容的整个生命周期, 适用于适当数量的控制, 并在每个阶段为用户增加额外的支持。这意味着内容在创建、捕获和存储过程中受到管理。ECM 技术还应用版本控制、搜索索引、内容清理等功能, 以将元数据和安全性风险降至最低。还可添加内容服务来帮助分发、发布、分类以及保留、删除内容和使内容过期。

图 1: 内容管理生命周期 — 从创建到保留/销毁。

绝大多数最终用户 (82%) 认为 ECM 解决方案是他们 IT 基础架构的核心元素 (即, 一项支持多个应用程序的实用服务), 而非针对特定问题的联合解决方案 (18%)。

— 信息来源: AIIM E-DOC Magazine, 2006 年 9 月/10 月刊



业务应用程序均可通过结构化和非结构化信息的组合得到加强。ECM 为企业提供平台托管他们的非结构化内容, 并能够以适当的格式将这些内容提供给多种企业应用程序。ECM 系统可以高效地重用内容, 并将数百种内容服务 (如签入内容、执行搜索、返回搜索结果或审批 workflow 中的项目) 与其他业务应用程序集成。这使得企业能够将其非结构化内容转变为资产, 并实施一个内聚的策略以便安全地管理企业中的内容。

企业内容管理的优势

企业通过实施 ECM 技术，可以各种方式受益。由于 ECM 允许企业控制访问内容、维护审计跟踪和历史记录，并且根据一致的策略自动处理内容，因此有助于将风险降至最低并可在内容的整个生命周期施行控制。

此外，ECM 的一个关键方面是内容共享。组织在创建内容时没有问题；但在共享和使用内容时存在问题。ECM 允许在正确的时间、正确的设备上，以正确的格式向正确的人员提供内容。

最后，ECM 就是要实现全自动化 — 查找和消除冗余的步骤，自动化以前手动操作的步骤（如将项目转换成 Web 格式或查找文档）。所有这一切都导致使用技术来帮助削减成本和实现收入增长。ECM 可以帮助企业

- 通过改进的 Web 站点、呼叫中心、外联网和计费流程来促进交流、强化关系和增强服务
- 符合规范和政府法规，如健康保险流通与责任法案、Sarbanes-Oxley 法令、管理和预算办公室 A-123 通告、国际标准化组织 9001 以及联合委员会（以前的美国保健机构评审联合委员会）
- 在企业内部和外部重用和共享内容，以提高员工效率、降低运送、打印和存储成本

统一的和集成的企业内容管理

最初，内容管理由构建在单独的应用和平台上的独立 LOB 应用程序组成。此外，这些应用程序还用于管理特定的内容类型，例如，一个应用程序用来管理文档，另一个用来管理 Web 站点；一个专门的应用程序用于管理数字资产，另一个用于管理物理的、最终是电子的记录。这会导致如下情形：创建人力资源门户来管理简历、策略和流程的企业购买了文档管理系统。然后，当需要添加其他功能（如记录管理或者构建新的应用程序以支持 Web 站点）时，他们必须从其他擅长该应用程序的供应商处购买其他单独服务器上的软件程序包。

随着内容管理行业日趋成熟，客户需要从现有的软件中获得更多内容，因此供应商开始收购其他互补技术，与自己的软件共存或者嵌入到其中。该策略使得最终用户企业颇为受益，因为他们可以将来自不同供应商的多个现有应用程序整合到一个平台上，以帮助管理企业内的各种内容类型。这就是 ECM 的诞生过程。

78% 的公司具有多个内容信息库，而 43% 的公司具有六个以上。

— 信息来源：智能企业，一份 Forrester Research 2005 年 6 月的调查报告

随着时间的推移，ECM 已从单独的 LOB 应用程序发展至集成 ECM 和现在的统一 ECM。

尽管这种简化的方法通过允许组织与一个软件供应商打交道而使组织满意，但他们通常会引发更高的咨询和实施费用。这就是企业希望使用多项功能构建一个业务应用程序的原因，但这种内容管理应用程序的集成方式不是开包即用型。为了解决这一问题，供应商在构建于一个平台上的不同应用程序之间创建了标准集成（集成的 ECM），从而允许客户更迅速地实施基于内容管理的应用程序。

诚然，集成的 ECM 提供了一些优势；然而，大量问题再次推动着变化。例如，弱集成、操作系统和编程语言支持方面的差异、痛苦的升级、跨应用程序的内容重复以及关于多种界面的烦琐培训都阻挠了企业实施集成的方法。企业认识到需要一个带有一个代码库和界面的平台，因此产生了统一的 ECM。统一方案将各个应用程序放在一个单一平台、单一界面中，从而可以有效地进行内容重用和简单的升级、维护和培训。

