

蓝凌企业知识化平台（EKP-N） 解决方案白皮书



深圳市蓝凌软件股份有限公司

地址：深圳市南山区高新区中区北环五楼A 邮编：518057
总机：0755-26012045 传真：0755-26710099 服务热线：800-999-8990/0755-26710756 产品热线：0755-26012299
邮箱：LKS@landray.com.cn 网址：<http://www.landray.com.cn>

研究院&研发中心

地址：深圳市南山区高新区中区六栋六楼A 电话：0755-26711126/26711173 邮编：518057

北京分公司：

地址：北京市朝阳区东三环中路16号富邦国际大厦902
电话：010-51672386/51672387/51672386/51672389
传真：010-51872389-804

上海分公司：

地址：上海市普陀区中江路373号天地软件园2号楼401
电话：021-51621160/51621161
传真：021-51621161

成都分公司：

地址：成都市金庙路52号同德中央商务大厦8楼F
电话：028-86127210
传真：028-86120311

广州办事处：

地址：广州市天河区天河软件园泰康园A座1206
电话：020-38982857
传真：020-38871825

长沙办事处：

地址：长沙市芙蓉区湘域中央3栋1008
电话：0731-2252249
传真：0731-2252249

西安办事处：

地址：西安市高新区科技路50号金桥国际广场A座12401
电话：029-87993795
传真：029-87999795

版权声明：

©Copyright, All Rights Reserved by Landray, 2009 年 1 月第 4 版

未经深圳市蓝凌软件股份有限公司书面许可，本白皮书任何部分的内容不得被复制或抄袭用于任何目的。
本白皮书并不意味着深圳市蓝凌软件股份有限公司提供的任何产品或服务或其功能与本白皮书描述的内容完全一致。

本白皮书的内容可能在未经通知的情形下进行修改。

目 录

引言	1
第一章、理念篇	2
1.1 企业信息化的新挑战	2
1.2 EKP-N 解决方案理念	3
第二章、方案篇	5
2.1 EKP-N 的定位与目标	5
2.2 EKP-N 整体应用架构	6
2.3 EKP-N 解决方案特点	7
2.4 EKP-N 部分功能清单	8
2.5 EKP-N 技术体系架构	11
2.6 EKP-N 运行环境说明	12
第三章、应用篇	13
3.1 企业门户(PORTAL)应用	13
3.2 知识管理(KM)应用	14
3.3 业务流程管理(BPM)应用	15
3.4 商业智能(BI)应用	15
3.5 协同办公(OA)应用	16
第四章、实施服务篇	17
4.1 EKP-N 实施服务	17
4.2 售后服务	18
第五章、公司篇	19
5.1 关于蓝凌	19
5.2 公司资质	20
5.3 成功案例	21

引言

随着美国次贷危机的暴发,其深远的影响已经对全球经济造成影响,经济全球化使中国不可避免得也受到全球性经济危机的冲击,在这种情况下,国内众多企业面临严峻的生存和发展形势,企业的信息化建设更是面临巨大的挑战,一方面企业希望借助 IT 建设提升应变市场的能力、提高内部管理水平、降低企业运营成本,另一方面则希望进一步控制 IT 方面的预算和投资,花少钱多办事。

完整的企业信息化建设包括业务运营支撑系统 (BOSS) 和管理支撑系统 (MSS) 二部分,前者关注企业的生产、销售、库存等业务活动,通过 ERP、CRM、SCM 等实现企业基本的业务数据采集、汇总和处理,实现核心业务活动的控制与优化,提高企业的计划与控制能力,保证企业正常的生产经营;后者则以员工为中心,为员工提供统一的 IT 工作平台 (企业门户),实现企业管理过程中各类资料的管理、跨部门的业务流程协作、跨系统的数据处理和访问,为企业辅助决策提高支持。二者相互影响、相互支撑、相互融合。

在业务运营支撑系统的建设过程中,越来越多的企业选择专业的 ERP 套件 (如 SAP、Oracle、用友、金蝶等 ERP 解决方案),实现一体化管理;而在管理支撑系统建设方面则比较混乱,门户、OA、流程、协同等各种解决方案层出不穷,如何满足企业对管理支撑的需求则需要更多的思考和实践。

蓝凌多年来一直专注于知识管理在企业的应用研究与实践,并形成完整的蓝凌知识管理解决方案 (LKS),通过管理维度和 IT 维度帮助企业提升核心竞争力和管理支撑的能力。在管理维度,通过知识管理规划和实施咨询、IT 和门户规划、流程规划和实施咨询等,实现企业的“管理和谐化”提升,在 IT 维度则强调管理咨询成果的有效落地,专注于“企业知识化平台 (Enterprise Knowledge Platform, 简称 EKP)”产品的研发和实施,实现“信息知识化”提升。

蓝凌 EKP-N 解决方案基于知识管理理念和方法、微软最新的 dotNet 3.x 技术框架和 MOSS 2007 产品,综合企业管理支撑系统的发展而不断提炼而成,EKP-N 注重知识管理的实际应用,融知识/内容管理、业务流程管理、商业智能、统一通信、办公协作、信息集成、应用集成于一体,并通过企业门户进行统一展现,满足员工个性化 IT 体验要求。

本白皮书阐述了蓝凌 EKP-N 解决方案的最新设计理念、技术架构、主要功能、应用方案等内容,尽可能地为企业客户提供一个解决管理支撑问题的 IT 支撑工具,帮助企业提升管理水平、促进管理效率、最终提升企业核心竞争力。

