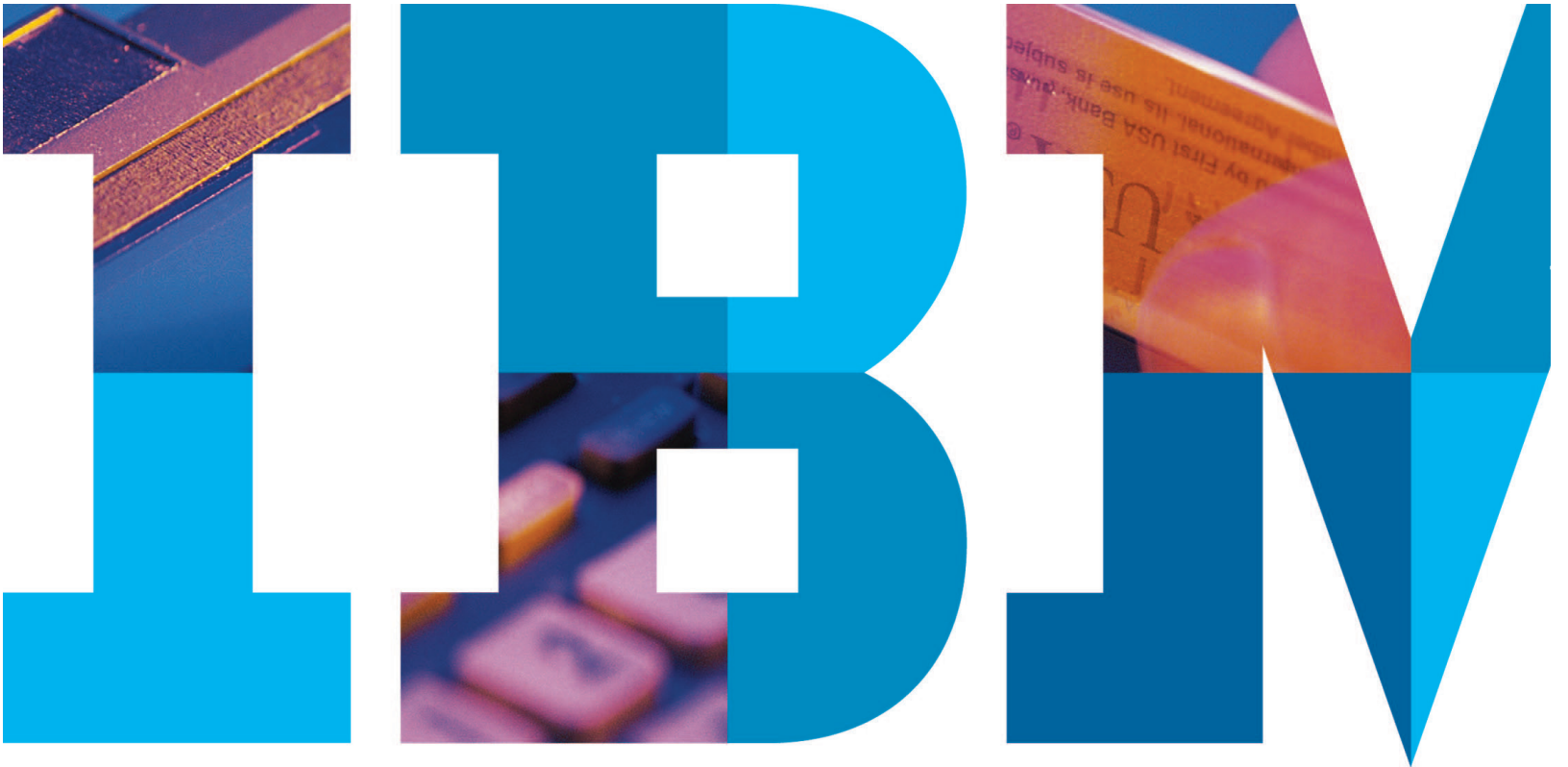


# 非凡的数字体验——引人注目、提升能力、密切相关

*实现非凡的数字体验，重新定义我们的生活、工作和娱乐*



## 要点

- 通过社交特性的数字体验激励客户和员工，全面提高业务绩效。
- IBM客户体验套装 (IBM Customer Experience Suite) 拥有丰富、全面的网络内容管理功能，实时的社交沟通功能，强大的客户自我服务功能，以及业务分析和移动设备交付等功能。
- IBM员工体验套装 (IBM Employee Experience Suite) 使员工能够轻松地搜索到并分享多个平台、不同地区以及业务应用软件上下文关系里的相关信息。

IBM客户体验套装以及IBM员工体验套装有助于企业为客户提供连续的、非凡的数字体验从而提高客户满意度，并为员工提供了提升业务绩效所需的社交商务工具。

IBM客户体验套装拥有丰富、全面的动态数字内容管理功能，以及实时的社交沟通功能。该套装使企业能够为客户提供强大的商业自我服务功能，这有助于企业吸引客户；其业务分析功能可以为客户提供有针对性的体验；此外，其移动设备交付功能使企业能够以客户所期望的方式与客户接触。IBM员工体验套装提供了具有丰富社交特性的数字体验，通过这些体验，员工能够轻松地搜索到并分享多个平台以及不同地区的相关信息。该套装根据员工的岗位和偏好对员工的体验实行集成和个性化处理，并在业务应用软件的上下文关系内，员工就可以更为高效地工作，从而提高业务绩效。

## 重新定义今天网络用户的在线体验

今天，用户都希望获得始终如一的高品质服务，都希望获得愉快的体验。用户—无论是个人用户还是企业用户，都希望自己的在线体验丰富、有趣、富有个性，而且能够随时随地获得这些体验。他们希望获得的体验能够提供更高价值、还能够与生活实现无缝对接。

