



Enterprise Content Management

Tartalomkezelés mint a **hatékonyság** új eszköze
avagy számlák, szerződések és a kapcsolódó folyamatok

2009.05.20.

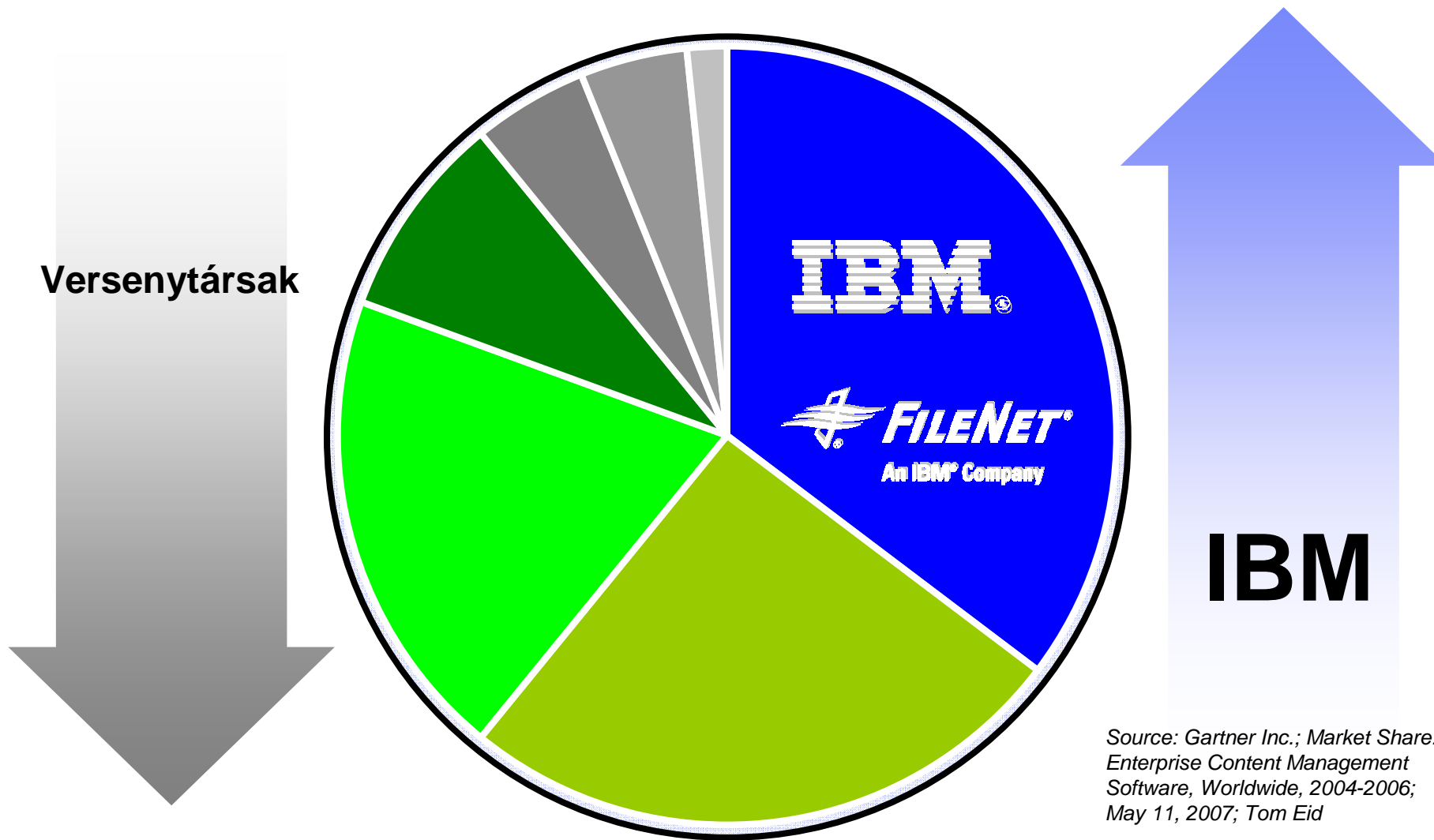
Tartalom

- **Az IBM piaci helye az ECM szegmensben**
- **Egy kis tartalomkezelési módszertan**
- **Az IBM ECM portfóliója**
- **A BPM, mint a tartalomkezelés része**
- **A FileNet BAM**
- **Az ERP-ECM integrációról**
- **Tipikus üzleti felhasználások**
- **Üzleti igénytől a megoldásig**

Tartalom

- **Az IBM piaci helye az ECM szegmensben**
- Egy kis tartalomkezelési módszertan
- Az IBM ECM portfóliója
- A BPM, mint a tartalomkezelés része
- A FileNet BAM
- Az ERP-ECM integrációról
- Tipikus üzleti felhasználások
- Üzleti igénytől a megoldásig

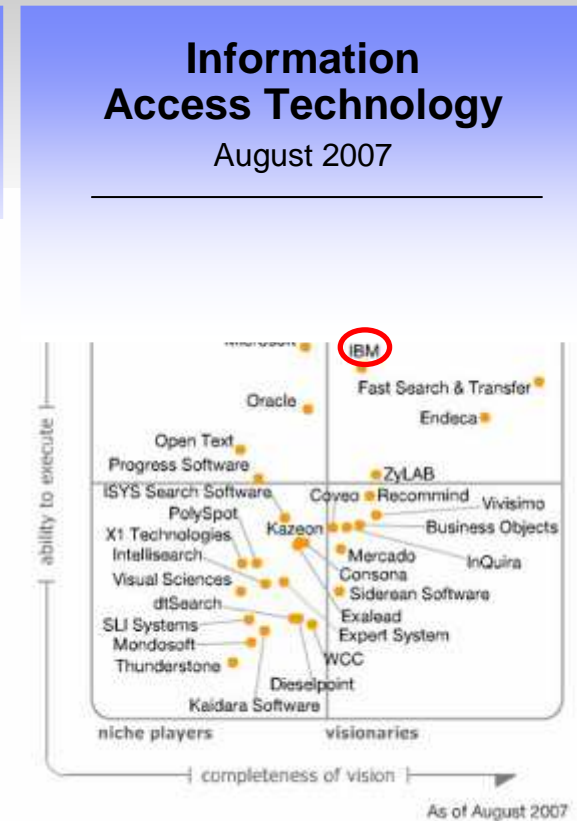
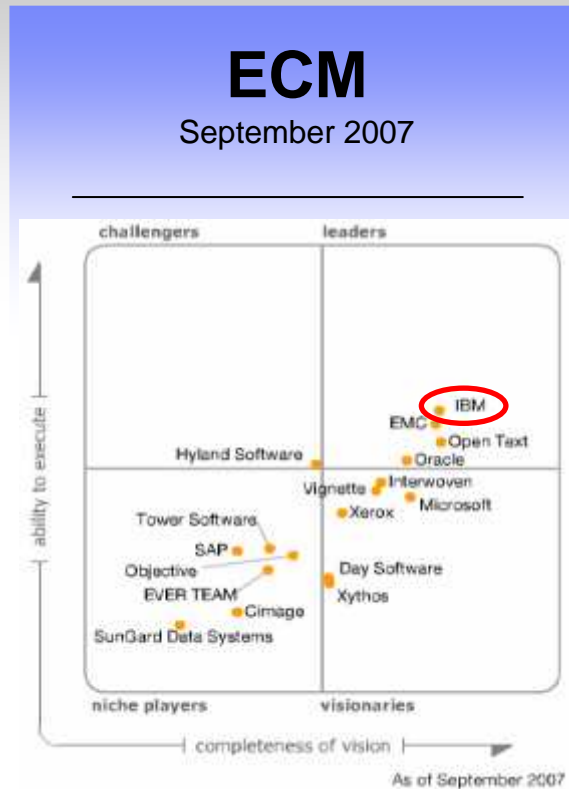
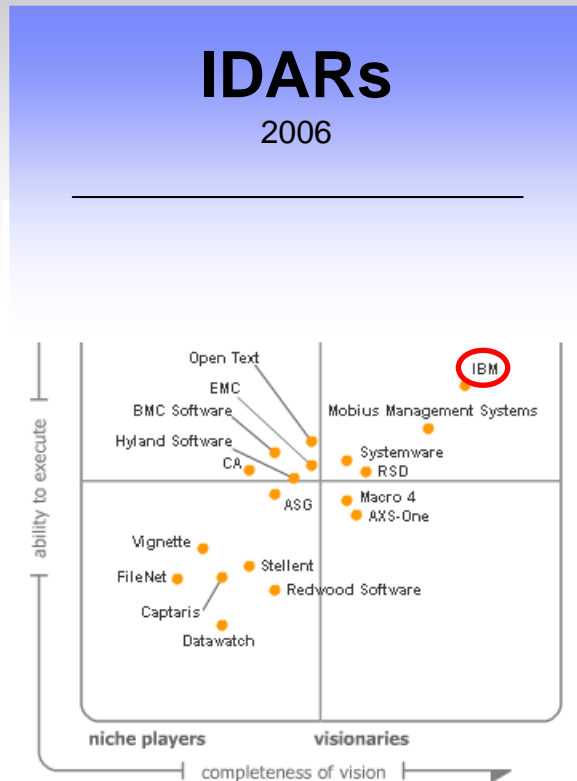
Piaci helyünk – Nagyvállalati Tartalomkezelés



Source: Gartner Inc.; Market Share: Enterprise Content Management Software, Worldwide, 2004-2006; May 11, 2007; Tom Eid

Piaci elemzők értékelései

Gartner Magic Quadrants



The Magic Quadrant is copyrighted 2006 by Gartner, Inc. and is reused with permission. The Magic Quadrant is a graphical representation of a marketplace at and for a specific time period. It depicts Gartner's analysis of how certain vendors measure against criteria for that marketplace, as defined by Gartner. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in the Magic Quadrant, and does not advise technology users to select only those vendors placed in the "Leaders" quadrant. The Magic Quadrant is intended solely as a research tool, and is not meant to be a specific guide to action. Gartner disclaims all warranties, express or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose.

Piaci elemzők értékelései

Forrester

“Az IBM fölényesen vezeti a tartalom központú BPM piacot”

Forrester

“Az IBM a records management piaci szegmens vezetője”

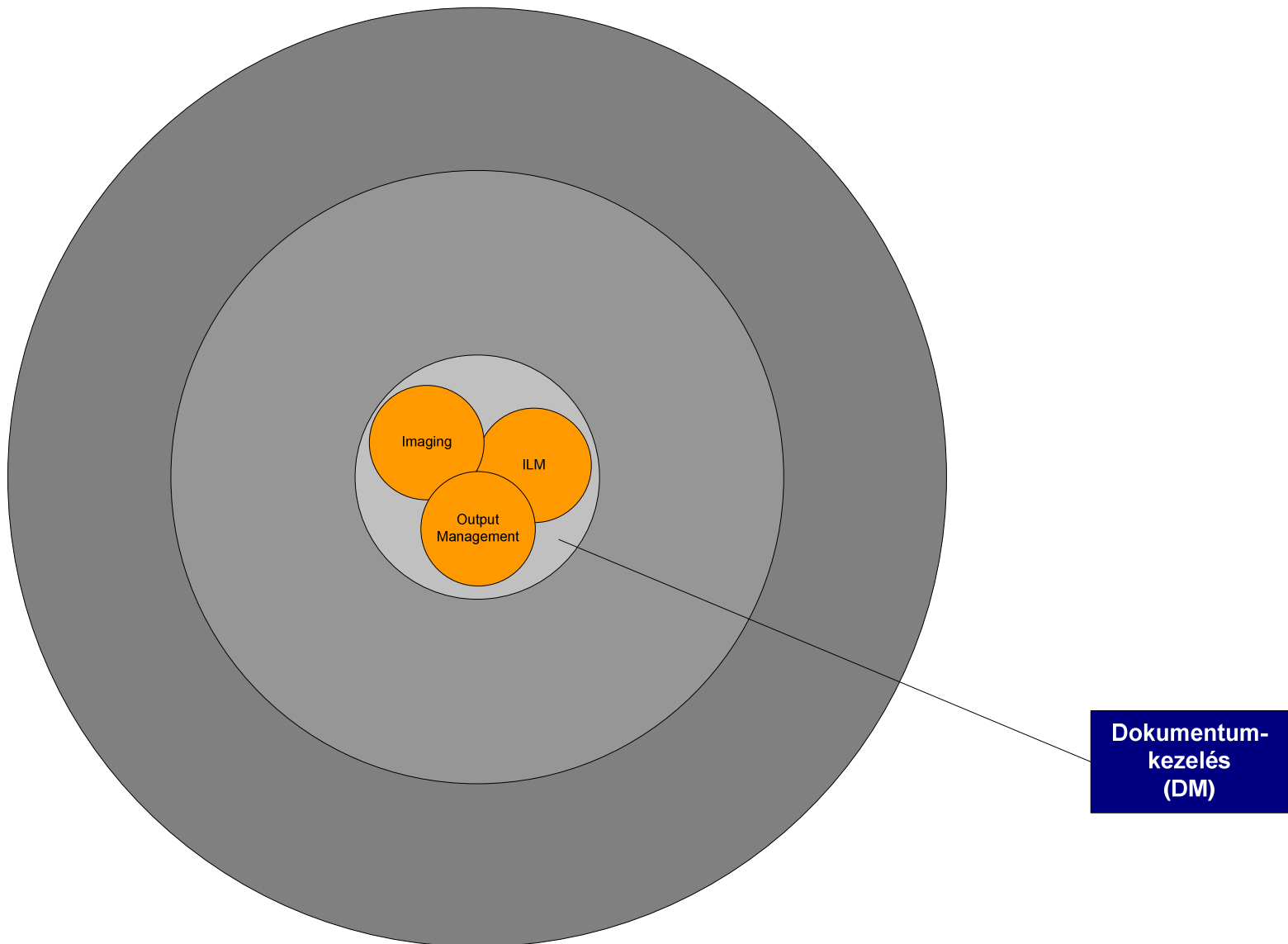
Ovum

“Hisszük, hogy az IBM ECM csapata előtt ott a lehetőség, hogy ne csak az eladási oldalon uralja az ECM piacot, de az innovációban és a fejlesztésben is”