第一章、理念篇

1.1 企业信息化的新挑战

在全球经济危机的影响下，企业 IT 投资预算将会大大降低，应用系统集中化、数据管理集中化、IT 管控集中化等越来越受到企业的关注，在通过 ERP 整体解决方案的实施解决业务支撑一体化的同时，企业也迫切需要一个可以实现内外资源整合的高效 IT 工作平台，以提升管理支撑的能力。具体表现在：

1) 需要一个统一接入和访问的 IT 平台

多年的信息化建设导致企业的应用系统往往比较多，访问方式多样，越来越多企业和员工希望有一个统一的访问方式，只需要输入一次帐号就可以根据自己的权限访问各种应用系统，更进一步则希望能够根据自己的需求组织应用功能和操作界面，方便使用。

2) 高效的业务协同管理工作平台

企业各个业务线、部门都存在大量的流程，一方面希望实现业务线内、部门内流程的固化，提高内部协作的效率，另一方面迫于市场和竞争的压力，更希望能够实现跨业务、跨部门、跨系统的流程管理，从而提高企业整体运作效率。

3) 需要加强各种文档类资料的统一管理

过去在信息化建设过程往往重视人、财、物这些有形的物质资产的数字化管理，忽视了业务活动过程中产生的大量文档类资料的管理，容易引起类似员工流失带走知识、急需某文档却找不到的现象，无形中增加企业成本，因此需要实现对企业内外的文档资料、专家经验进行有效的获取、沉淀、共享、应用、学习和创新，从而提高员工的素质和技能、执行力。

4) 需要一个集中的数据和信息整合平台

随着企业各类应用系统积累的数据越来越多，数据的准确性、统一性、及时性问题越来越突出，需要一个平台能够实现对数据的统一管理，向业务人员和管理人员提供及时、准确、多维度的各种业务数据，通过数据集中展现与分析发现生产、经营中的问题，便于领导决策。

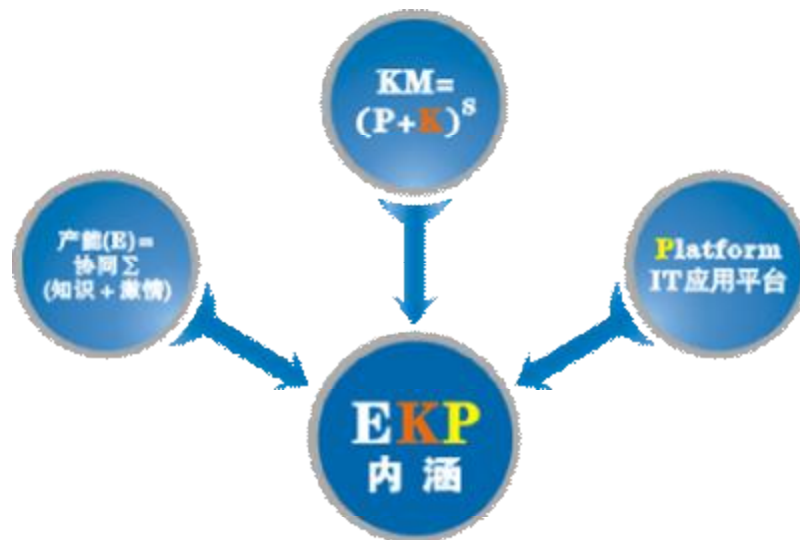
5) 如何提高 IT 的投资回报 (ROI)

经济危机、激烈的市场竞争给企业带来巨大压力，提高 IT 基础设施、应用系统采购的性价比，减少系统维护及维护人员成本，降低业务人员掌握 IT 的学习成本，将有助提升企业 IT 建设的投资回报，使 IT 建设和价值更好地得到企业的认可。

1.2 EKP-N 解决方案理念

企业管理信息化建设从服务的对象和范畴可分为二大领域，即支撑业务运营的业务运营支撑系统 (BOSS) 和支撑日常管理的管理支撑系统 (MSS)。企业业务运营通常包括财务管理、销售管理、生产管理、库存管理、采购管理、客户关系管理、分销、制造、合同管理、质量管理等，这些业务管理的最大特征是以“事务”为中心，关心的是数据的准确性和及时性，典型的应用系统如财务系统、ERP、CRM、SCM、PDM 等业务支撑系统。除业务管理之外，企业还存在大量的日常管理工作，如人力资源管理，制度的制定、发布与执行，各种文档、员工经验的管理，管理流程的制定、优化与执行等，这些日常管理的最大特征是以“员工”为中心，关心的是员工的执行力、协同能力和素质提升，典型的应用系统包括 eHR、OA、KM、BPM、BI 等管理支撑系统。

蓝凌 EKP 基于知识管理理念专注于企业管理支撑的应用，并实现对业务支撑系统的有效整合，通过企业门户实现个性化的、基于角色的信息与知识的集中访问与展现。EKP 产品强调以提高企业产能和效益为目标、以知识管理为核心理念（员工通过流程等方式获取知识，包括文档和业务数据）、以应用开发平台为技术支撑手段，一方面帮助企业实现咨询成果的有效落地，另一方面为企业提供管理支撑系统，促进企业管理的精耕细作。