仔细想一下我们的生活方式吧。人们以后真的再也不用“上网”了。我们过着自己的生活，而在线设备就是这一幅绚丽多彩的织锦的一部分。在我们的个人生活中，我们希望能够轻松地与家人和朋友联系和互动。在商业上，我们越来越依赖社交网络和在线社区与同僚、合作伙伴以及其他团队合作。渐渐地，无论走到哪里和选择使用何种设备，我们有能力建立起并加强合作关系，从而毫无延迟地交流、共享信息和体验。

一旦体验的无缝对接被打断了，或者没有满足人们的期望，人们会立刻发现。而且，人们可以立刻行动起来。客户可以将自己的失望情绪告诉周围最近的圈子，还可以发布在社交网络上。通常情况下，周围存在着无数的竞争者，再加上网络可以轻松传播信息，因此，这些失望的客户会选择简单的做法：选择那些充分了解自己、能够满足自己期望的其他网站或者企业。

满足客户越来越高的期望—并与客户建立关系，能够促进企业欣欣向荣不断发展—企业还有很长的路要走。要赢得竞争，企业就必须充分了解客户和员工的需求，吸引他们以及他们所属的群体，在简化用户体验的同时，为他们提供非凡的服务。

## 充分利用社交数字体验的效力

从本质上讲，企业归根结底也是与其他人做生意的人。

社交商务已经成为今天业务战略的重要部分，反映了技术可以通过多种方式强化一更多的情况是推动一客户、同事、供应商以及业务合作伙伴之间的关系。客户越来越依赖这些关系以及社交网络上的推荐，来指导自己的购买决策。员工可以利用社交工具来促进合作，做出更好的业务决策，与相关主题专家联系并高效地工作。供应链合作伙伴可以利用这些社交工具预测需求，优化供应链结构，消除流程瓶颈，以及缩短价值实现周期的时间。