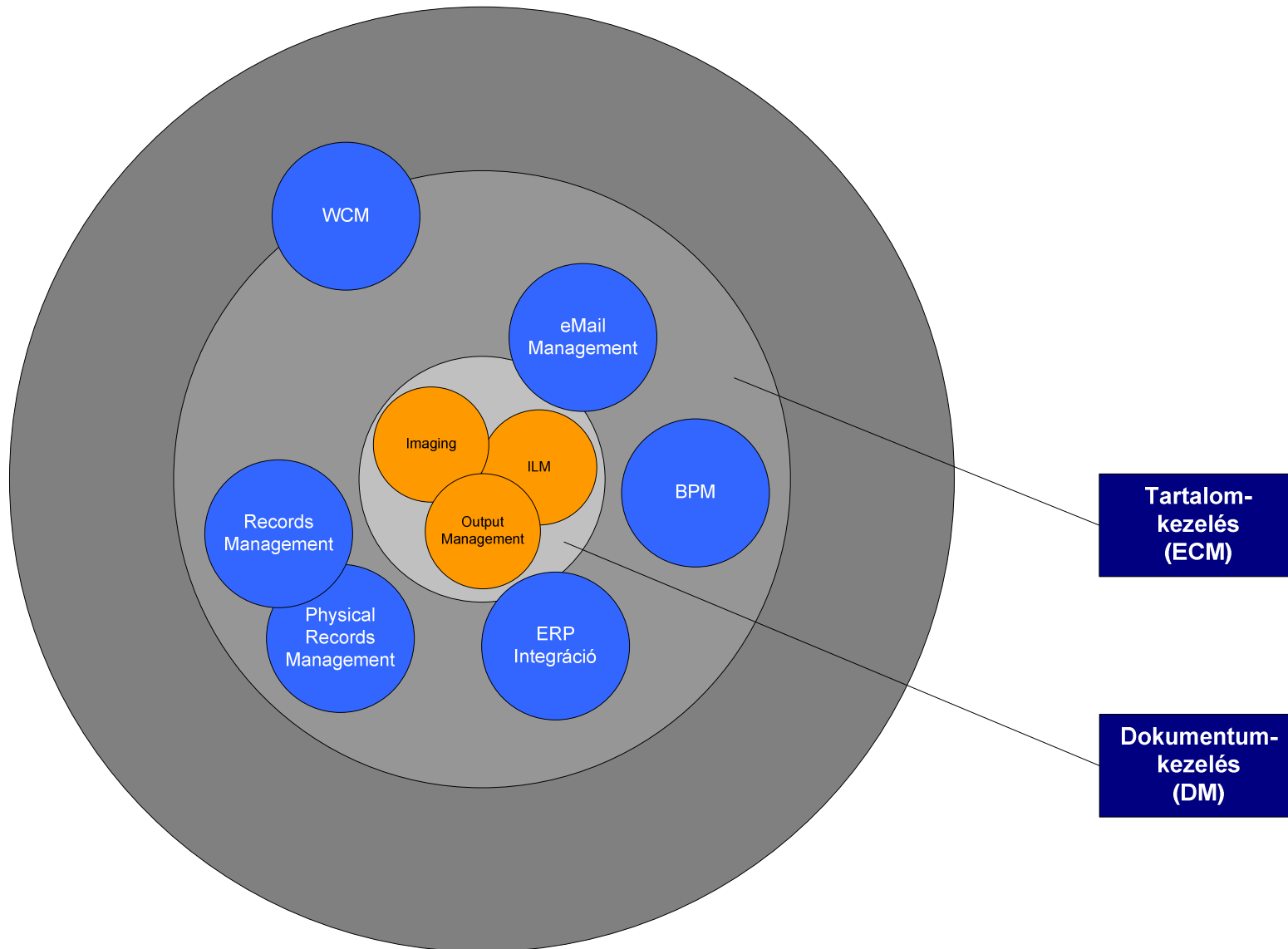
Tartalom

- Az IBM piaci helye az ECM szegmensben
- **Egy kis tartalomkezelési módszertan**
- Az IBM ECM portfóliója
- A BPM, mint a tartalomkezelés része
- A FileNet BAM
- Az ERP-ECM integrációról
- Tipikus üzleti felhasználások
- Üzleti igénytől a megoldásig

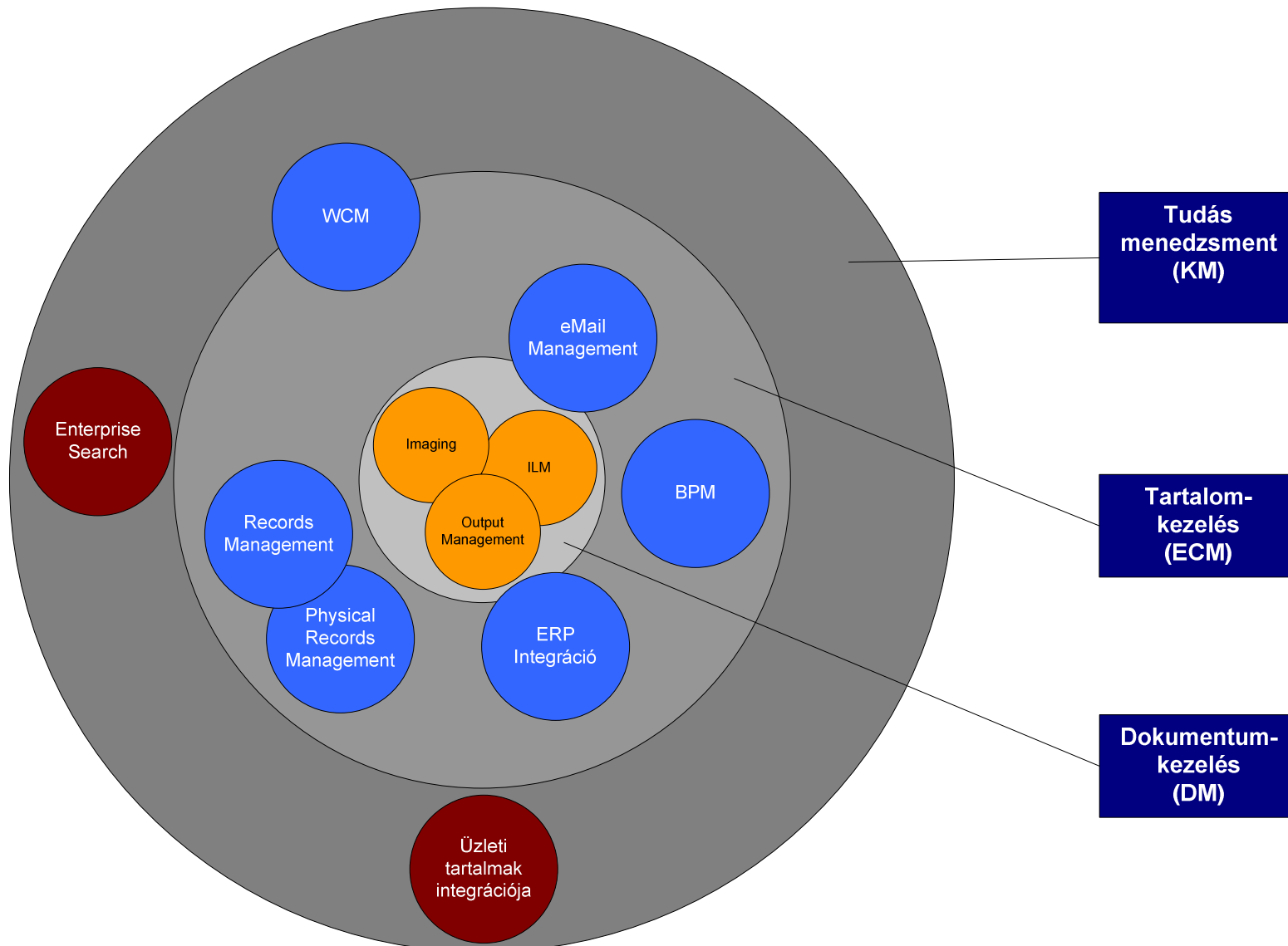
Fogalmak – DMS



Fogalmak – ECM



Fogalmak – KM



A tartalomkezelésről...

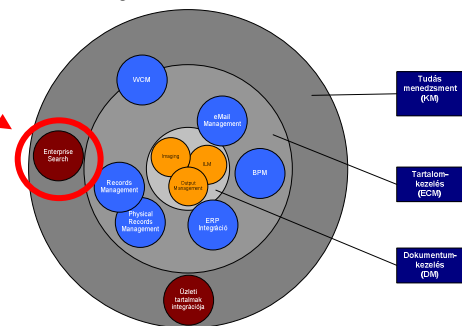
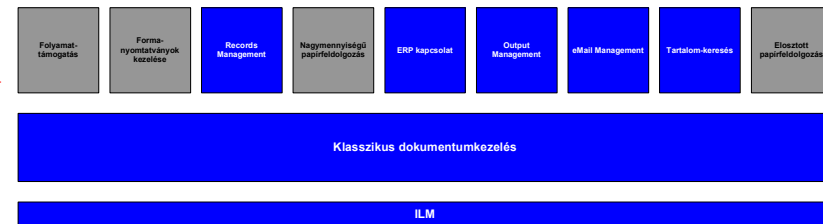


Tartalom

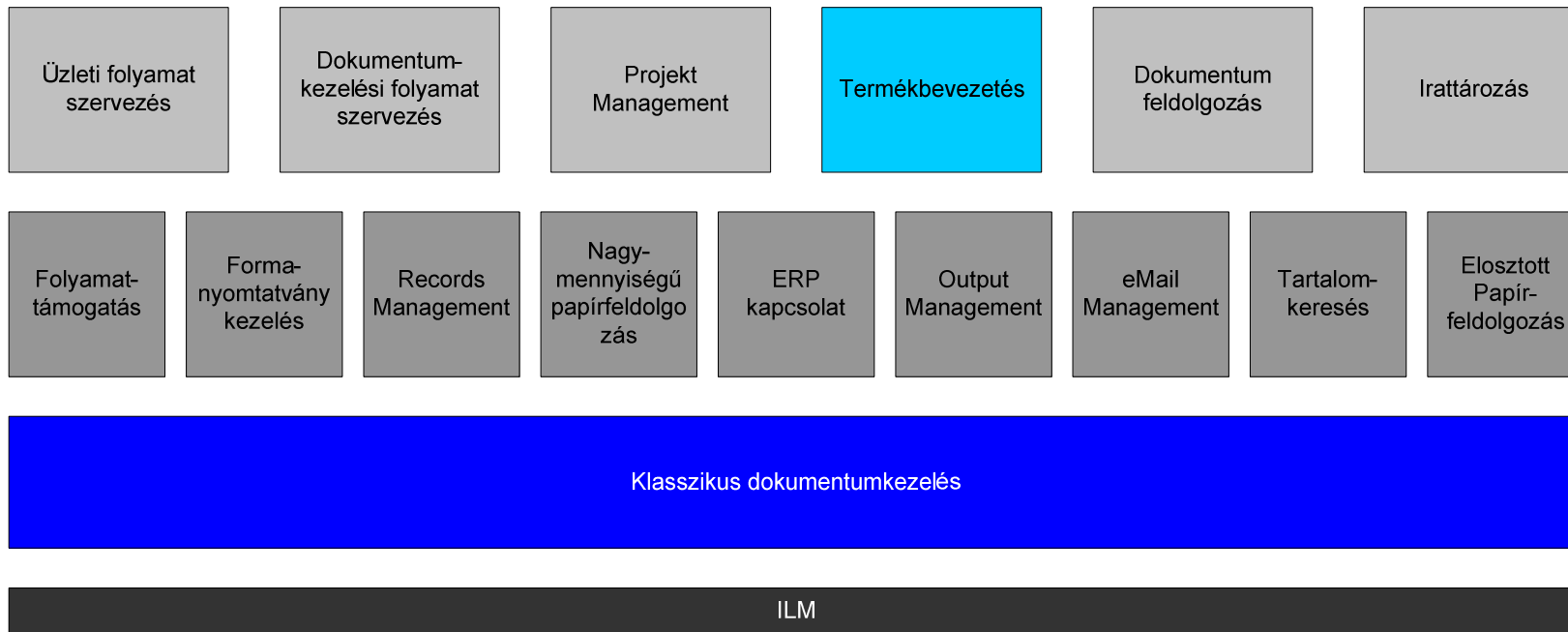
- Az IBM piaci helye az ECM szegmensben
- Egy kis tartalomkezelési módszertan
- **Az IBM ECM portfóliója**
- A BPM, mint a tartalomkezelés része
- A FileNet BAM
- Az ERP-ECM integrációról
- Tipikus üzleti felhasználások
- Üzleti igénytől a megoldásig