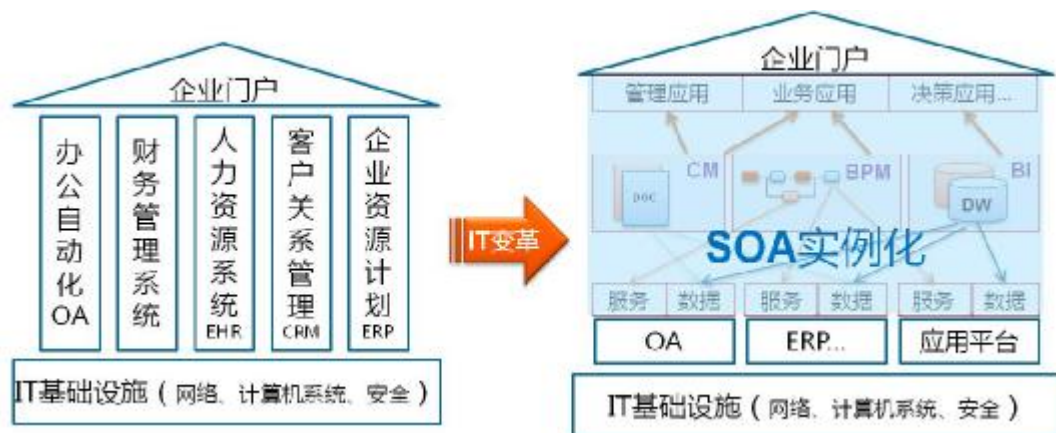
EKP 全称：企业知识化平台

EKP 定位：为企业的管理支撑提供 IT 手段

蓝凌 EKP 经过多年的不断研发，精炼出组织协同管理（流程管理、任务管理、项目管理）、组织知识管理（数据中心、知识中心、人才中心）、组织激情管理（文化管理、社区管理、活动管理）三大应用体系，九大核心应用功能，以应用开发平台为支撑平台，以企业门户为统一展现手段。在此基础上以企业门户、知识管理/内容管理、业务流程管理、商业智能、协同办公、应用整合等应用为核心的企业整体管理支撑应用解决方案。蓝凌 EKP 分别基于 JAVA 和 Domino 技术构建出 EKP-J 解决方案，以微软技术构建出 EKP-N 解决方案。

传统的企业信息化建设由于受到企业不同发展时期、不同业务需求、不同技术等因素的限制而构建出各种应用系统 (ERP、OA、EHR、CRM 等), 系统间缺乏联系, 形成若干“信息孤岛”, 一些企业为了优化信息化建设, 逐步将各应用系统涉及的 IT 基础设施抽取出来, 形成企业统一的 IT 基础设施平台 (统一网络、硬件、系统软件等), 另一方面在应用层通过构建企业门户实现对现有各应用系统的单点登录 (SSO) 等, 以改善用户的 IT 体验, 这些优化动作在一定程度上改善了企业信息化建设, 但仍然难以实现数据、流程的统一管理, 难以适应企业需求的快速变化。

蓝凌基于对企业管理及信息化建设的长期研究与实践, 结合业界 SOA 最新理念, 推出全新的 EKP-N 解决方案, 以微软最新 dotNet 3.x 框架、MOSS 2007、SQL Server 2005/2008 等产品为技术支撑, 为企业信息化提供统一的企业门户和应用开发平台, 统一与规范企业信息化建设框架, 在此基础上, 利用内容管理平台实现企业的知识管理与内容管理, 利用业务流程管理系统实现企业流程的统一管理, 利用 BI 技术构建企业数据仓库, 实现报表展现和多维分析, 并通过 WEB 服务和数据接口服务实现与各应用系统的集成, 从而实现企业管理支撑的一体化管理。



第二章、方案篇

2.1 EKP-N 的定位与目标

蓝凌 EKP-N 专注于为企业管理支撑提供 IT 工具，为企业员工提供统一的 IT 工作平台，包括企业门户、知识管理、业务协作、商业智能、统一通信、应用开发平台等。