企业需要这种能力从而与同事和客户透明地合作、沟通并紧密地联系在一起—无论这些同事或者客户近在咫尺还是远在天涯。他们希望获得为客户提供服务时所需的信息、资源和能力，并快速、简洁地完成任务，避免不必要的延误，因为这些延误会为业务流程增加成本和风险。

通过强化人们之间的联系、消除信息和资源障碍以及增进企业对客户需求的了解从而助力企业为这些信息灵通的客户提供更优质的服务，社交商务技术可以使那些有充分准备的企业提高业务绩效。这一切，首先源于企业能够提供始终如一的、非凡的数字体验。

这一直是很多企业面临的一个挑战。但是IBM能够助您一臂之力。

## 提供非凡的数字体验的两种方式

为了帮助我们的客户提高他们的客户的满意度，并为他们的员工提供提高业务绩效所需的工具，IBM推出了两个灵活的、综合性的解决方案。

### • IBM客户体验套装

IBM客户体验套装帮助企业通过多种渠道和触点为他们的客户提供始终如一的、有趣的、个性化的、相关的数字体验。该套装能够提供丰富、全面的网络内容管理功能，实时的社交沟通功能，强大的客户和商务自我服务功能，以及业务分析和移动设备交付等功能。

### • IBM员工体验套装

IBM员工体验套装拥有一系列既有深度又有广度的工具，从而可以为大中型企业的员工提供融入了社交特性的网络体验。这些解决方案使员工能够轻松地搜索到并分享多个平台、不同地区以及综合性业务应用软件上下文关系里的相关信息，从而推动进行创新和合作。

基于公开的行业标准，并共享了系列产品的一个通用代码库，IBM客户体验套装和IBM员工体验套装有助于企业能够利用其所需的功能保护投资，尤其当他们需要这些功能时。这些套装具有极高的灵活性，有助于企业针对瞬息万变的市场机遇和不断提高的业务要求迅速响应。

## 在IBM客户体验套装里

提供始终如一的、非凡的数字体验，丰富和扩展客户关系，强化自我服务，提高重要客户的满意度和忠诚度。IBM客户体验套装的多种关键功能可以：

- **创建和管理有趣的内容** 由能够通过多种渠道提供非凡体验的内容专家处理丰富的内容创建，从而帮助提高数字部署的效率和准确性。
- **个性化数字体验** 通过相关的、具有高度针对性的、动态的内容交付来个性化数字体验，这些交付可以基于实时分析功能来跟踪比如点击量、浏览器、设备、身份、位置以及当时情况等。
- **简化品牌数字呈现技术** 通过联合的内容（这些内容已经经过了优化，适用于多种设备和渠道，比如备受欢迎的智能机和其他移动设备，社交网络、电子邮件活动、自助服务终端等）扩展品牌营销，从而简化品牌数字存在。
- **推动参与** 通过促进在线交流，创建对话等，以增进了解和提高品牌忠诚度，从而推动参与。
- **帮助控制成本并保护投资** 通过支持公开标准的软件方法以及深度集成的功能，从而帮助控制成本并保护投资。
- **提高品牌忠诚度** 使客户能够轻松地与您的企业沟通，无论他们在什么地方，并为他们提供始终如一的体验，从而提高品牌忠诚度。
- **鼓励社区参与** 该套装的多种功能可以消除拥有共同利益的员工、客户以及个人等之间的沟通障碍，从而鼓励社区参与。

- **将不同的体系融合为一个紧密结合的整体** 将数字体验与后台应用软件、基于云的服务以及社交网站联系起来，从而将不同的体系融合为一个紧密结合的整体。
- **利用先进的网络分析** 这些套装提供了开箱即用的各种集成功能，利用先进的网络分析，使您更为深入地了解您的数字产品为客户带来了什么样的体验。