Az IBM ECM portfóliója

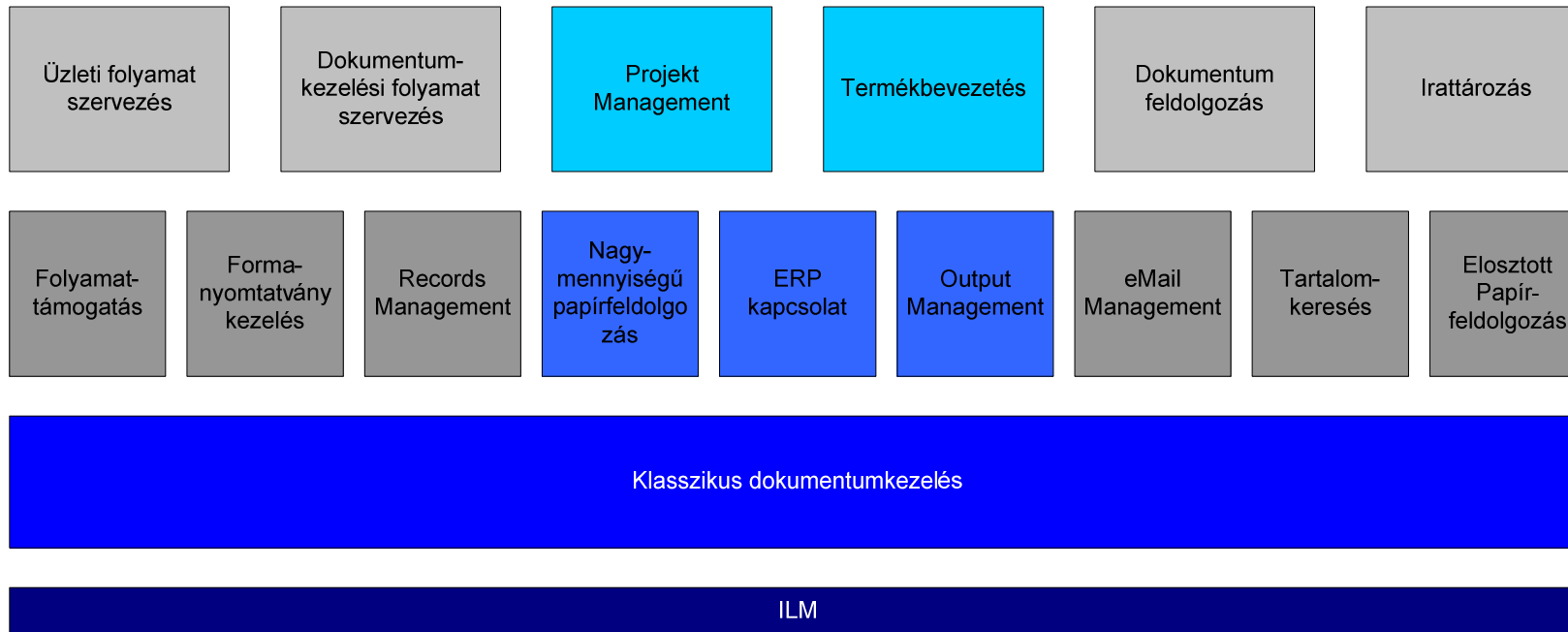
- **IBM FileNet**
- **IBM Content Manager**
 - CM On Demand
 - CM Video Charger
- **CommonStore**
 - CS for Exchange / Lotus / SAP
- **IBM OmniFind**
 - Yahoo! / Enterprise Starter / Enterprise / Discovery Edition



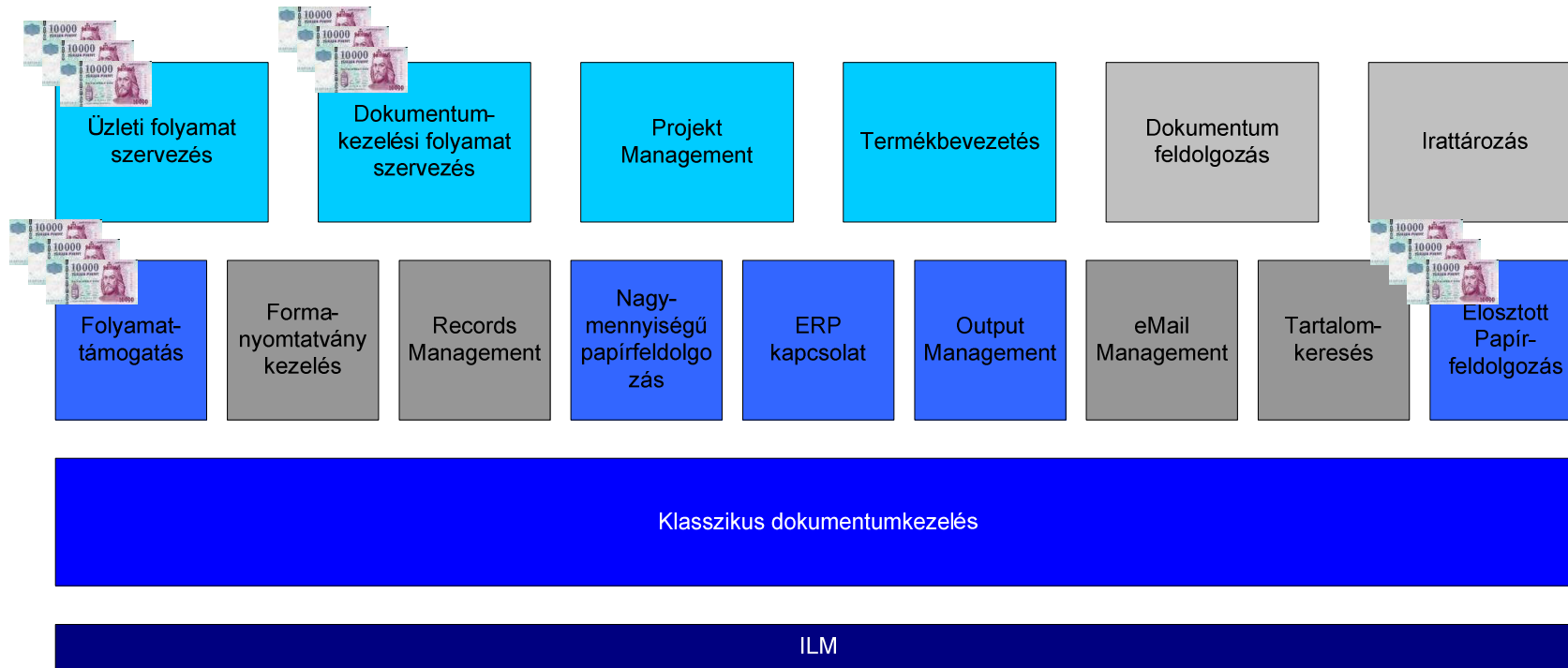
A tartalomkezelés egyedfejlődése I.



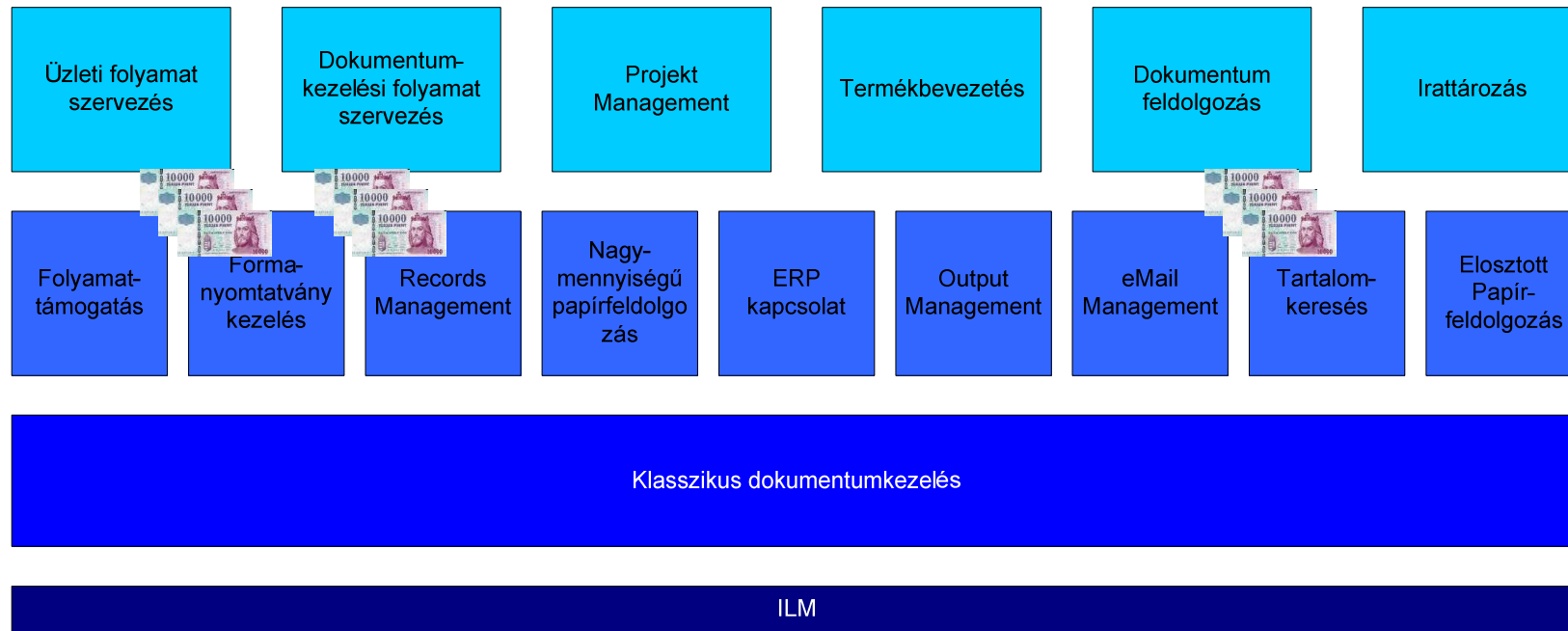
A tartalomkezelés egyedfejlődése II.



A tartalomkezelés egyedfejlődése III.



A tartalomkezelés egyedfejlődése IV.

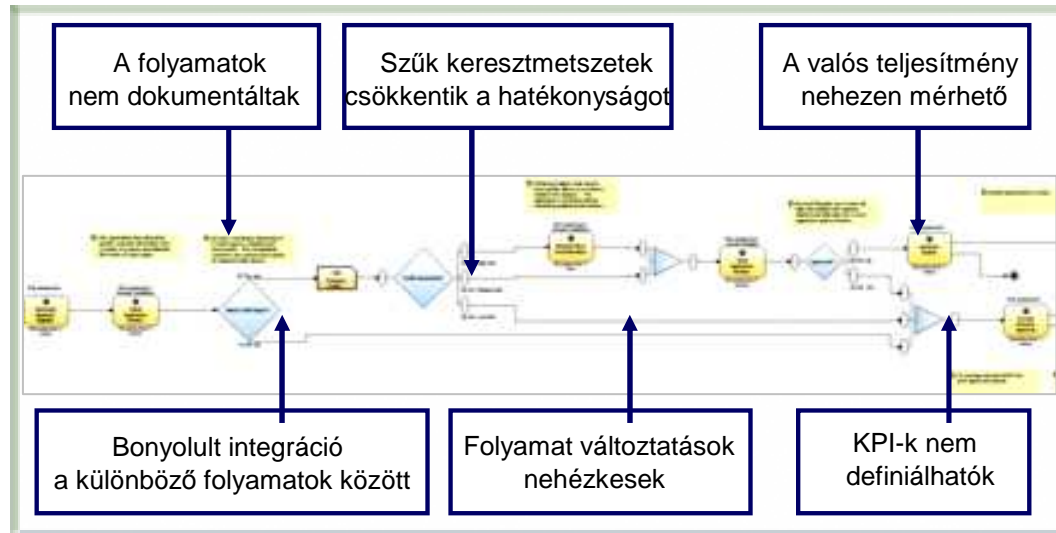


Tartalom

- Az IBM piaci helye az ECM szegmensben
- Egy kis tartalomkezelési módszertan
- Az IBM ECM portfóliója
- **A BPM, mint a tartalomkezelés része**
- A FileNet BAM
- Az ERP-ECM integrációról
- Tipikus üzleti felhasználások
- Üzleti igénytől a megoldásig

A Business Process Management egy önálló szakterület...