其中，

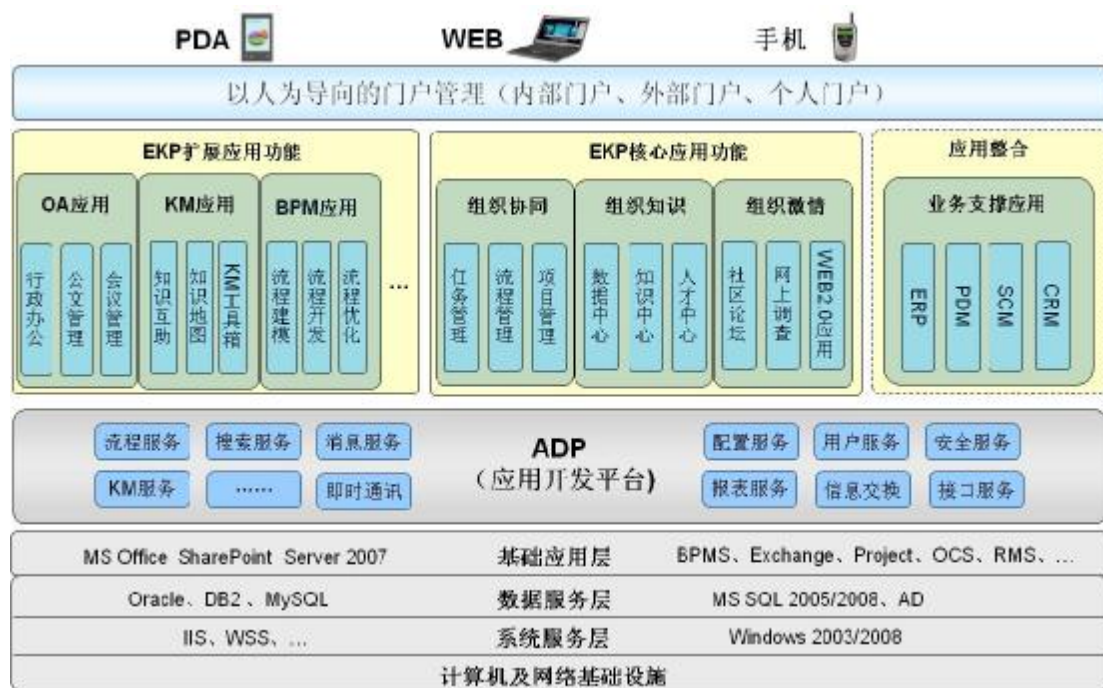
- n 企业门户:** 利用微软 SharePoint Server 2007 (MOSS 2007) 门户功能为企业提供统一的、个性化门户，满足员工的不同 IT 体验，如企业门户、领导门户、项目管理门户、个人门户等，同时通过 SSO 实现与 OA、ERP 等企业原有系统的单点登录与访问，实现统一的用户管理；
- n 业务协作:** 重点实现日常办公协作和跨系统业务协作，以提高企业管理的规范性、部门协作的有效性，前者关注流程的灵活性（如驳回、转办、分支、投票等），后者关注跨系统的流程运作，如，在流程执行过程中与其它应用系统实时交互数据等；
- n 知识管理/内容管理:** 实现企业各类文档、影像资料、资质文件等知识和内容的沉淀、共享、学习、应用和创新，实现企业内容专家经验的有效管理，并提供文档的读写服务，实现在企业业务过程中及时沉淀和应用文档知识；
- n 商业智能:** 实现对企业各应用系统积累的数据抽取、清洗、转换，并加载到统一的数据仓库中，利用报表工具实现对企业各类数据的统一展现，包括静态报表和动态报表二种方式，并随着应用的深入，逐步提供多维分析和数据挖掘功能，满足企业辅助决策的需要；

- n **统一通信**: 利用微软的 Exchange、OCS 等产品, 建立企业范围内的电子邮件和网络通信系统, 包括 Web Mail、即时通讯、手机短信、移动应用等, 使企业内部通信与信息交流快捷流畅, 并且与 Internet 邮件互通;
- n **应用开发平台**: 将功能强大的 MOSS 2007 作为整个解决方案的应用基础, 充分利用其底层应用功能, 并封装为更易于使用的服务来提高应用开发的效率, 更好地满足不断变化的业务需求。

2.2 EKP-N 整体应用架构

蓝凌 EKP-N 坚持以人为导向的设计原则, 以满足不同使用者应用需求的企业门户为统一展现手段, 以开放的应用开发平台为应用支撑, 提供组织协同、组织知识、组织文化三大核心应用组件, 根据企业实际需求拓展业务流程管理、知识管理、协同办公等大量应用功能, 并通过门户整合技术实现对企业 ERP、PDM、CRM 等业务系统的界面、数据和流程的整合。以灵活、方便、快捷地方式组合应用, 满足企业管理支撑的各种业务需要。

产品功能架构如下图所示:



2.3 EKP-N 解决方案特点

n 创新的管理理念

EKP-N 是以 KM (知识管理) 为核心的 IT 工作平台, 提供了全面的知识生命周期管理方法与手段, 帮助组织提升知识资源的价值, 以企业最关心的企业核心利润源 ($\text{产能} = \text{协同} \Sigma (\text{知识} * \text{激情})$) 为切入点, 帮助员工做“对”事、做“快”事、做“好”事、有激情做事, 从而提升企业整体竞争力, 提高企业核心利润源。

n 统一的企业管理支撑平台

EKP-N 可以帮助企业构建统一的管理支撑平台, 一方面通过知识管理、流程管理、商业智能等应用功能实现企业的结构化业务数据、非结构化文档数据的统一管理, 另一方面通过门户技术规范企业信息化建设, 实现企业业务支撑、管理支撑的一体化管理。

n 强大的基于 MOSS2007 的应用开发平台

EKP-N 率先将微软 MOSS2007 产品做为整个 IT 工作平台的应用基础, 一方面充分利用其提供的丰富的应用功能, 快速满足企业业务需求, 另一方面结合国内企业的应用特点 (如复杂的组织架构、更高的用户体验等) 进行二次开发, 在保证底层架构成熟、稳定的基础上, 提供更易用开发平台, 以满足不同企业的应用需求及二次开发的要求。

n 真正的业务流程全生命周期管理

EKP-N 不仅提供了强大的工作流引擎, 满足企业对流程的要求, 而且还提供流程分析与建模工具、流程开发、流程执行、流程评估与优化完整的流程生命周期管理, 有效帮助企业梳理与设计流程、固化流程、优化和重组流程, 从而全面提高企业流程执行的效率。

n 优异的系统性能表现

通常随着应用系统上线运行一段时间之后, 由于用户数量的增加、并发访问数量增加、应用数据不断增加, 系统性能将会下降, 甚至会影响用户的正常使用。蓝凌通过对数百个项目实施经验的总结, 并结合业界的最新技术, 针对系统性能进行了全面的优化与设计, 支持数千在线用户的并发访问, 满足大型企业对于系统性能的要求。

n 信息集成, 整合信息孤岛

面对企业集中信息呈现需求和信息孤岛的现象, EKP-N 通过数据仓库、报表、多维分析等技术可以帮助企业建立统一的信息视图, 实现对各业务系统数据的统一访问, 提供报表、图形等多种方式展现, 并提供管理驾驶舱功能, 实时、直观地反映组织运营的关键指标变化,