统一的内容管理方案

统一 ECM 在一个产品中为各种内容类型提供一组相同的常用功能。

正如先前讨论，过去，创建内容管理应用程序是为了管理特定内容应用程序（如记录管理、Web 内容管理、数字资产管理、文档和图像管理等）的单一类型的内容。查看这些不同的内容管理应用程序时，您会注意到它们共享一组用于管理这些内容项目的类似功能 — 如版本控制、安全和访问控制、搜索、元数据管理、 workflow 或路由功能（如图 2）。

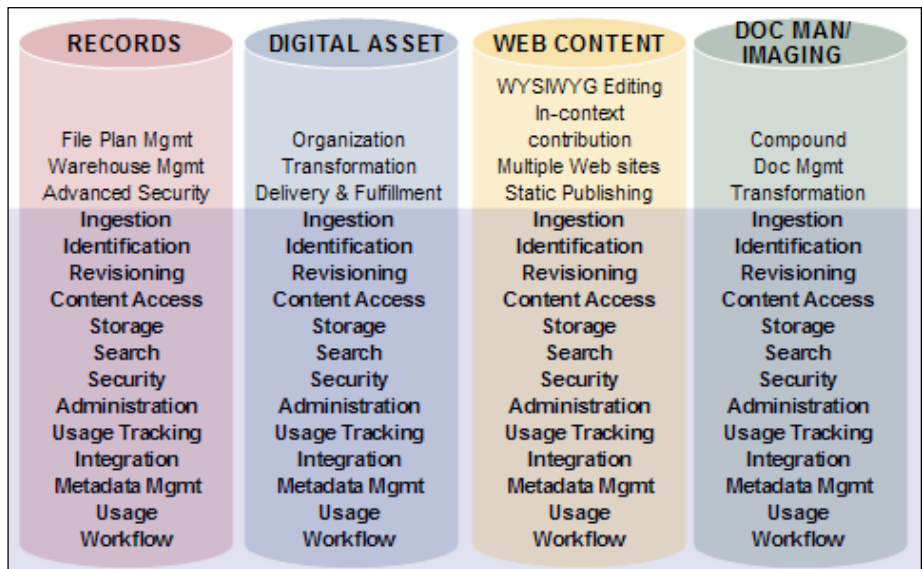


图 2：一组通用的内容服务，可跨独立的内容管理应用程序共享。

尽管每种内容类型都需要某种特有的功能 — 如针对数字和物理记录的文件规划管理或仓库管理；针对视频文件或数字资产的强健的转换（如接收 Adobe Photoshop 文件，然后转换成不同格式、分辨率和大小）；以及所见即所得编辑器和模板，或动态和静态的 Web 站点发布模型 — 这些独立的内容管理系统都共享一组通用的服务和功能。统一的 ECM 在一个产品中为各种内容类型提供一组相同的功能。任何其他独特的内容管理特性均可在一个平台中直观地启用或禁用，这取决于业务应用程序的需要。

统一的 ECM 在一个平台上提供了所有 ECM 功能 — 包括文档和图像管理、Web 内容管理、数字资产管理，以及记录和保留管理 — 从而无需在各种 ECM 组件之间进行集成。

统一的方式消除了创建复合应用程序的障碍。例如，一个组织可能希望将某个 Web 站点的各个版本作为记录来管理，或者在诉讼期间对 Web 内容应用冻结。或者，企业可能希望轻松地配合使用数字资产和文档管理功能。因为所有技术都位于一个平台和代码库上，因此不再需要技术间的集成。