A BPM megoldást nyújt:



A BPM tartalma:

Integráció Modellezés Monitorozás

Szoftver a BPM támogatására

eÜrlapok Szabályok Workflow

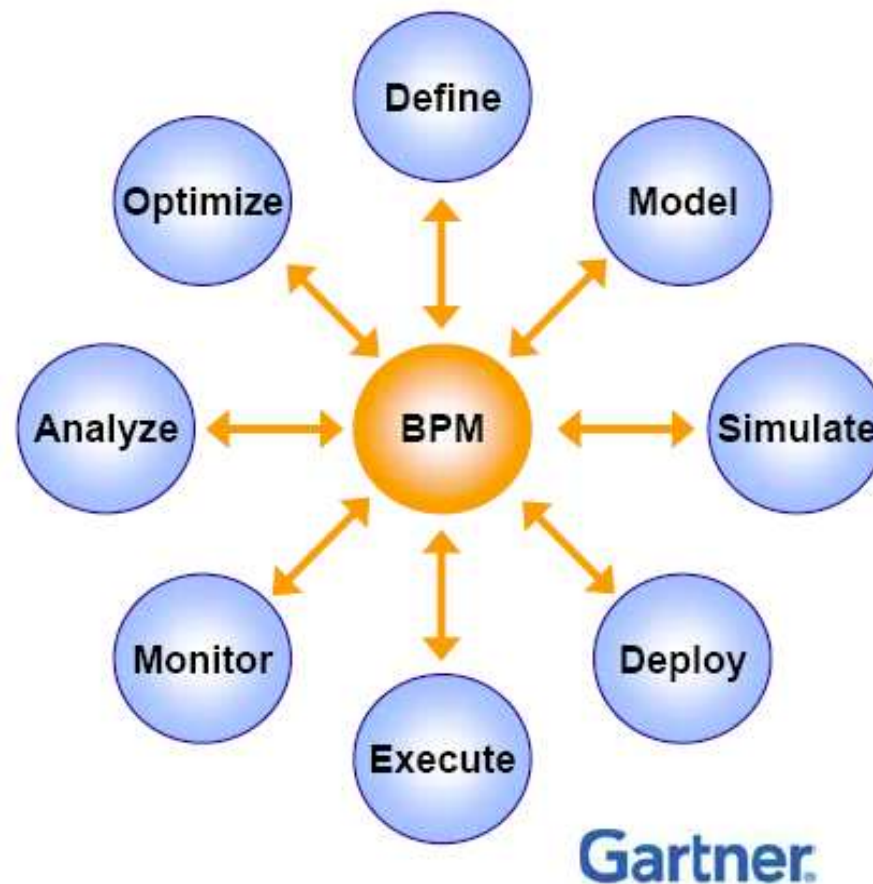
Modellek Folyamati tudás Metrikák

Szakmai tudás a BPM bevezetésére

Szabályozások Üzleti logika Metodológia

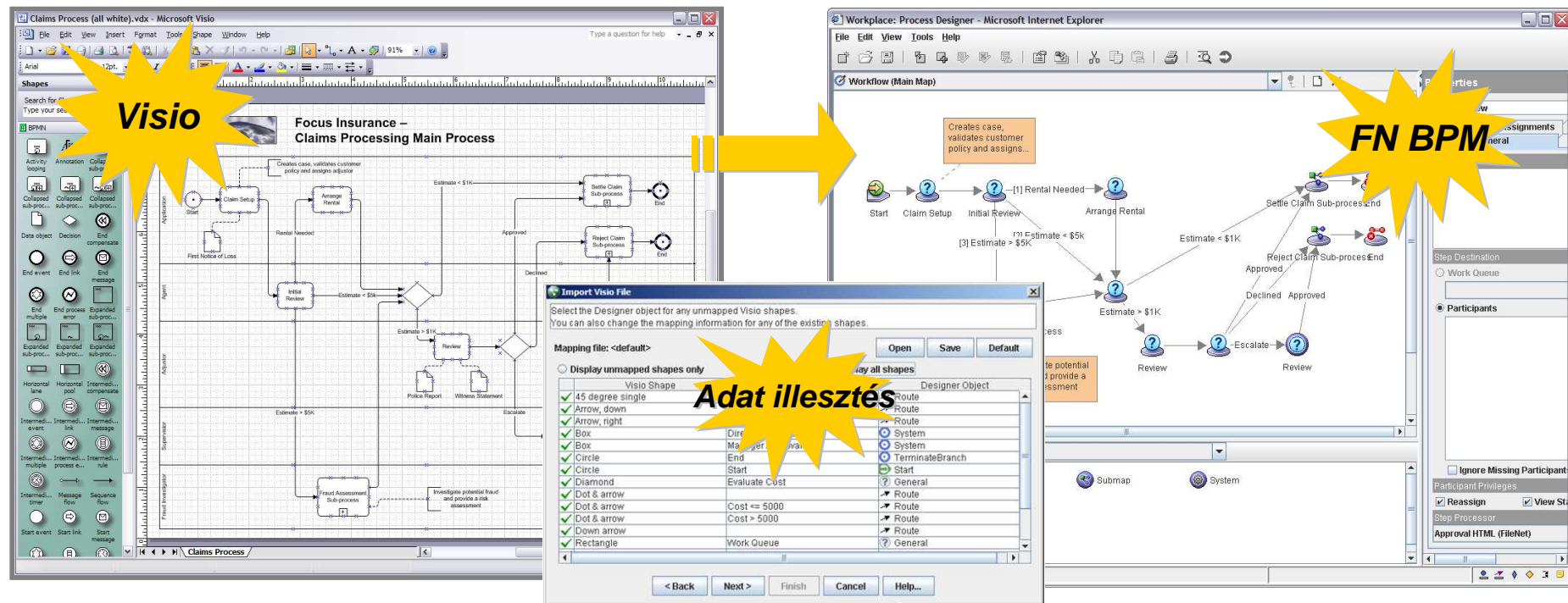
A folyamat támogatás optimális kiépítéséről

BPM Process Improvement Life Cycle



BPMN alapú folyamat modellezés MS Visio-val

- A meglévő folyamat leírások felhasználhatók
- Egy közös folyamat leíró nyelv az üzleti és az IT oldal számára



P8 eForms BPM-be illesztve

- Gyors elektronikus űrlap definiálás
- Az űrlapok egyszerűen a folyamatokba illeszthetők
- Programozás nélkül összeállítható nyomtatványok, ellenőrző logikával

Tervezés

Végrehajtás

Beállítás és élesítés

Order Form - Microsoft Internet Explorer

Specify a response value for the Task work item associated with this form template.

Complete Attachments Close

ORDER FORM
A100-001

SalesID	Salesperson	Date	Time
10315	Dave Perman	6/28/2006	12:48

World Corporation
115 N. Michigan Ave.
Chicago, IL 12345

Company
Acme Corporation

NameLast
Coyote

State	ZIP
NM	98765

Phone
(313) 555-1212

Fax
(313) 555-1213

Payment Method Terms

Card Number

Please attach the customer's credit report and select the appropriate response.

< Select a response >

Local intranet

Define Step Hap - Display Properties

Workflow Step Name: LaunchStep

Available Pages

Displayed Pages

Show Toolbar Commands

Alias

Tooltip

PDF Printable Version

Launch Place Order

Save

Attachments

Workflow Groups

Close Cancel

Layout Options

Toolbar Location Top

Attachment Behavior SetToDoc...

Region Layout SetToDoc...

Continue

Close

Copyright © 2002, 2005 Planet Corporation. All rights reserved.

Done Local intranet

Tartalom

- Az IBM piaci helye az ECM szegmensben
- Egy kis tartalomkezelési módszertan
- Az IBM ECM portfóliója
- A BPM, mint a tartalomkezelés része
- **A FileNet BAM**
- Az ERP-ECM integrációról
- Tipikus üzleti felhasználások
- Üzleti igénytől a megoldásig

A folyamat támogatástól a teljesítmény menedzsmentig

“Egy valós idejű vállalatnak valós idejű figyelmeztetésekre van szüksége, a gyors válaszidők elengedhetetlenek az üzlet hatékonyságának növeléséhez.”

“A Corporate Performance Management (CPM) **folyamatokat, metodológiát, metrikákat** és **technológiát** nyújt a vállalatnak, hogy mérhető, monitorozható és menedzselhető teljesítményt érjen el.”

Business Activity Monitoring (BAM) az a megoldás, mellyel “valós és azonnali információ kapható a cég működéséről”.

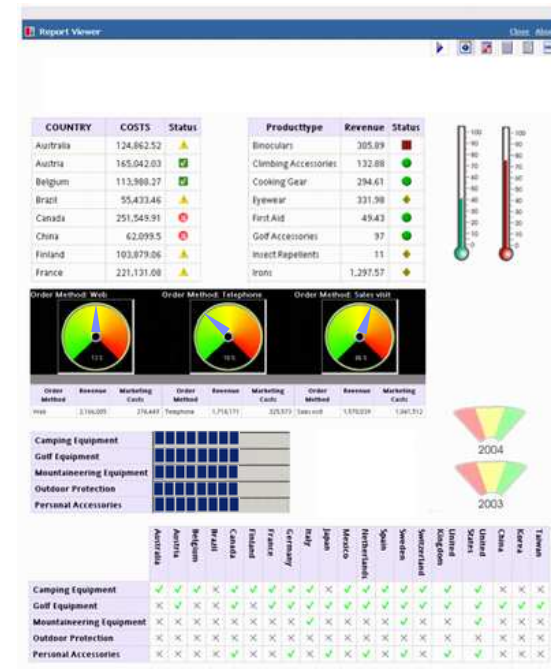
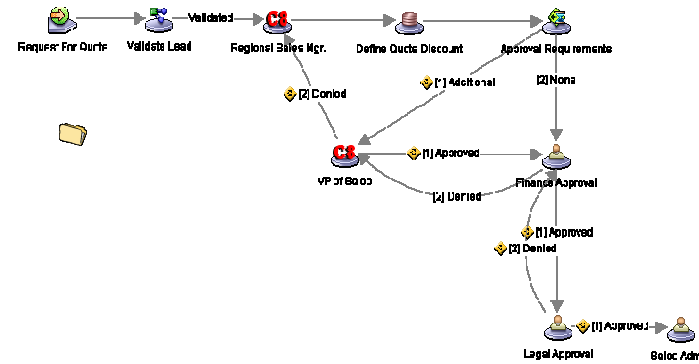
Gartner

BPM + BAM = CPM

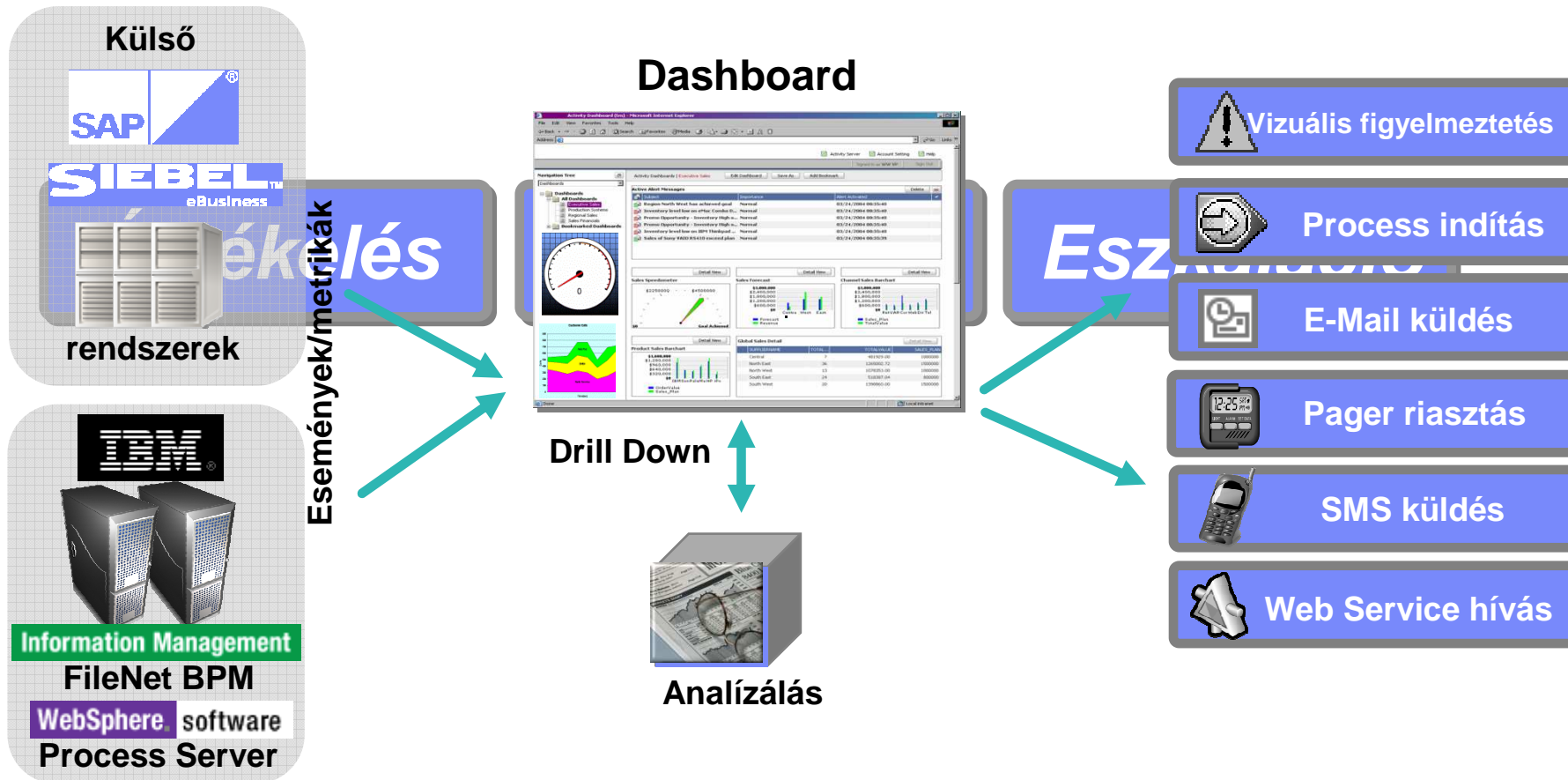
- Versenyelőny, mert
 - A produktivitás nő
 - A szolgáltatás javul
 - A döntések pontosabbak
 - ...mindezt olcsóbban
- Az üzleti működés közvetlenül kontrolálható
- A folyamatok áttekinthetőbbek
- Eseményekre azonnali válasz adható

Business Intelligence

- Valós idejű monitorzási lehetőség az üzleti folyamatokra
- Lehetőséget nyújt az azonnali közbeavatkozásra
- Dinamikus munkaszervezést tesz lehetővé
- Tökéletes rálátás a folyamatok “gyenge pontjaira”
- A megelőzés lehetősége...