使组织运筹数据之中，决胜竞争之外。

n 丰富的第三方应用系统整合方案

EKP-N 针对业界主流的 ERP 等第三方应用系统提供相应的整合方案，包括单点登录 (SSO)、统一用户管理、界面集成、数据集成、跨系统流程整合等，最终通过门户进行集中展现与应用，已实现整合的包括 SAP、Oracle、用友、金蝶 ERP、HR、财务等产品，同时还可以实现基于 IBM Lotus、JAVA 技术的其它第三方应用系统。

n 完善的安全控制机制

EKP-N 结合 MOSS2007 底层平台和应用层的各种权限要机制，提供了完善的安全授权、行为轨迹机制，针对数据层可实现对每个文档、报表进行授权 (如是否可访问、可修改、可打印、可下载、可拷贝等)，对操作层实现功能的授权，并通过日志功能记录关键操作行为，便于进行系统审计。

基于角色的安全管理策略，能够与主流的各种 LDAP 目录服务器集成，实现多套系统单次登录。

n 快捷的个性化办公门户设置

友好的界面和易操作性，是产品应用的一个重要特性，在分析了各类组织、各层次人员的基础上，EKP-N 提供多种方式来满足客户的使用习惯：

系统管理员可以根据企业内员工的工作性质配置不同的系统访问界面和功能布局，不同的员工登录后进入不同的门户，让合适的人快速使用到合适的功能，对组织机构、岗位、职务、人员及权限配置也可快速完成客户化设置，并在岗位设置上增加了通用岗位，增强了系统的灵活性。

2.4 EKP-N 部分功能清单

EKP-N 为企业提供全面的管理支撑应用，具有丰富的应用功能模块，以满足不同企业在不同时期的业务需求，企业根据需求灵活地组合各种应用模块构建适合自己的应用解决方案。下表是 EKP-N 部分功能清单及简单功能描述。

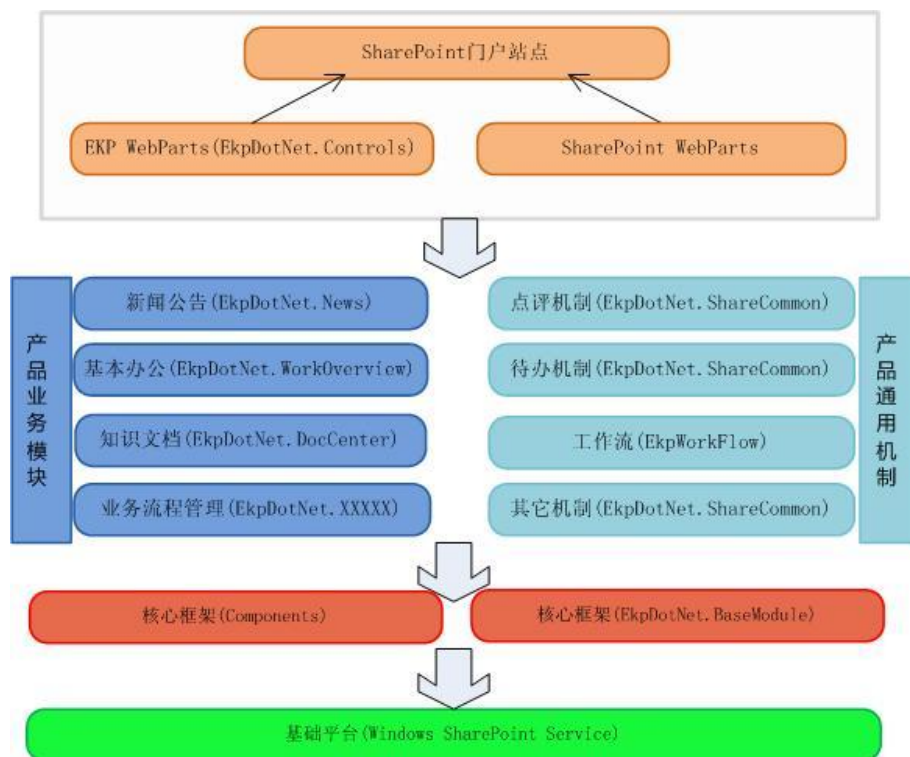
编号	模块名称	模块说明
EP	企业门户管理	实现企业应用的统一访问，支持企业门户、部门门户等
EP-01-N	门户配置管理	支持企业门户、部门门户、个人门户等自定义，提供多种配色方案、界面和内容的灵活排版、完善的权限控制

