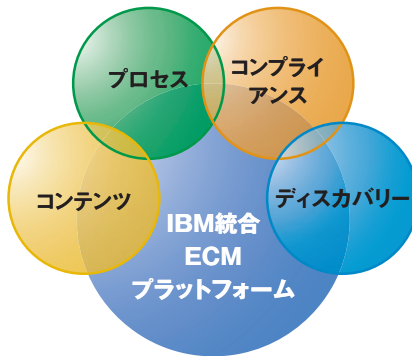


# IBMエンタープライズ・コンテンツ管理 (ECM)

## IBM Enterprise Content Management (ECM)



### エンタープライズ・コンテンツ管理 (ECM)

業務課題解決への鍵は、コンテンツ管理、業務プロセス管理、コンプライアンス、ディスカバリーを統合した企業規模の情報プラットフォームにあります。

IBMエンタープライズ・コンテンツ管理 (ECM: Enterprise Content Management) は、業務効率の向上、経営目標の達成、イノベーションの推進、企業競争力の強化、そしてガバナンスの実現を支援します。

#### ● コンテンツ

企業が保有する情報 (業務コンテンツ) の大半は、構造化されていない情報 (非構造化情報) であり、その情報量は飛躍的に増加しています。

まず、これらの大量の情報を、長期に、安全に管理し、人やアプリケーションが利用できる形態に情報基盤を整備する必要があります。

#### ● プロセス

整備された情報 (業務コンテンツ) は、業務プロセス上で利用してこそ価値をもたらします。

イノベーションのための業務プロセスは固定されたワークフローではなく、状況に応じて柔軟に最適化し、プロセス自体が変革を促進していきます。

#### ● コンプライアンス

コンテンツがプロセスに密接に結びつき、イノベーションを推し進めますが、これを後方で支えるのがコンプライアンスです。

コンプライアンスのためにコンテンツやプロセスを管理するのではなく、コンテンツ、プロセス、コンプライアンスが三位一体となって、ガバナンス上にイノベーションを実現します。

#### ● ディスカバリー

情報は、その用途に応じてさまざまな場所に格納されています。しかし、情報の保管場所を正確に把握できない場合は、必要な情報を、保管場所を意識することなく、安全に、効率よく取り出す必要があります。

エンタープライズ統合検索は、RDBなどで格納されている構造化情報だけでなく、コンテンツ管理や、グループウェア、ファイル・サーバーなどに格納されている非構造化情報を統合検索し、アクセス権のある情報のみを、高い精度で、高速に提供します。

さらに、非構造化情報を分析することにより、製品やサービスの不具合の発見など、大量の情報から知見を得ることが可能となります。(テキストマイニング)

## プロセス

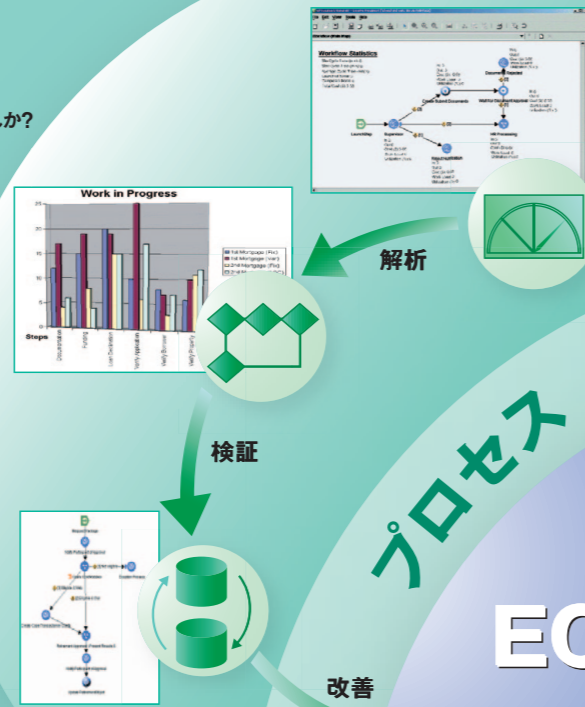
- プロセスが固定されているため、生産性の向上は限界だと錯覚していませんか？
- プロセスがどこで滞留しているか、把握できていますか？
- プロセスをマニュアルで管理していませんか？
- プロセスが人的要員や業務の変更に柔軟に対応していますか？
- プロセスが複数介在しているために、業務が複雑になっていませんか？