---

## IBM客户体验套装拥有所有这些功能

IBM客户体验套装拥有丰富的功能（如下所述），使您能够为客户提供与众不同的数字体验，从而持续提高客户满意度：

- 全面的网络内容管理工具（适用于企业用户）
- 丰富的社交和实时交流
- 上下文关系内容搜索
- 分析集成支持
- 经优化的、目标明确的、个性化的体验
- 丰富的媒体管理
- 为本土型应用软件、混合型应用软件以及移动应用软件提供移动设备支持
- 全面集成功能
- 内置工作流的表格创建

---

IBM客户体验套装可以利用您现有的IT投资和网络资产，进一步发挥了它们的价值。其开箱即用的连接器和让您倍感放心的服务，可以促进您的企业与桌面应用软件、商业解决方案、网络和基于云的服务、小型工具和门户组件、数据分析解决方案等无缝集成。

## 案例研究：加拿大皇家银行 (RBC)

### 需求：

作为加拿大最大的银行，加拿大皇家银行的客户数量接近1800万，营业厅遍及加拿大、美国以及50多个其他国家。该银行寻求一种全新的在线体验来深化客户关系，通过在线渠道提高产品收入，提高自我服务水平，并降低执行成本。RBC需要集成和利用现有的后端在线基础设施的同时，提高新的业务服务和功能的部署速度。

### 解决方案：

RBC和IBM合作，实施和提供了一种丰富的、富有吸引力的数字客户体验，其特点是能够提供深入的建议和自助功能。

### 结果：

这一全新的在线体验帮助RBC一举登上了《环球金融》杂志2011“北美地区最佳客户网络银行”排名首位。与此同时，RBC的在线自助服务交易数量提高了100%，因为客户无需请求客户中心的帮助即可轻松在网上找到自己所需要的。

## 下一代工作——IBM员工体验套装

IBM员工体验套装以其丰富的数字体验为社交软件和创新型内联网的集成提供了全新的方式，提高了员工的工作效率，改进了员工的合作体验。该套装可以提供定制的用户体验，帮助企业重要决策人员和利益相关方更快、更容易地搜索到更全面的信息。同时将企业内此前从未公开的专业知识融入套装，可以提高生产效率。使员工更为高效地合作——无论他们是在办公室、在路上或者任何工作地点——通过使用与他们岗位相关的社交商务工具。这些工具有助于提高您最重要的资产和员工的生产效率，并提高业务绩效。

## IBM员工体验套装

IBM员工体验套装的全面的数字体验功能有助于企业尽可能提高员工绩效。

- 使员工更容易、更快速地搜索到信息并访问个性化内容和应用软件，从而提高员工工作效率。
- 更快地自动执行业务流程。
- 集成跨越多个平台的社交工具，打造内部业务社区，从而强化合作和知识共享。
- 利用本土的移动功能，提高工作效率和用户满意度。
- 确保员工能够访问任何设备上的最新信息，从而提高客户满意度。

IBM员工体验套装为完成今前的工作提供了多种功能：

- 提供无缝的、始终如一的、富有吸引力的内联网体验，该体验包括多种渠道和工作方式。
- 基于用户岗位、工作要求以及关系等，通过动态改编的内容，提高员工生产效率。
- 通过高度灵活的、集成的开发和部署工具和支持，简化丰富的用户内容的创建和管理。
- 通过简化员工与合作伙伴的观点交流、将员工与专家联系起来并将企业相互分离的部分联系起来等方式，建立并利用与知识员工的关系以及知识员工之间的关系。
- 使今天的移动办公员工能够通过平板电脑、智能机和其他数字设备享受到数字体验。
- 通过能够利用现有投资的标准技术，帮助控制成本并保护投资。
- 通过利用了数字体验、社交工具、后台应用软件以及基于云的服务等方式的综合解决方案，优化企业基础设施。

通过这些集成产品，IBM采取了非常灵活的方式交付这些功能、创新和解决方案，帮助客户为所有受众创建非凡的数字体验。下面择要描述了一些有助于我们的客户交付这些体验的关键性使能技术和创新。