EP-02-N	门户应用部件	提供待办事宜、最新知识、常用资料、天气预报等WEB部件
EP-03-N	信息发布平台	包括栏目设置、信息发布审批流程自定义、新闻文章管理等
EP-04-N	企业搜索	支持对门户内容进行简单搜索、复杂搜索 支持多种数据源的信息搜索 支持OFFICE、PDF等格式文件全文搜索
EK	企业知识管理	实现组织内部的文档等显性知识和专家经验等隐性知识的统一管理，提供知识共享的方法与手段
EK-01-N	文档管理	实现无限层级知识分类设置 支持文档审批流程定义 文档的增加、编辑、删除等操作 支持对文档的点评、推荐、版本查看、发布、收藏 支持对分类、具体文档的权限控制
EK-02-N	知识互助	管理用户提问，并根据问题分类自动发送邮件给相关专家 回答者可回复答案 可对提供的答案确定最佳答案
EK-03-N	CKO工具箱	支持积分规则定义 实现按部门、个人、文档等方式积分 提供按部门、个人、文档等方式积分查询
EC	企业协作管理	实现组织内部规范的管理、提高流程执行效率、加强部门之间、员工之间的沟通
EC-01-N	业务流程管理	流程分类定义与维护 流程模板（流程、表单）定义与维护 支持流程分支、串行、并行等 支持灵活的流程内容（表单）定义 与门户等应用的集成
EC-02-N	请假流程管理	支持年假、病假、事假等流程审批
EC-03-N	办公用品领用	包括库存管理、领用申请流程、领用情况统计等
EC-04-N	费用报销流程	支持各种费用报销的审批管理
EC-04-N	出差申请流程	支持出差流程的审批管理
EC-05-N	IT服务流程管理	包括通用资讯服务流程、电脑采购流程等
OA	企业办公管理	实现日常办公的规范管理、提高办公效率
OA-02-N	公文管理	收文管理，包括登记、处理、查询等 发文管理，包括拟稿、处理、登记等 公文查询、搜索 支持灵活的流程定义 支持红头文件格式
OA-03-N	会议管理	会议室管理，包括占用状况等 会议申请流程

		会议纪要管理
OA-04-N	网上调查	问卷设置与调查内容维护 填报网上调查 调查结果统计分析
OA-05-N	个人事务管理	包括公共通讯录、日程管理、任务管理
E0	企业扩展应用	满足企业其它应用需求
E0-01-N	企业报表中心	实现分类管理, 报表的设计、报表展现 支持导出Excel等格式 支持表格、图形等展现方式
E0-02-N	WEB 2.0	博客的应用与管理 Wiki的应用与管理 RSS的应用与管理
CORE	核心应用中间件	系统底层公共的应用组件平台, 保证系统模块实现的灵活性
Core-N	系统管理	包括用户管理、组织机构管理、岗位管理、权限管理、日志管理
	待办管理	要求处理的工作以待办方式提醒, 实现事找人的工作模式
	基础服务	流程服务、搜索服务、版本服务、协同服务、知识服务、安全服务等基础服务

2.5 EKP-N 技术体系架构

蓝凌经过长期的应用实践,并在分析管理支撑系统需求特点及各种主流技术优缺点的基础上,构建了全新的 EKP-N 体系架构,以满足快速变化的需求。蓝凌 EKP-N 基于 SOA 理念,采用 B/A/S 多层体系架构,遵循微软最新的 .net Framework 3.X 技术规范,综合运用 MOSS2007 和 SQL Server 关系型数据库技术处理结构化业务数据和非结构化文档数据,具体体系架构示意如下:



系统由基础平台层（包括核心框架层）、业务层（产品通用机制、产品业务模块）和表现层（门户及 WebPart）组成,其中:

- n 基础平台层负责数据存储、数据封装、基础应用功能实现、数据调用等的实现;
- n 业务层负责产品公共应用服务,包括流程服务、权限服务、报表服务等,业务功能实现,包括门户应用功能、基础办公功能、业务流程管理、知识管理等应用功能;
- n 展现层负责应用在门户中的统一展现,包括门户配置、WebPart 管理等功能。

2.6 EKP-N 运行环境说明

蓝凌 EKP-N 在设计之初就充分考虑了各类企业的应用特征 (规模、地理分布、可能的投资等), 在 IT 技术选择更考虑到平台的稳定性、扩展性等, 以满足不同客户的系统建设需求, 基本运行环境要求如下:

n 平台软件要求

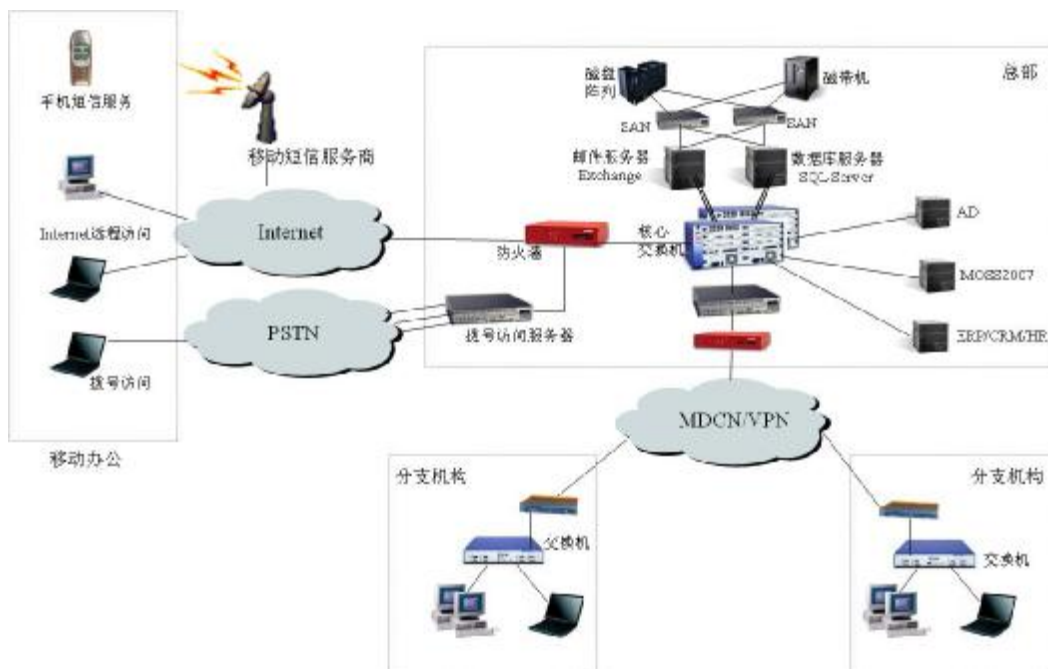
应用服务器: MOSS 2007、IIS 应用服务器

业务流程管理系统 (BPMS)