FileNet BAM – Információból akció



Automatikus folyamatindítás

File Edit View Favorites Tools Help

Activity Server Account Settings Help

Signed in as VP Quality (Vice President Quality) Sign Out

Dashboards | Global Quality Mgmt Edit Dashboard Save As Add Bookmark Tasks

All Alert Messages Alert Manager Delete

Subject	Importance	Alert Activated
PHONES Yield Drop at 2004-02-15 06:5...	Normal	08/27/2004 12:39:29
Redwood City Yield Drop at 2004-02-1...	High	08/27/2004 12:39:28
PHONES Yield Drop at 2004-02-09 16:2...	Normal	08/27/2004 12:35:52
Redwood City Yield Drop at 2004-02-0...	High	08/27/2004 12:35:52
Redwood City Yield Drop at 2004-02-0...	High	08/27/2004 12:33:44
PHONES Yield Drop at 2004-02-01 15:2...	Normal	08/27/2004 12:33:23
Redwood City Yield Drop at 2004-01-2...	High	08/27/2004 12:27:39
PHONES Yield Drop at 2004-01-25 03:2...	Normal	08/27/2004 12:27:31

Események és riasztások

Yield Six Hour - Phones

Yield One We... Phones

Yield Running - Phones

Yield Trends

Weekly Yields

WEEKNO	YIELD_6HOUR	YIELD_12HOUR	YIELD_7DAY	YIELD_RUNNING
3	93.75	80.76	78.94	78.94
4	90.00	87.87	87.95	87.95
5	88.57	85.18	80.79	80.79
6	60.00	53.84	78.23	78.23

Manuális folyamatindítás

FileNet BAM Demo - Microsoft Internet Explorer

Internet Explorer

Address: http://bam1:8080/filenetbam/dashboard/default.htm?v=3.7.1.184&sessionID=eda6157ac0a800020

Dashboards | Service Requests--Representative's View | Activities

Priority	Username	Age	Request #	Reason
1	Steve	658	21002	Needs Information
1	Steve	657	21008	Needs Information
2	Steve	637	21024	Pending 8 days or more
2	Steve	661	21004	Pending 8 days or more
2	Steve	637	21023	Pending 8 days or more
2	Steve	639	21022	Pending 8 days or more
2	Steve	637	21026	Pending 8 days or more
2	Steve	664	21009	Pending 8 days or more
2	Steve	637	21025	Pending 8 days or more

Service Requests In Process

All Service Requests

SLA Performance: 12.5

Total Service Request Arrivals: 8

Assign New Task

Select a new Task Owner:

Users: Carlos, John, Lisa, Mary

Task Owner: Carlos

Additional Recipients: Lisa

Initiate Process

Select a process to initiate: Select a Process

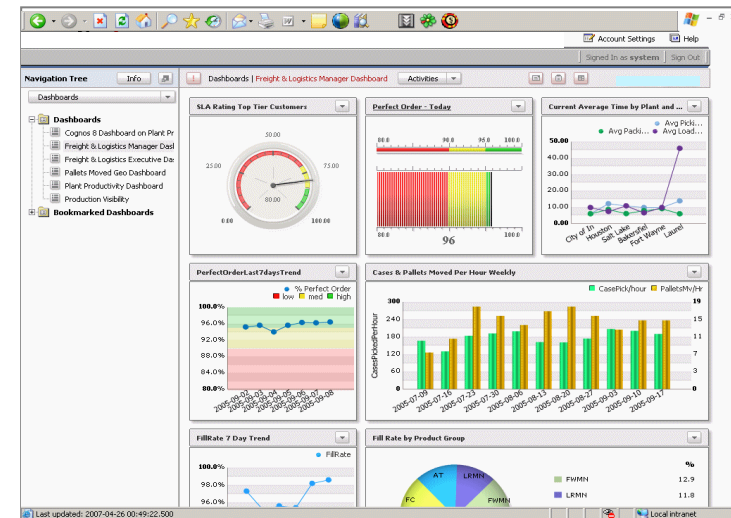
Process Name:

Description:

Initiate Process | Cancel

Egyedi Dashboard-ok az üzleti felhasználóknak

- **Mindig naprakész adatok**
 - A metrikák folyamatosan frissülnek
 - Több rendszer adatai is összegezhetők
 - Eseményvezérelt működés
- **Self-Service Interface**
 - Testre szabható konzol felületek
 - Drill down lehetőség a mért adatokig
- **Flexibilis szabály alkotás**
 - A felhasználó állíthatja be a riasztásokat
 - Grafikus felületek
- **Szerepkör alapú hozzáférés**
 - Az információkhoz való hozzáférés szerephez köthető
 - Automatikus adat szűrés



VP Dashboard
(Konzolidált összegzés)

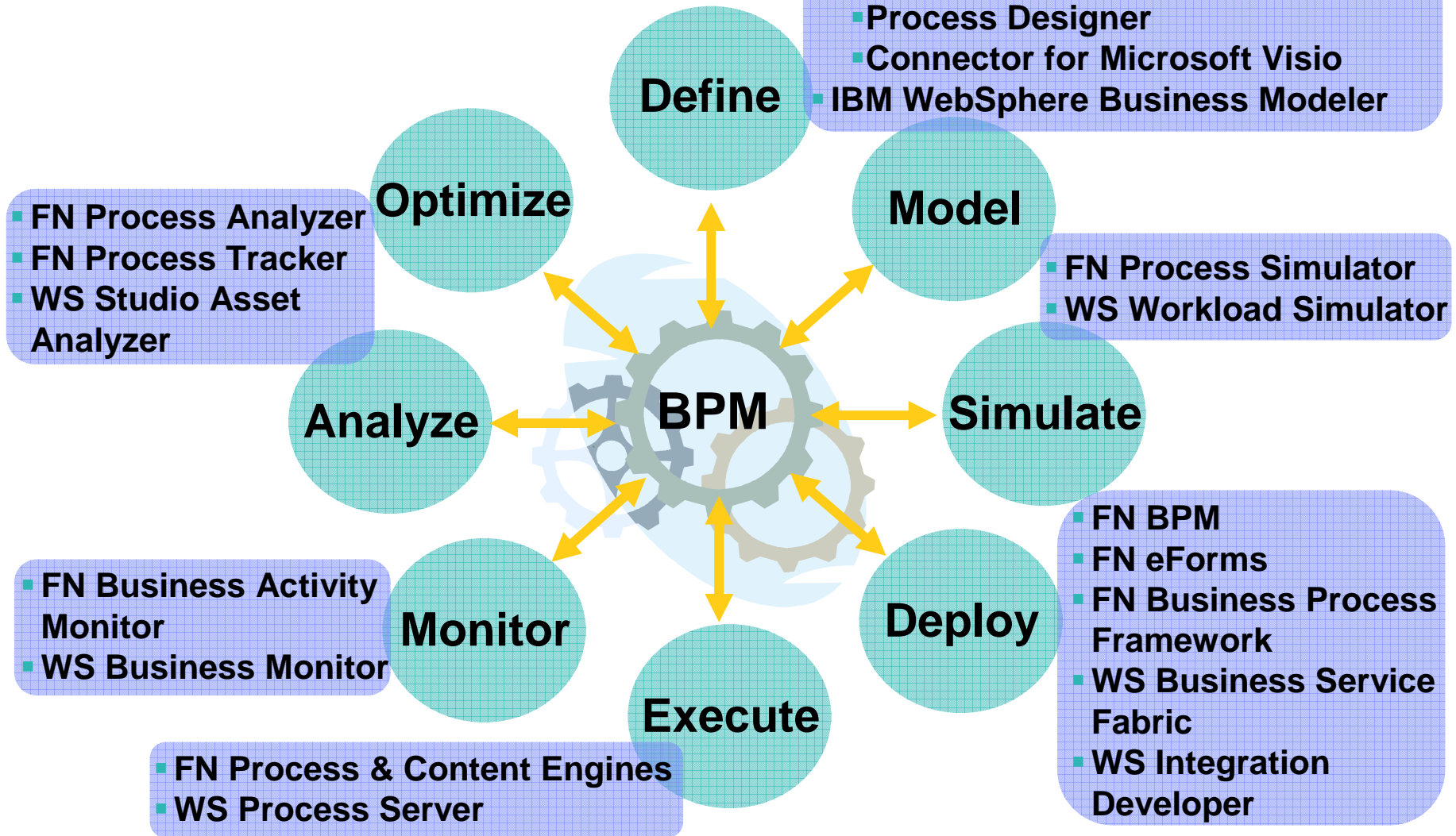


Line of Business Dashboard
(Terület függő teljesítmény)

Iparági példák

Iparág	Folyamatok	Metrikák
 <p>Általános</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SLA mérés • Call center & BPO munkaerő optimalizálás • Belső folyamatok optimalizálása 	<ul style="list-style-type: none"> • Megoldási idő • Hívás / óra • Panasz típusok és forrásuk • Eszkaláció sűrűsége • Átlagos lefutási idő
 <p>Pénzügyi és biztosítási</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ügykövetés • Kötvényesítés • Csalás szűrés • Munkaterhelés optimalizálás • Hitelügyintézés 	<ul style="list-style-type: none"> • Átlagos feldolgozási idő • Teljes feldolgozás költsége • Hiba találat és javítási költség • Csalási riasztások száma • Ügyfél megelégedettség
 <p>Kormányzat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ügykövetés • Csalás szűrés • Munkaterhelés optimalizálás • Folyamat monitorozás 	<ul style="list-style-type: none"> • Nyitás / zárás arány • Kivételek száma • Aktív ügyek száma • Átlagos feldolgozási idő

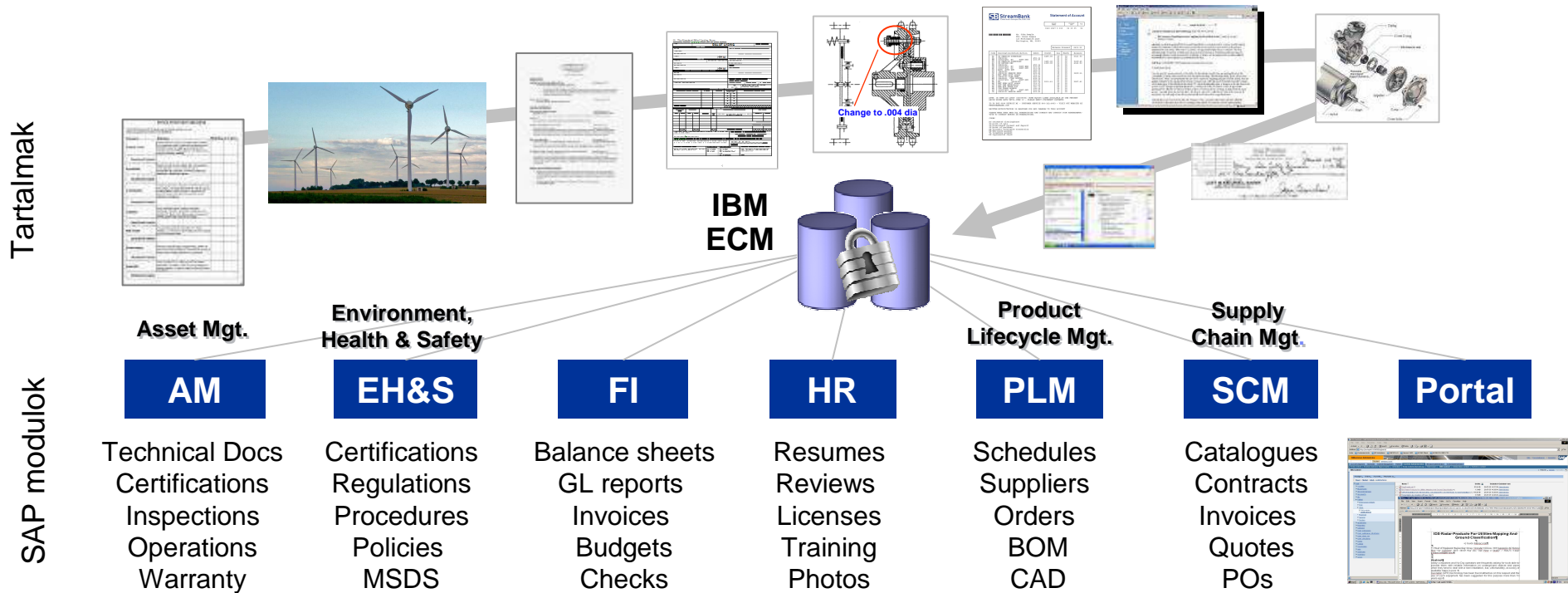
A folyamat támogatás optimális kiépítéséről