### IBM WebSphere Portal software

运用核心的门户服务交付富有吸引力的数字内容和应用软件。这些服务将多种应用软件和内容融合为基于岗位的应用软件，便于提供丰富的、个性化的多渠道网络体验。通过富有吸引力的数字内容和应用软件向各个用户展现一个集成的、与众不同的网络体验，让客户激动不已。IBM® WebSphere® Portal, Version 8可以支持工作流、内容管理、社交网络和移动网络交付等。该软件基于公开的行业标准，简化了使用和管理功能，并提供了具有成本效益的可扩展功能。这些功能为您的受众提供了非凡的数字体验所必需的工具。

有了IBM WebSphere Portal软件,您可以:

- 几乎可以在任何地方提供非凡的数字体验，无论是与客户、企业合作伙伴还是与员工的沟通中。
- 在员工和客户所选的桌面电脑、智能手机或者平板电脑等设备上一为他们提供非凡的、多渠道数字体验，从而**扩展您的影响范围**。
- 在最易于影响沟通和工作效率的时刻和场合下，将社交沟通融入个性化内容和应用软件上下文关系之中，利用IBM Connections Files以及IBM Connections Profiles权限管理，**促进上下文关系中的社交沟通**。

- 通过创建和部署自定义品牌的、以市场为导向的解决方案（包括根据需要可以改作他用和重新使用的现有企业资产和新型企业资产），**扩展您的业务资产**。
- 使用IBM WebSphere软件**高效地运营您的业务**，该软件使企业级的应用软件、流程和交易立足于经证实高度可靠的、可扩展的、高性能的基础上。
- 通过这些随时可用的、为业务量身打造的功能，可以减少价值实现周期的时间，帮助您抓住新的市场机遇，同时降低门户部署成本，这样，**无论您走到哪里，您的企业都在壮大**。

IBM WebSphere Portal 8软件提供了更为强大的功能和灵活性，其新增特点如下:

- **托管页面**采用了全新整合的工具栏，能够简化门户网站和网络内容页面的创建和管理。草案和批准流程包括工作流、版本控制和联合等，便于进行有力的、完整的网站管理。
- **经过优化的模块化框架**强化了对数字体验设计、策划和制作的控制。
- IBM WebSphere Portal Mobile Experience**主题**可以轻松将数字内容扩展到智能手机，包括移动网页浏览和感受，页面和内容导航，以及移动网络互动模式（比如利用Cascading Style Sheets (CSS) 3和HTML5点击、旋转、折叠和交换功能）。
- **IBM WebSphere Community**页面支持有助简化IBM Connections服务在恰当的上下文关系中的范围和部署。

- OpenID认证使门户用户能够通过公共社交网络证书(比如Facebook ID)进行认证,从而将网络存在扩展到了全新的社交渠道受众。
- 全新的网络分析页面覆盖技术(New web analytics page overlays)能够提供恰当的、实时的网页以及渠道交付分析。标签页面、门户组件或者网络内容和测量结果通过活动和定制标签显示,便于提高对网络内容的价值和用户以及渠道的相互作用的了解。
- 通过企业随时可用的内容模板,提供博客、文章以及维基百科发布功能。
- IBM Worklight Consumer Edition的新权限将应用程序和内容全面扩展到了移动设备,这样您就可以创建丰富的、跨平台混合型移动体验。
- IBM Web Content Manager模板经过强化,使您仅需单点一下,即可创建多个丰富的社交网络体验。
- 通过IBM Web Content Manager和IBM Web Experience Factory,对内容管理互操作性服务(CMIS)标准提供支持,简化了企业内容管理和其他系统的集成。
- IBM Installation Manager简化了安装、卸载、修改和更新流程。
- 粒度搜索指数算法有助于优化搜索结果。
- 全新的管理人员配置指南,帮助管理员省时省力。
- IBM WebSphere Portal 6.1.5或者7版的简化版,可以进行就地软件升级