### プロセスが適切に管理されていないと

生産性の低下、意思決定の遅延、お客様対応時間の遅延、業務変更への対応の遅れ、業務の複雑化、コスト増大などを招きます。

### プロセスを適切に管理すると

業務の変更に応じて、プロセスを即座に変更し、常時変化する状況に迅速に的確に対応できます。結果として、ビジネス・パフォーマンスは常に強化され、競合他社に対する優位性の保持を実現できます。



## コンテンツ

- コンテンツを参照せずにプロセスを進めることはできますか？
- コンテンツが見つからないためにプロセスが保留されていませんか？
- コンテンツの運搬に時間と費用がかかっていますか？
- コンテンツの量が加速的に増加していませんか？
- コンテンツを業務アプリケーションから直接参照できていますか？
- コンテンツに迅速に入手できていますか？
- コンテンツを共有できていますか？
- コンテンツのライフサイクルを管理できていますか？

### コンテンツが適切に管理されていないと

生産性の低下、意思決定の遅延、お客様対応時間の遅延、業務変更への対応の遅れ、業務の複雑化、コスト増大などを招きます。

### プロセス管理とコンテンツ管理を関連させると

さらにビジネス・パフォーマンスが強化され、業務全体の対応性、敏捷性が向上します。

※ コンテンツとは、さまざまな形式の情報で、通常RDBに格納しない(構造化されていない)情報のことをさします。  
例: 電子文書(見積書、議事録など)、スキャンして電子化された紙文書(申込書、契約書など)、ホストの出力帳票(請求書など)、静止画(商品の写真、地図、設計図など)、動画(教育用ビデオなど)、音声(コールセンターにかかってきた電話の音声)、Webページ、電子メールなど

### 保険会社Aは、

IBM ECMソリューションを全社アンダーライティング統合基盤として導入し、膨れ上がる情報の統合管理ならびに柔軟な業務プロセス管理を実現。お客様の新規申し込みの処理時間を83%短縮し、生産性の12%向上に成功しました。

### 銀行Bは、

IBM ECMソリューションを導入し、お客様のお申し込み処理、管理業務の統合基盤を構築。売上が1億1,500万ドル向上し、ローン処理時間を6日から3日への短縮、2,100万ドルの節約に成功しました。

### 通信会社Cは、

増大する顧客ベースと提供サービス・オプションに対応するため、IBM ECMソリューションを導入し、情報と業務プロセスの統合管理を実現。生産性の向上、顧客回答時間の短縮、文書処理時間の5日から1日への短縮に成功しました。

### 電力会社Dは、

IBM ECMソリューションを導入し、膨大な顧客情報の管理と、複雑化する業務プロセスの管理基盤を構築。営業コスト約1,800万ドルの削減、送電停止時間の29%の削減、1,300万の業務コンテンツの効果的な管理に成功しました。

### 電子計測会社Eは、

情報、業務の管理、処理基盤としてIBM ECMソリューションを導入し、紙で処理されていたセールス/サービスのインボイスを電子化。売掛金回収期間を50%に短縮しました。

### 自動車会社Fは、

IBM ECMソリューションを導入し、お客様サポートに必要な全情報に迅速にアクセスできる環境を構築。コールセンターにおける多言語での即時対応を実現し、顧客満足度を劇的に向上しました。

## コンプライアンス

法令遵守  
GOV

業務規定  
ポリシー

内部統制

漏洩防止

監査

- プロセスの標準化がすすんでいますか？
- 法律や法令で保管が定められた文書を紛失していませんか？
- 内部統制として、必要な文書が統制管理できていますか？
- 機密情報や顧客情報が漏洩していませんか？
- いつ、だれが、どの情報にアクセスしたのか、調べることができますか？
- 地震、台風、洪水などの災害により、重要な情報を紛失する可能性はありませんか？