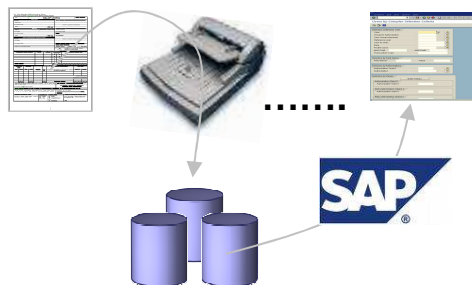
Tartalom

- Az IBM piaci helye az ECM szegmensben
- Egy kis tartalomkezelési módszertan
- Az IBM ECM portfóliója
- A BPM, mint a tartalomkezelés része
- A FileNet BAM
- **Az ERP-ECM integrációról**
- Tipikus üzleti felhasználások
- Üzleti igénytől a megoldásig

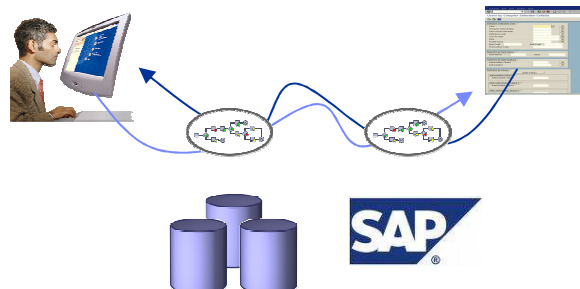
IBM ECM-SAP Integráció



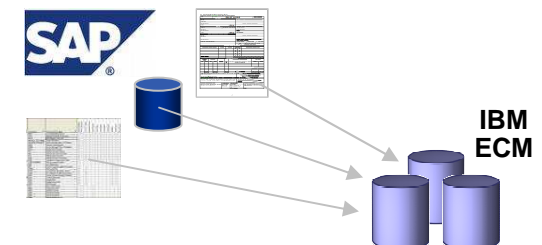
1. Tranzakciók & tartalmak összekötése



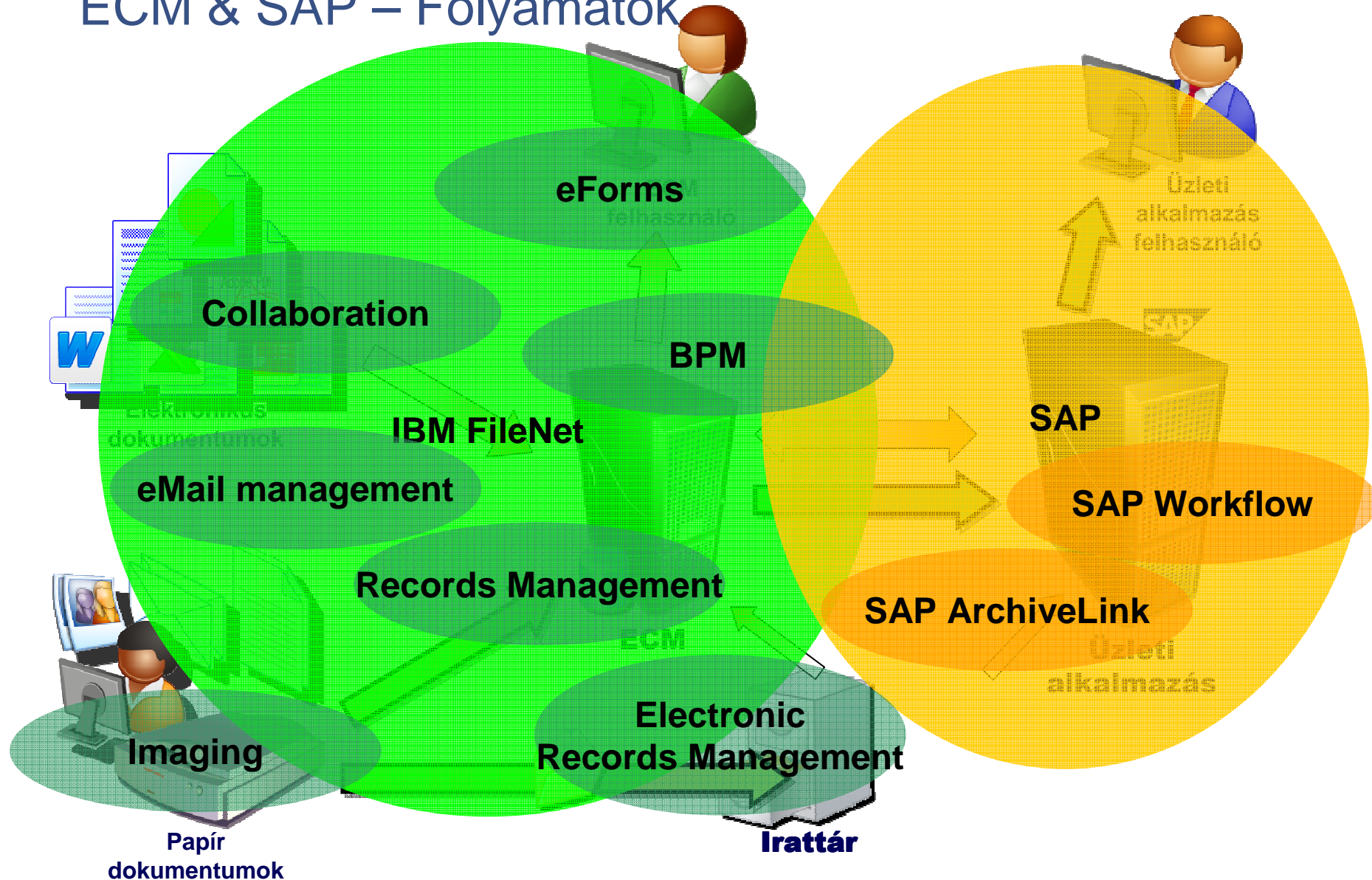
2. Folyamattámogatás



3. Adat és dokumentum archiválás



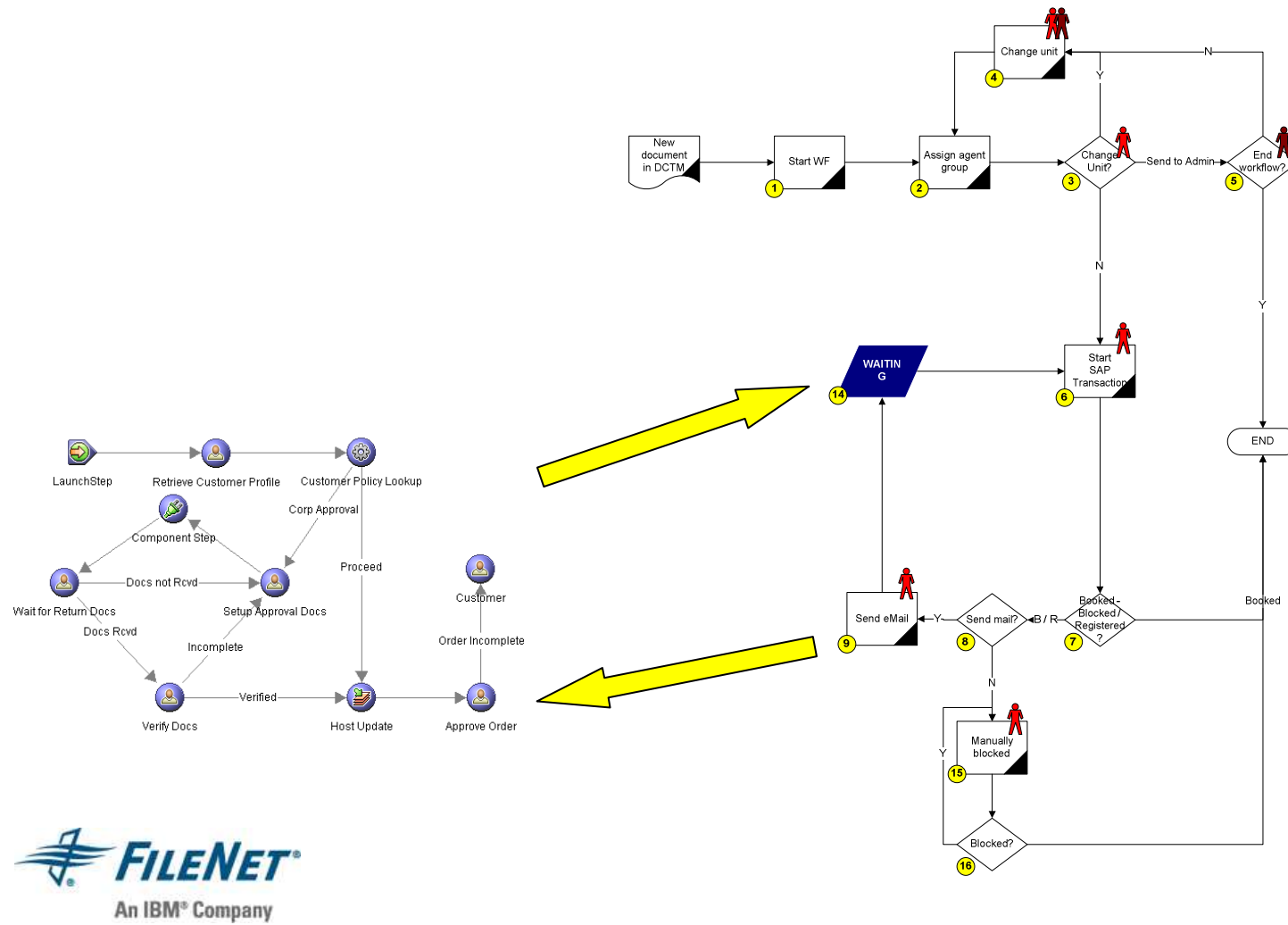
ECM & SAP – Folyamatok



IBM ECM – SAP integráció



ECM & SAP – Folyamat integráció



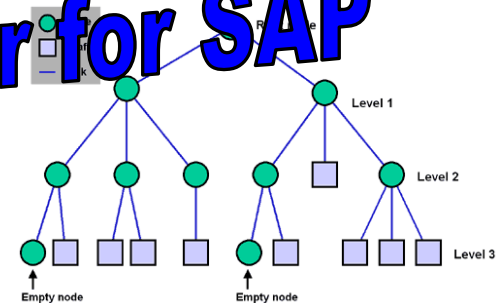
Tartalom

- Az IBM piaci helye az ECM szegmensben
- Egy kis tartalomkezelési módszertan
- Az IBM ECM portfóliója
- A BPM, mint a tartalomkezelés része
- A FileNet BAM
- Az ERP-ECM integrációról
- **Tipikus üzleti felhasználások**
- Üzleti igénytől a megoldásig

ECM & SAP

- **Tipikus felhasználási területek**
 - Egyirányú szinkronizáció – PM
- Egy gyár felszereléseinek hierarchikus leírása a PM (Plant Maintenance) modulban
- A funkciók helyek és a készülékek hierarchiájának leképzése az ECM rendszerben, mappák által
- A mappák megfelelő SAP-hez kötése

FileNet Application Connector for SAP



ECM & SAP

- **Tipikus felhasználási területek**
 - Folyamat integráció – MM
- Urándúsító cég, az osztályok mind felelősség, mind hozzáférés szempontjából elkülönítettek
- Egy új anyag tervét SAP-ban hozzák létre, de a biztonsági bizonylatokat egy másik osztály, az ECM rendszerben kezeli
- A bizonylatok engedélyezési folyamatának végén kerül vissza a folyamat az SAP-ba

FileNet Application Connector for SAP
FileNet BPM



ECM & SAP

- **Tipikus felhasználási területek**
 - Szoros integráció – IS-Media
- Egy új könyv-projekt létrehozása akár SAP, akár ECM oldalon
- A másik rendszerben automatikusan az alap struktúrák szinkron idejű kialakítása (mappa / könyv objektum)
- A metaadatok szinkronizációja a két rendszer közötti adat típus szinten meghatározott “vezető rendszer”)