数据库服务器: SQL Server 2005/2008, 业务数据还支持 DB2/Oracle 等关系型数据库

操作系统: Windows Server 2003/2008 等

n 典型的 EKP-N 应用系统部署示意图



第三章、应用篇

蓝凌 EKP-N 为企业管理支撑提供全面应用，帮助企业实现非结构化文档数据、结构化业务数据、业务流程管理等，并通过统一的门户改善用户的 IT 体验，针对企业客户的业务需求，蓝凌可以为客户提供以下几种应用解决方案，并可根据客户的具体需求进行灵活的组装，以满足个性化业务需求。

- n 企业门户应用：为企业不同的使用者（员工、领导、客户、供应商等）提供个性化的门户，实现信息发布、SSO、统一用户管理等门户应用功能，并可集成 Exchange 邮件系统、Project、OCS、SAP ERP 等应用系统，实现企业信息化的统一接入与访问；
- n 知识管理应用：实现对企业分散的各类文档统一管理，专家经验的挖掘与沉淀，并通过全文搜索实现对知识的快速查找，让员工在合适的时间找到自己所需的知识；
- n 业务流程管理应用：提供流程建模、流程开发、流程运行、流程评估等功能，帮助企业固化和不断优化内部业务流程，提高协作效率，并可实现 ERP、财务、HR 等跨系统流程的整合；
- n 商业智能应用：通过对企业现有的各类系统的业务数据进行抽取、清洗、转换与加载，构建企业数据仓库，并通过报表、仪表盘、多维分析等应用工具展现和使用这些数据，为企业决策提供辅助支持。

3.1 企业门户(Portal)应用

企业门户是一种新的信息化展现的表现形式，是企业内部员工、客户、合作伙伴访问企业应用系统的统一入口。通过蓝凌 EKP-N 门户应用方案可以快速构建企业门户，在企业原有应用的基础上进行整合，通过整合企业现有 IT 资源，保护原有的投资，真正实现“以员工为中心”的统一工作支撑平台，同时实现企业内外网、应用系统、各类信息和流程的统一，为员工提供更好的应用体验。主要功能包括：

- n 个性化的门户配置：根据不同使用者、部门可以灵活的配置不同的应用门户，包括部门门户、外部门户和个人门户；
- n 统一的访问方式：实现单点登录 (SSO)、统一的组织架构、用户及权限管理等；
- n 信息发布：实现企业新闻、公告、通知的编辑、审核、发布等全过程管理；
- n 应用集成：实现企业各应用系统之间的功能集成和数据交换，包括 Exchange 邮件、

项目管理 Project、统一通信 OCS 等微软其它产品及其它第三方产品；

- n 信息集成：实现各类应用系统数据的展现与共享；
- n 流程集成：实现跨系统的业务流程集成，如业务流程与日常管理流程的集成；
- n 主流业务系统的整合，可实现 SAP、Oracle ERP、用友、金蝶等主流应用系统的界面整合、信息整合及流程整合，提升企业信息化的整体价值；
- n 应用开发平台：一方面将各应用功能中的通用程序抽象出来进一步进行封装，另一方面根据应用实施情况提供开放的标准接口调用，充分满足蓝凌自身新产品研发、客户二次开发的需求。

3.2 知识管理(KM)应用

知识管理作为一个重要的管理思想和方法越来越受到企业的重视和关注，通过蓝凌 EKP-N 知识管理应用方案可以构建企业知识管理平台，实现企业内部各种文档等显性知识、外部竞争情报、员工经验等隐性知识的统一管理，提供知识规划、沉淀、学习、应用、创新提供相应的支撑手段，并将人、流程和知识进行融合，让合适的员工在合适的场所及时获得所需的知识。主要功能包括：

- n 知识库管理：实现知识分类管理与维护，支持各类知识文档(如规范制度、工作总结、经验案例、技术论文等)的获取、存储、搜索、学习、版本控制、点评、推荐等，促进企业知识的沉淀、共享、学习、应用和创新；
- n 人才库管理：构建企业的人才信息库，一方面激发员工实现个人知识管理，另一方面通过提供的专家地图，使员工可以快速找到各类专家并实时向专家提交问题，专家将对问题做出相应答复，各类问题及专家答复均保存在系统中作为企业的知识沉淀下来，使专家的经验得以传播与复制；
- n 业务蓝图库：蓝凌在多年的知识管理研究与实践中，总结、提炼了许多有价值的业务蓝图，企业在实施 EKP 时，可在参考或借鉴业务蓝图库基础上，快速构建自己的门户，降低系统实施风险
- n 知识管理支持工具：实现对企业知识库中知识的统计、展示和发布，帮助企业推进知识管理应用，包括知识规划、知识跟踪与推进、知识评测、知识审计四大功能。