这些复合应用程序提供企业所需的应用程序，无论一种产品终于何处，另一种起于何处。当启用多个内容管理特性时，优势会逐渐增加。

典型的业务应用程序需要支持多种内容类型和多种内容管理功能。统一的方式在短短几年间产生了更大的 ROI，尤其是在使用多种应用程序功能时。

图 3 阐释了花在实施统一的和集成的 ECM 解决方案上的美元金额的比较。统一的方式在短短几年间产生了更多的 ROI，尤其是在使用多种应用程序功能时。

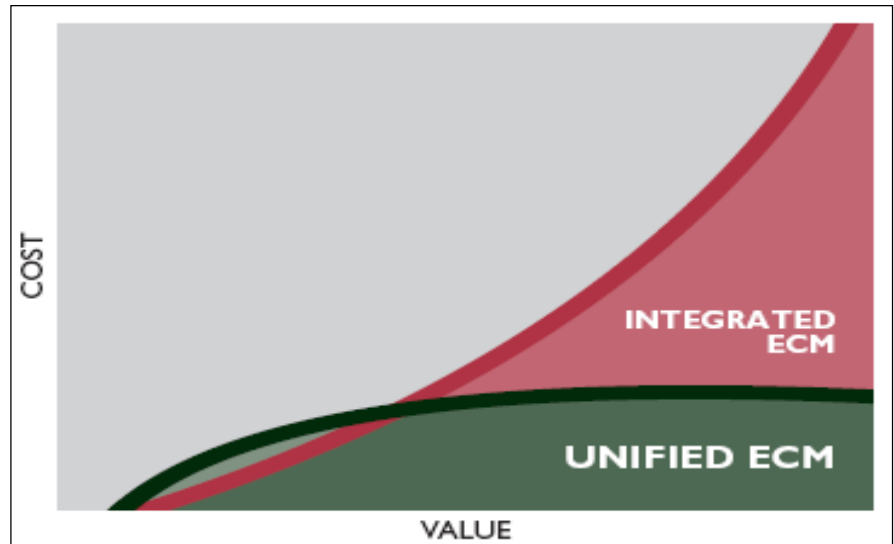


图 3：与集成的方式相比，统一的方式提供更大的成本节约。

单一用户体验的优势

用户不关心内容是在 Microsoft Word、Visio 还是在 Adobe Photoshop 中创建。无论他们将内容添加到 Web 站点还是在演示文稿上进行整合，他们需要的功能都是相同的 — 能够轻松地查找内容、高效地整合、安全地存储内容并对其进行版本控制、将内容从一种形式转换成另一种形式，并按需进行部署。统一的体系架构提供的图形用户界面具有通用的外观 — 方便培训和提高易用性。

对于最终用户，统一方式的优势包括

- 易于使用，由于文档和图像管理、数字字符串管理、Web 内容管理和记录管理功能是通过相同的设计良好的 Web 界面展现的
- 更高的生产率，由于用户可以在一个地方执行与内容有关的所有功能
- 更高的采用率，使得系统对每个人而言更有价值

单一平台的优势

在单个代码库、安全模型和 API 上整合整体体系结构消除了仅充当临时解决方案的集成，利用一个通用的 IT 基础架构，从而将应用程序开发和支持成本降至最低。

ECM 的统一方式提供成本节约和更好的用户体验，支持简单的升级、维护和培训。

统一方式的优势包括

- 与推广单独的或集成的系统相比，显著减少了实施和设置时间
- 升级更简单，由于一切都发生在一个平台上
- 管理员和开发人员能够将注意力集中在满足用户的需求上，而不是首先担心各种应用组件之间的协同工作

ORACLE 全面内容管理

Oracle 全面内容管理的统一体系结构确保了所有 ECM 应用程序均可部署在同一个平台上，特定的内容管理功能是可交换、可扩展、可互补的。

Oracle 提供了一个真正统一的 ECM 套件 — 一个提供了所有丰富的 ECM 功能的平台，其中包括文档和图像管理、Web 内容管理、数字资产管理，以及记录和保留管理。只有统一的平台可以兑现 ECM 的承诺，方法是增加用户采用量、降低管理性和其他所有权成本，以及为企业内容提供单点控制。

Oracle 不仅在一个产品中提供了所有 ECM 功能，而且在 Oracle 全面内容管理平台上可以直观地启用或禁用任何内容管理特性。用于构建和管理 Oracle 客户大流量电影 Web 站点的 Oracle 多站点 Web 内容管理功能还可与数字资产管理无缝协同工作，因此客户的图像和视频可以自动进行转换并添加到站点。推动一家最大电信公司呼叫中心工程背后的信息的文档管理系统还可与记录管理协同工作，因此信息在其生命周期内可以保留并且是受控的。

Oracle 全面内容管理的统一体系结构确保了所有 ECM 应用程序均可部署在同一个平台上，特定的内容管理功能是可交换、可扩展、可互补的。这种单一体系结构的方式允许用户从一个通用用户界面访问所有内容、应用程序和内容服务。

结论

统一的 ECM 在单一平台上提供所有的 ECM 功能。

多方面的因素推动着 ECM 系统的广泛采用。该技术允许企业将其非结构化内容转换成资产，并实施一个内聚策略以便安全地管理企业中的内容。尽管过去许多 ECM 部署和解决方案是使用集成方式实施的，但企业现在转向统一的 ECM，以更好地节约成本、获得更好的用户体验、更简单地升级、维护和培训。