### プロセス管理とコンテンツ管理は

情報とプロセスの安全性、正確性、法令順守を確保し、結果としてリスクを削減、より強固なガバナンスを実現します。

# IBM統合 ECMプラットフォーム

毎日のビジネスには、膨大な数の業務プロセスがあります。

日々の業務遂行のスピードは、これらのプロセスが決定し、これらのプロセスには膨大な量の情報が不可欠です。

業務(プロセス)の流れと情報(コンテンツ)の流れの両方を制御すれば……

業務効率の向上だけでなく、意思決定の迅速化が実現し、業務の質そのものが向上します。

業務プロセスの整備と標準化、情報の安全な記録と管理によりガバナンス(コンプライアンス)が強化されます。

Webサイト

電子フォーム

紙文書

Office文書

基幹業務  
アプリケーション  
データ

映像  
音声  
写真

帳票

電子メール

FAX

イントラネット  
インターネット

ファイル  
サーバー

グループ  
ウェア

コンテンツ  
管理

RDB

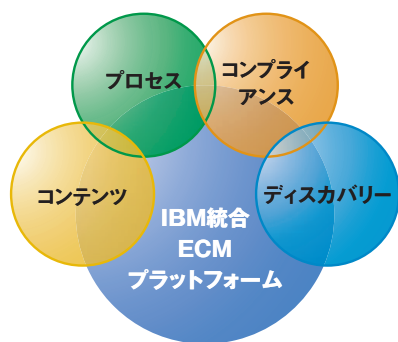
## ディスカバリー

- 情報が組織内に散在していませんか？
- 情報がどこにあるか把握していますか？
- 使える情報が眠っていませんか？
- 膨大な情報から必要な情報を探すのに、時間を浪費していませんか？
- お客様の声から、製品やサービスの不具合を発見できていますか？
- インターネット上の情報から、消費者の嗜好を把握できていますか？

### 情報を検索・分類・分析すると

組織内に散在する情報や、インターネット上の情報を入手(検索)し、これらの情報を自動的に分類。さらに分析することにより、知見を得て、経営判断を支援します。

## ■ IBMエンタープライズ・コンテンツ管理 (ECM) 主要な製品



### コンテンツ

IBM FileNet Content Manager (CM)  
IBM FileNet Image Services (IS)  
IBM Content Manager (CM)  
IBM Content Manager OnDemand (CMOD)

### プロセス

IBM FileNet Business Process Manager (BPM)

### コンプライアンス

- レコード管理 (記録管理)  
IBM Enterprise Records
- 電子メール監査・eDiscovery (電子証拠開示)  
IBM eDiscovery Manger  
IBM eDiscovery Analyzer
- アーカイブ  
IBM Content Collector for email (電子メールアーカイブ)  
IBM Content Collector for file systems (ファイル・アーカイブ)  
IBM CommonStore for SAP (SAPアーカイブ)

### ディスカバリー

- 検索  
IBM OmniFind
- 分類  
IBM Classification Module
- 分析 (テキストマイニング)  
IBM Content Analytics (ICA)



## 日本アイ・ビー・エム株式会社

〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19番21号

© Copyright IBM Corporation 2010  
All Rights Reserved

06-10 Printed in Japan

このカタログの情報は2010年6月現在のものです。内容は事前の予告なしに変更する場合があります。

ご紹介の導入事例は特定のお客様での事例であり、すべてのお客様について同様の効果を実現することが可能なわけではありません。

表示画面の出力例は本カタログ用に作成したもので、実際のものとは異なる場合があります。

仕様は事前の予告なしに変更することがあります。

製品、サービスなどの詳細については、弊社もしくはIBMビジネス・パートナーの営業担当員にご相談ください。

IBM、IBMロゴ、ibm.com、FileNet、OmniFind、Cognosは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。

他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。

現時点でのIBMの商標リストについては、[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)をご覧ください。

Microsoft、Windowsは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標です。

掲載されている製品・サービスはIBMがビジネスを行っているすべての国・地域でご提供可能なわけではありません。

IBM製品・サービスの詳細情報については、  
IBMホームページ <http://www.ibm.com/jp/>  
をご利用ください。

お問い合わせは、IBMビジネス・パートナー、製品販売店、弊社営業担当員、  
または、ダイヤルIBM( ☎ 0120-04-1992)へ。  
受付時間:月～金 9:00～18:00(土、日、祝日、12/30～1/3を除く)  
携帯電話等でおかけのお客様は下記の電話番号をご利用ください。  
ダイヤルIBM 03-6220-8002(この場合、通話料金はお客様のご負担となります。)

IBM ECMソリューションの詳細については、

**[IBM FileNet (BPM&ECM)]**

[ibm.com/jp/software/data/ecm/](http://ibm.com/jp/software/data/ecm/)

**[アーカイブ・電子メール監査]**

[ibm.com/jp/software/data/archive/](http://ibm.com/jp/software/data/archive/)

**[検索・分類・テキストマイニング]**

[ibm.com/jp/software/data/search/](http://ibm.com/jp/software/data/search/)

IBM ECMソリューションのお問合せ先

[CMoffice@jp.ibm.com](mailto:CMoffice@jp.ibm.com)