FileNet Application Connector for SAP
FileNet BPM
FileNet eForms



Üzleti Tartalomkezelési Ötletek

- Bejövő számla kezelés, számlajóváhagyás

- Szerződés kezelés, szerződés nyilvántartás

- Ügykövetés, pl: hibaértesítés, kárreparálás, egyedi gyártás

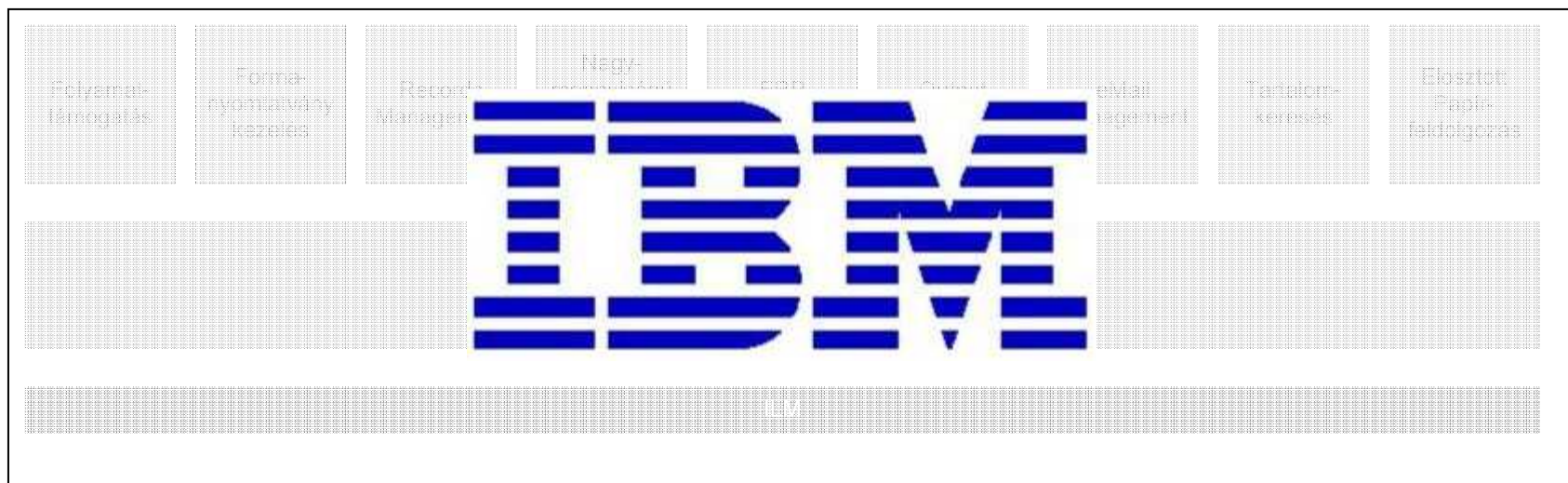
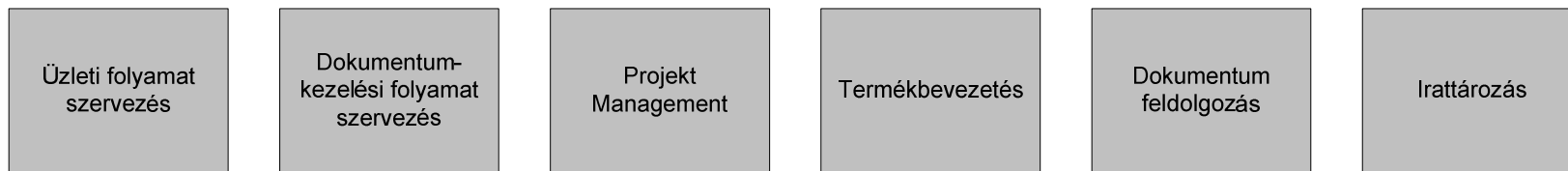
- HR folyamatok

FileNet Application Connector for SAP
FileNet BPM
FileNet eForms
FileNet BAM

Tartalom

- Az IBM piaci helye az ECM szegmensben
- Egy kis tartalomkezelési módszertan
- Az IBM ECM portfóliója
- A BPM, mint a tartalomkezelés része
- A FileNet BAM
- Az ERP-ECM integrációról
- Tipikus üzleti felhasználások
- **Üzleti igénytől a megoldásig**

A szükséges hozzávalók...



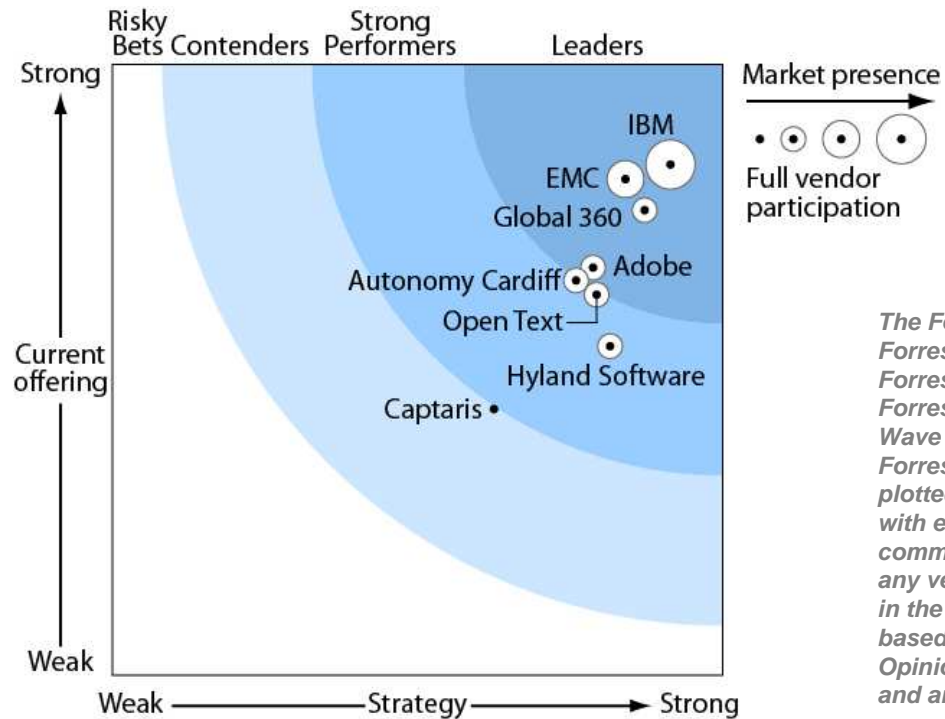


Analysts on IBM P8 BPM – Forrester

“IBM IS THE *HANDS-DOWN, ALL-AROUND LEADER* FOR DOCUMENT-INTENSIVE BPM” - Forrester



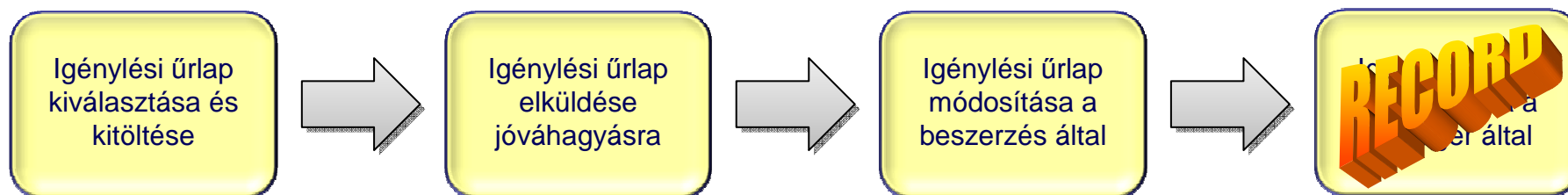
Forrester Wave™: Business Process Management For Document Processes, Q3 2007



The Forrester Wave is copyrighted by Forrester Research, Inc. Forrester and Forrester Wave are trademarks of Forrester Research, Inc. The Forrester Wave is a graphical representation of Forrester's call on a market and is plotted using a detailed spreadsheet with exposed scores, weightings, and comments. Forrester does not endorse any vendor, product, or service depicted in the Forrester Wave. Information is based on best available resources. Opinions reflect judgment at the time and are subject to change.

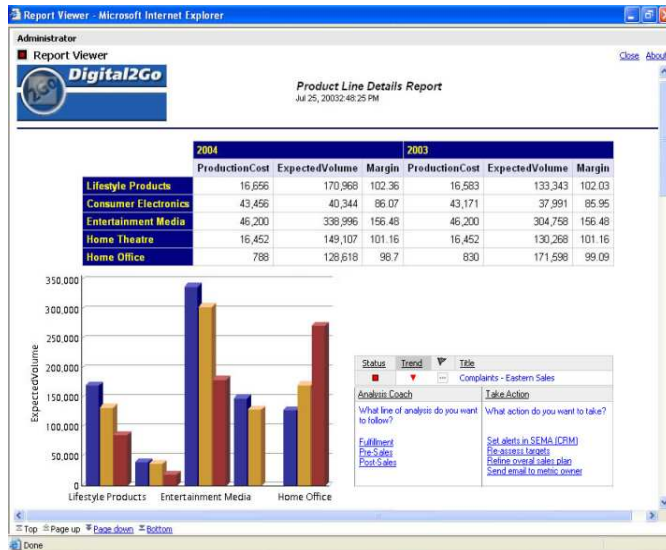
Iratkezelés vs. Records Management

- **Iratkezelés:**
 - A papír dokumentumok érkeztetése, feldolgozása, tárolása, megsemmisítése
 - Informatikai támogatása: Physical Records Management
- **Records Management:**
 - A “hivatalos” minőségű digitális dokumentumok (azaz egy digitális dokumentum egy adott állapota) garantált idejű és megváltoztathatatlan tárolása, valamint a lejáratí idő után megsemmisítése
 - A tartalomkezelő rendszerek egy modulja
 - Integrálható az üzleti logikákhoz (event triggering) és az ILM-hez

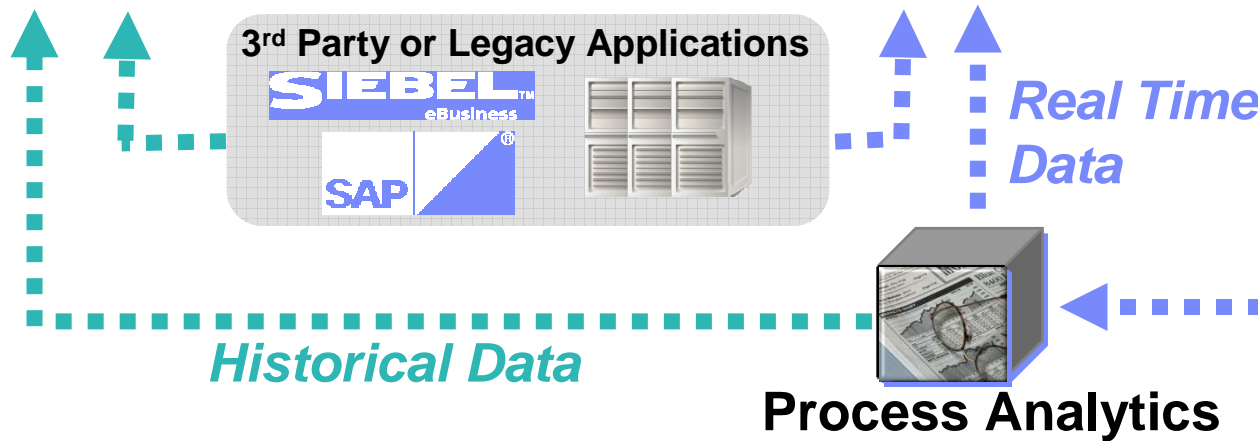
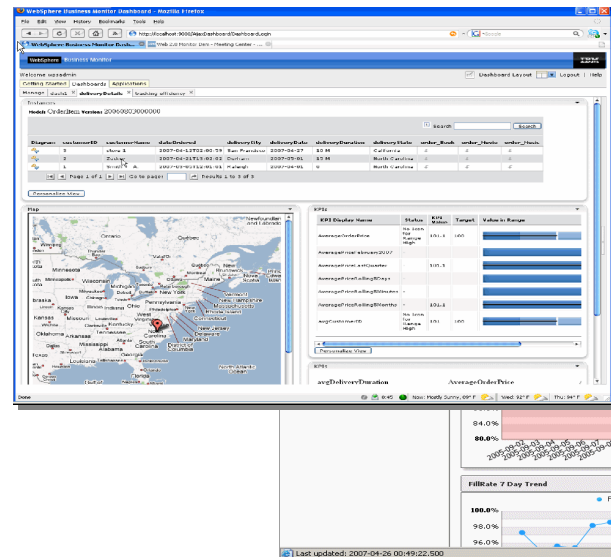