统一的 ECM 在一个平台上提供了所有 ECM 功能，包括文档和图像管理、Web 内容管理、数字资产管理，以及记录和保留管理。统一方式在短短几年间产生了更大的 ROI，尤其是在使用多种内容管理功能时。在单个代码库、安全模型和 API 上整合整体体系结构消除了“邦迪式”集成，且利用一个通用的 IT 基础架构，就可将应用程序开发和支持成本降至最低。Oracle 全面内容管理提供了一个统一的套件，该套件提供了期望 ECM 实施能提供的的所有优势。

甲骨文（中国）软件系统有限公司

北京总部

地址：北京市朝阳区建国门外大街1号，国贸大厦2座2208室
邮编：100004
电话：(86.10) 6535-6688
传真：(86.10) 6505-7505

北京上地6号办公室

地址：北京市海淀区上地信息产业基地，上地西路8号，
上地六号大厦D座702室
邮编：100085
电话：(86.10) 8278-7300
传真：(86.10) 8278-7373

上海分公司

地址：上海市卢湾区湖滨路222号，企业天地商业中心1号楼16层
邮编：200021
电话：(86.21) 2302-3000
传真：(86.21) 6340-6055

广州分公司

地址：广州市天河区北路233号，中信广场53楼5301&5308室
邮编：510613
电话：(86.20) 8513-2000
传真：(86.20) 3877-1026

成都分公司

地址：成都市人民南路二段18号，四川川信大厦20层A&D座
邮编：610016
电话：(86.28) 8619-7200
传真：(86.28) 8619-9573

大连分公司

地址：大连软件园东路23号，大连软件园国际信息中心2号楼
五层502号A区
邮编：116023
电话：(86.411) 8465-6000
传真：(86.411) 8465-6499

济南分公司

地址：济南市泺源大街150号，中信广场11层1113单元
邮编：250011
电话：(86.531) 8518-1122
传真：(86.531) 8518-1133

甲骨文软件研究开发中心（北京）有限公司

地址：北京市海淀区中关村软件园孵化器2号楼A座一层
邮编：100094
电话：(86.10) 8278-6000
传真：(86.10) 8282-6455

甲骨文研究开发中心（深圳）有限公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层
邮编：518057
电话：(86.755) 8396-5000
传真：(86.755) 8601-3837

沈阳分公司

地址：沈阳市沈河区青年大街219号，华新国际大厦17层D单元
邮编：110016
电话：(86.24) 2396 1175
传真：(86.24) 2396 1033

南京分公司

地址：南京市玄武区洪武北路55号，置地广场19层1911室
邮编：210028
电话：(86.25) 8476-5228
传真：(86.25) 8476-5226

杭州分公司

地址：杭州市西湖区杭大路15号，嘉华国际商务中心702室
邮编：310007
电话：(86.571) 8717-5300
传真：(86.571) 8717-5299

西安分公司

地址：西安市高新区科技二路72号，零壹广场主楼1401室
邮编：710075
电话：(86.29) 8833-9800
传真：(86.29) 8833-9829

福州分公司

地址：福州市五四路158号，环球广场1601室
邮编：350003
电话：(86.591) 8801-0338
传真：(86.591) 8801-0330

重庆分公司

地址：重庆市渝中区邹容路68号，大都会商厦1611室
邮编：400010
电话：(86.23) 6370-8898
传真：(86.23) 6370-8700

深圳分公司

地址：深圳市南山区高新南一道飞亚达大厦16层
邮编：518057
电话：(86.755) 8396-5000
传真：(86.755) 8601-3837

甲骨文亚洲研发中心（上海）

地址：上海市杨浦区淞沪路290号，创智天地10号楼512-516单元
邮编：200433
电话：86-21-6095 2500
传真：86-21-6095 2555



统一的企业内容管理平台的优势

2007年2月

公司网址: <http://www.oracle.com> (英文)

中文网址: <http://www.oracle.com/cn> (简体中文)

销售中心: 800-810-0161

售后服务热线: 800-810-0366

培训服务热线: 800-810-9931

欢迎访问:

<http://www.oracle.com> (英文)

<http://www.oracle.com/cn> (简体中文)

版权©2008归Oracle公司所有。未经允许,不得以任何形式和手段复制和使用。

本文的宗旨只是提供相关信息,其内容如有变动,恕不另行通知。Oracle公司对本文内容的准确性不提供任何保证,也不做任何口头或法律形式的其他保证或条件,包括关于适销性或符合特定用途的所有默示保证和条件。本公司特别声明对本文档不承担任何义务,而且本文档也不能构成任何直接或间接的合同责任。未经Oracle公司事先书面许可,严禁将此文档为了任何目的,以任何形式或手段(无论是电子的还是机械的)进行复制或传播。

Oracle是Oracle公司和/或其分公司的注册商标。其他名字均可能是各相应公司的商标。