---

## 案例研究: 欧姆龙 (Omron)

### 需求:

Omron作为一个全球性制造企业,在全球范围内有200多个分支,拥有200,000多种产品。Omron需要通过共享其技术、应用程序和业务知识,提高其知识管理和合作能力。公司还寻求提高其运营协同效应,提高业务流程领域的效率。

### 解决方案:

Omron采用了IBM的数字体验软件,包括IBM WebSphere Portal和IBM Connections软件,这使得该公司可以创建上下文关系下的社交内联网。

### 结果:

动态地促进了知识共享,现在,员工可以直接访问各种产品信息,公司内部和外部的新闻,以及广泛的营销材料—而且,还可以接触公司内与自己相关的专家。

---

## IBM Web Content Manager软件

根据客户的行为、岗位、语言、设备、位置以及偏好为客户提供个性化的网络体验,从而提高客户满意度。保持内容是新鲜与相关,并利用动态内容、评级、标记、评论以及其他沟通手段,通过多种渠道和社交媒体,以及简单的联合,扩展您的影响范围。IBM Web Content Manager有助于改进沟通等级,提高客户忠诚度并增加用户的签约率。

- **缩短上市时间**

- 强大的内容创建和合作管理工具, 使业务专家以及内容所有者, 无需IT人员帮助, 即可迅速创建和管理丰富的数字内容。

- 利用各种预制的、高价值的内容模板目录, 创建微型网站和网页。

- 通过直观的、动态的、上下文感知的工具栏和内置的项目管理功能, 创建、批准、翻译、出版和发表网络内容。

- 灵活的工作流有助于确保内容生命周期在实施之前遵循理想的业务流程和批准。

- **吸引用户参与**

- 内置的个性化工具栏可以基于用户需求、行为、岗位、语言、设备、位置以及偏好等创建定制化数字体验。

- 社交功能, 通过易于发布的博客和维基百科文章等邀请用户参与会话, 提高用户满意度。

- 实时聊天功能改进了客户服务需求。

- 内容评级和标记帮助您将相关的内容呈现在用户面前, 并测量和共享内容的受欢迎程度。

- 将所有丰富的媒体资源(比如图片、视频等)无缝融入数字体验, 通过多种渠道提供富有吸引力、说服力的内容。

- **通过实时分析优化数字体验**

- 嵌入式的数字分析功能, 让您一眼即可了解实时动态。

- 直接根据数字体验上下文关系, 判断趋势并预测行为。

- **提供始终如一的、多渠道的体验**

- 通过多种在线渠道提供统一的信息、聘用意向函和内容。

- 更为容易地将内容发布到多种社交渠道上, 比如Facebook、Twitter、LinkedIn以及IBM Connections, 然后跟踪该内容的效率。

- 通过与移动设备外表特征相匹配的移动主题改进移动体验, 还可为客户互动和导航模式提供支持。

- **管理复杂的企业需求**

- 将解决方案集成到现有的CIMS和企业内容管理(ECM)知识库, 比如IBM FileNet® Content Manager软件, 和其他的IBM内容管理产品, 以及Microsoft SharePoint和IBM Lotus® Quickr®软件。

- 通过与IBM WebSphere Portal软件的紧密集成, 帮助降低项目成本, 缩短价值实现周期时间。

- 更为容易地将内容集成到第三方的内容管理系统。

- 充分利用多语言支持、高级缓冲、群集以及易于扩展性。

## IBM Web Experience Factory

这一先进的门户服务器使桌面浏览器、平板电脑和智能手机上创建、定制、部署和保持多渠道门户组件、小型工具和数字应用软件更加简便。IBM Web Experience Factory旨在使开发人员能够轻松地使用其公司的核心资产, 并自动将这些资产配置到定制的、高价值的门户组件里面。这些动态的、强大的Java平台企业版本(Java EE)应用程序可以对变化自动作出响应, 无需借助所使用的设备, 即可为始终如一的品牌体验提供支持。