BI and BAM Offerings from IBM

BI: Cognos 8



BAM: Cognos Now!, FN BAM, WebSphere Business Monitor



Information Management

FileNet BPM

WebSphere software

Process Server

https://ecmvd.c.demoservers.com - FileNet BAM Demo - Microsoft Internet Explorer

FileNet@ BAM Dashboard - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://bam1:8080/filenetbam/dashboard/default.htm?v=3.7.1.184&sessionID=edb7d712c0a8000201d93ebb2f4

Account Settings Help

Signed In as Steve (Service Representative) Sign Out

Navigation Tree

- Dashboards
 - All Dashboards
 - Loan Monitoring
 - Loan Monitoring Broker
 - Loan Monitoring By Broker
 - Loan Monitoring Manager
 - Service Requests--Manag...
 - Service Requests--Repres...
 - Bookmarked Dashboards

Dashboards | Loan Monitoring By Broker Activities

All Alerts Alert Manager Delete

Subject	Severity	Alert Activated
Service Request : 21002 Needs Atte...	Normal	Mar 25, 2008 12:31:20 PM
Service Request : 21004 Needs Atte...	Normal	Mar 25, 2008 12:31:21 PM
Service Request : 21025 Needs Atte...	Normal	Mar 26, 2008 4:18:03 PM
Service Request : 21026 Needs Atte...	Normal	Mar 26, 2008 4:18:03 PM

Loans In Process By Broker

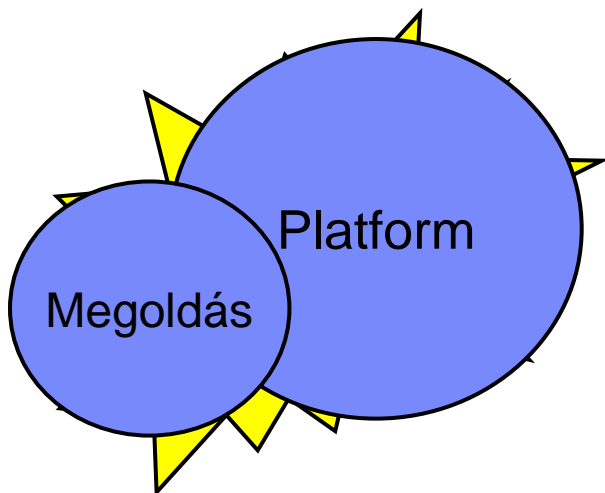
Priority	Status	Loan Id	Loan Broker	Days In Queue
1	Needs Information	21002	Steve	730
1	Needs Information	21008	Steve	729
2	Pending 8 days or more	21004	Steve	733
2	Pending 8 days or more	21009	Steve	736
2	Pending 8 days or more	21011	Steve	652
2	Pending 8 days or more	21012	Steve	652
2	Pending 8 days or more	21013	Steve	652

Total Number of Loans

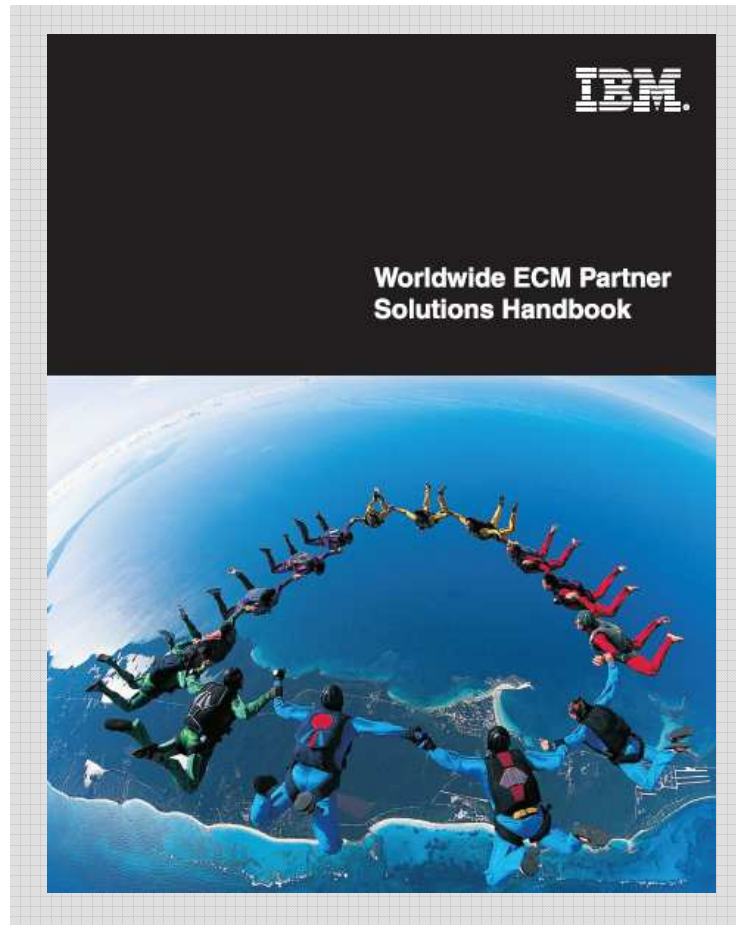
Last updated: 2008-03-26 17:01:53.531

Local intranet

Igények és megoldások



Leverage Industry Expertise, Services and Solutions From IBM Partners

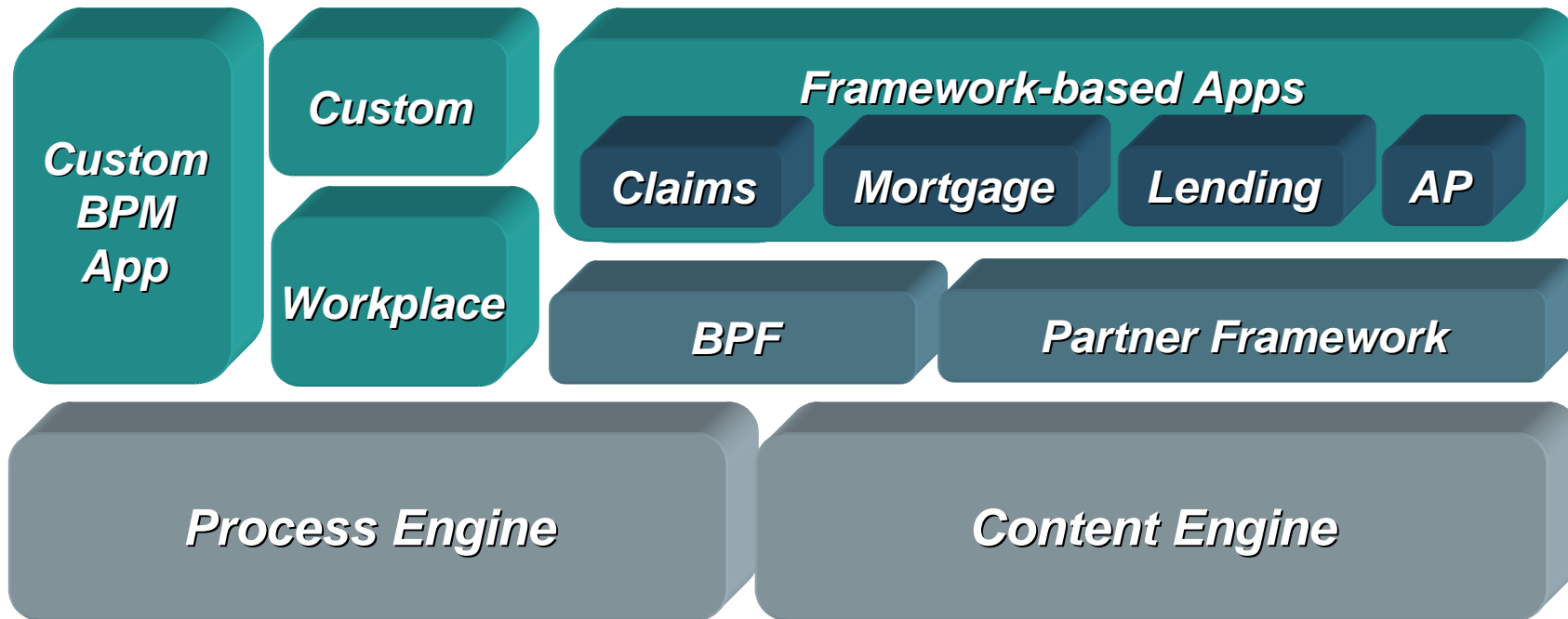


Partners Combine Industry-specific Expertise with IBM's world-class technology to create powerful solutions

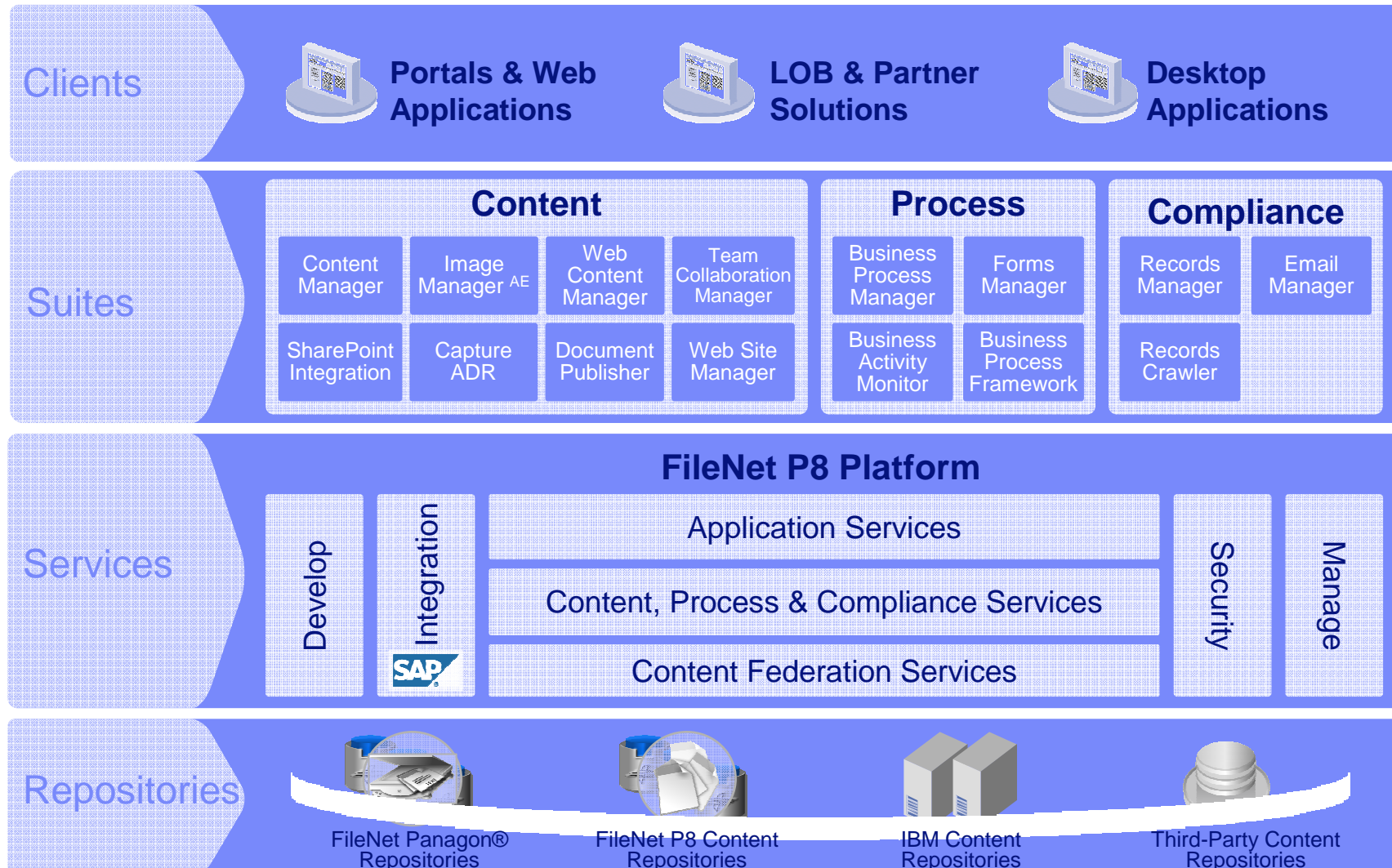
IBM provides the fastest time to value with 450+ Partners and 200+ Industry-Specific Solutions built on our technology

Opportunity: Build custom applications with P8 & Frameworks

- BPF can be used as a framework for building content-enabled apps
- Use P8 BPF or a partner framework
- Several partners have already successfully done this

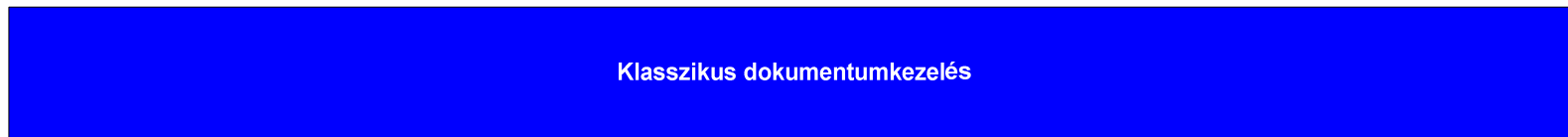


FileNet P8 Architecture



FileNet vs. CM

CM



FileNet