企业用户还可以实时进一步修改这些门户组件,以满足自己日益变化的业务要求——无需信息的编码、复制或者翻译。这可以极大地简化开发,开发与变化管理流程;节省时间和资金;将开发人员解放出来,关注更为重要的工作。

IBM Web Experience Factory能够带来诸多重要的益处:

- 加快门户部署,从而缩短获得收入的时间,并降低开发成本。
- 将门户组件创建扩展到更为广泛的开发社区,帮助各种技术级别的开发人员在无需编码的情况下即可创建复杂的多页门户。
- 利用现有的企业应用软件和IT资源(比如IBM Lotus Domino<sup>®</sup>, SAP, PeopleSoft, Siebel, 网络服务以及数据能力等),快速创建复合型、高价值的门户组件。
- 通过多功能的Web 2.0用户接口简化门户组件创建,包括拖拽、在线编辑、工具提示、目录搜索、上下文关系菜单以及智能页面刷新等。
- 定期自动地将出现的开发任务、设计模式以及为公司量身打造的业务流程作为开发人员可以重复使用的组件,并提供强化的应用软件架构和开发最佳实践。
- 支持从单一的代码库部署到IBM WebSphere Application Server软件。
- 帮助降低带宽要求,并改进移动应用软件的响应能力。
- 简化集成了CMIS内容(包括CMIS标准数据存储,比如IBM FileNet Content Manager和Microsoft SharePoint软件等)的解决方案的开发。

## IBM Forms软件

自动化基于表格的业务流程,以提高工作效率,更快地响应客户需求,缩短价值实现周期的时间。IBM Forms是一个统一的、集成的软件包,使业务用户和IT用户通过灵活的网络应用软件以及经典的、基于文件表格的应用软件,采集数据并将流程自动化。Forms Experience Builder使非技术用户无需IT人员帮助也能够创建和分发定制的调查报告、反馈表格、订货单等。

### • 帮助控制成本

- 通过自动化纸基流程,提高工作效率,缩短获得收入的时间。
  - 通过避免纸张的打印、分发、处理和存储纸,降低成本。
  - 通过使用电子表格降低对环境的影响。
  - 缩短业务时间,并降低错误率。
  - 生成可以审计的、符合行业规则的记录格式。
  - 几乎可以在任何时候、任何地点访问Apple iOS和Android操作系统设备上的基于表格的应用软件,从而提高生产效率。
  - 为以数据为中心的解决方案提供极大的性能改进和可扩展性。
- ### • 简化基于网络数据收集应用软件的创建
- 使用户能够基于HTML、JavaScript和CSS创建和部署网络应用软件。
  - 为批准和通知采用轻量级路由。
  - 集成相关数据知识库和轻量级报告。

- **简化流程自动化**

- 通过内置的工作流,使客户、供应商、合作伙伴能够访问关键的业务流程和应用软件。

- 以一种简单的电子表格,与你的企业里合适的人员、系统和应用软件自动分享信息。

- **集成了多个现有系统**

- 集成了多个企业信息系统,比如IBM WebSphere Portal、IBM WebSphere Process Server、IBM FileNet P8,以及IBM和其他第三方供应商提供的其他产品。

- 通过REST应用软件编程界面(API)进行调用和集成。

- 在多种平台和操作系统上创建28种语言的基于表格的应用软件。

- **交付安全性高、可扩展的环境**

- 嵌入标准的数字签名,以支持审计和合规性检查工作。

- 在64位的操作系统上,或者IBM System z®平台Linux操作系统上运行IBM Forms Server软件,从而为高级可扩展性和性能提供支持。

## IBM Connections和IBM Sametime软件

适用于企业的IBM Connections社交软件,有利于您简单、无缝的访问职业网络(包括您的同事、客户和合作伙伴等)。全新的功能包括调节、理念博客以及媒体库等,使您能够更好地连接到其他使用中的网络、调动参与人员的积极性,更为灵活和透明地协作,从而实现业务价值。

IBM Sametime®软件统一了沟通和合作软件,使得专业知识的定位、聊天、文件共享以及通过企业即时信息与同事和业务伙伴的合作等变得更为容易。

综上所述,这些灵活的功能有助于您的企业成为一个更加高效的社交企业。此外,您还可以通过您的IBM Lotus Notes®、IBM Lotus Quickr、IBM Rational® Team Concert™、IBM FileNet Content Manager以及IBM Content Manager软件,无缝访问人员和信息。益处包括:

- **更快地响应这个瞬息万变的市场**

使团队即使在非常忙碌的状态下,也能够从整个企业、业务合作伙伴、客户那里获得所需的答案。

- **简化业务流程**

利用使软件销售商和企业开发人员能够创建促进沟通的业务流程的标准的Web 2.0工具更快地获得批准并回答客户的问题。

- **培育人才社区**

无论队员在什么地方——无论他们分布在全球各地还是就在同一栋大楼里面，在整个团队内营造一种合作的文化。进行效率管理的同时，扩展所有地区的工作能力，通过提高员工工作生活的平衡性，使员工变得更加幸福。

- **改进决策**

因为知道决策已经获得了整个企业的专家的审查，您可以更有信心。

- **鼓励创新**

使用员工、合作伙伴以及客户社区的专业知识，开发产品和服务。

- **形成并保持竞争优势**

利用整个价值链的创新，强化企业内外的关系。

## 更多信息

欲了解关于IBM客户体验套装或者IBM员工体验套装的更多信息，请联系您的IBM营销代表或者IBM业务合作伙伴，或者登陆如下网站：

[ibm.com/software/collaboration/webexperience](http://ibm.com/software/collaboration/webexperience)

此外，IBM全球融资部能够帮助您以最高的性价比、以最具有战略意义的方式，购买您的企业所需的软件功能。我们愿意与信誉符合条件的客户合作，根据您的企业目标和发展目标，定制融资解决方案，帮助您提高现金管理效率，降低拥有成本。让IBM全球融资部为您关键的IT投资项目融资，并推动您的业务向前发展吧！更多信息，敬请访问：

[ibm.com/financing](http://ibm.com/financing)



© Copyright IBM Corporation 2014

国际商业机器中国有限公司  
北京市朝阳区北四环中路27号  
盘古大观写字楼  
邮编: 100101

在中国印刷  
2014年6月

IBM、IBM徽标、ibm.com、Domino和Notes是International Business Machines Corp. 在全球许多管辖区域注册的商标。其他产品和服务名称可能是IBM或其他公司的商标。Web站点[ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)上的“Copyright and trademark information”部分中提供了IBM商标的最新列表。BlackBerry属于BlackBerry且已在美国注册，在其他国家或地区可能正在申请注册或已注册。IBM和BlackBerry没有支持、赞助、隶属关系或其他授权。

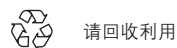
Java和所有基于Java的商标和徽标是Oracle和/或其子公司的商标或注册商标。

Microsoft和Windows是Microsoft Corporation在美国和/或其他国家或地区的商标。

所有参考资料中提到的Renovations表示一家虚构的公司，这些参考资料仅用于说明目的。

本文档在最初发布日期是最新版本，IBM可随时对其进行更改。并非所有产品都在IBM开展业务的每个国家或地区都提供。评估和验证任何其他产品或程序与IBM产品和程序一起运行的情况，则由用户自行负责。

本文档中的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证，包括但不限于有关适销性、适用于某种特定用途的保证以及任何非侵权的保证或条件。IBM产品根据提供时所依据协议的条款与条件进行保修。



LOB10800-CNZH-07