3.3 业务流程管理(BPM)应用

蓝凌 EKP 业务流程管理应用方案是一套达成企业各种业务环节整合的全面管理模式,涵盖了人员、设备、桌面应用系统、企业级应用等内容的优化组合,从而实现跨应用、跨部门、跨合作伙伴与客户的企业运作,方案不但涵盖了传统“工作流”的流程传递、流程监控的范畴,而且突破了传统“工作流”技术的瓶颈,实现流程的全生命周期管理。具体功能包括:

- n 业务流程设计:根据企业的流程现状对未来进行流程的定位和设计,包括流程建模(Modeling)、分析(Analyzing)、模拟(Simulation)和流程重构(Redesigning)。
- n 业务流程执行:经过多次的建模、分析、仿真和确定了企业的业务流程之后,接下来面临的的就是流程的执行,业务流程的执行分为三个步骤,分别是部署(deployment)、自动操作(automation)和人机交互(interaction)。
- n 业务流程管理维护:当流程上线后,伴随而来的管理维护的问题,其中包括三个步骤的工作:运行(operation)、维护(maintaining)和监控(Activity monitoring)。
- n 业务流程佳化:这是所有五个阶段的最后一步,也是业务流程管理系统生命周期迈入下一个循环的“前夜”,不是终结,而是开始。本阶段包括三个步骤:评测(Measurement)、报告(Reporting)和改进(Improvement)。

3.4 商业智能(BI)应用

市场竞争的日趋激烈,要求企业的决策能力越来越强,如何快速处理和利用各业务系统中的大量信息资源显得越发重要。蓝凌 EKP-N 商业智能应用方案将充分利用企业业务系统产生的大量宝贵的数据资源,构建企业决策分析支撑平台,通过对大量信息的智能化加工、处理,为企业决策管理者提供及时、准确、科学的辅助决策依据。主要功能包括:

- n 统一的数据仓库:通过对各类业务系统的数据进行抽取、清洗、转换和加载(ETL),帮助企业构建一个面向主题的、集成的、基于时间变化的基础数据仓库,并可构建多个数据集市,以提高系统的效率和性能;
- n 灵活的报表系统:提供非常容易使用的、高性能、高速度的、可以最快速实施报表

工具，快速产生所需的各类业务报表；

- n 强大的多维分析功能：通过 OLAP 工具将复杂的分析功能简化为直观的、鼠标拖放式的数据导航——包括旋转透视表和交互式图表等，方便决策者从多角度分析数据；
- n 智能化的数据挖掘功能：通过对大量历史数据的训练，模拟和仿真，对未来进行多方面的预测。

3.5 协同办公(OA)应用

现代企业办公系统已经不再是简单的文件、公文、行政事务处理的 IT 系统，而是基于的流程驱动的协同系统，从而提高企业办公效率，蓝凌则在协同办公的基础引入知识管理基本思想，在提高执行效率的同时，提升执行力。蓝凌协同办公应用方案融知识管理、行政办公、协同工作、激情管理、行政办公等集成于一体，构建企业新一代的员工办公平台。主要功能包括：

- n 文档管理：实现文档分类管理与维护，支持各类文档(如规范制度、工作总结、经验案例、技术论文等)的获取、存储、搜索、学习、版本控制、点评、推荐等，促进企业文档知识的沉淀、共享、学习、应用和创新；
- n 审批流程管理：实现企业公文、请假、费用报销等各类流程的用户自定义，规范企业的流程审批，提高工作效率，优化传统审批方式，并引入知识关联机制，提高审批的正确性；
- n 任务管理：实现企业一些临时性任务的分派与管理，让每一件“小事”能够有计划、有跟踪、有落实、有评价；
- n 项目管理：实现企业中各类项目的信息管理、项目协作、文档管理、成员沟通等；
- n 文化管理：通过博客、Wiki、内部论坛、网上调查等功能帮助企业建立良好的文化氛围，提升企业的凝聚力。

第四章、实施服务篇

4.1 EKP-N 实施服务

多年的产品研发、项目实施与售后服务积累的经验与教训，使得蓝凌深信，“三分技术产品、七分项目实施、十二分服务支持”是保证客户满意、企业成功的关键。蓝凌在项目实施过程中除提供标准的 IT 服务（如系统安装、配置、定制开发、测试、上线）外，还将帮助客户进行系统的内容建设，如门户的梳理、报表库规划、知识分类梳理、业务流程梳理等，同时还将结合企业管理及文化特点协助开展理念导入、项目推广宣传等活动，让企业使用者真正地愿意用、用起来、用得好。



蓝凌在 EKP-N 解决方案的实施中成功地将管理咨询与软件产品实施有机结合，形成了蓝凌独特的 EKP 产品实施方法论，该方法详细规范了实施的步骤、每个阶段的工作内容、工作产出物、关键检查或验收点，保证双方能够及时沟通并发现问题，同时利用项目协作管理工具全程管理实施过程，记录项目实施过程、沉淀的知识与文档，当项目结束时，全部传递并移交客户，以帮助客户提高后期维护的能力与水平。

除提供 EKP 实施咨询服务外，蓝凌还可以从管理角度为企业提供专业的管理咨询服务：

- n 知识管理咨询：包括知识管理战略规划、部门/岗位知识管理设计、KM 系统规划等；
- n 业务流程咨询：包括企业流程梳理、优化建议、BPM 系统规划设计等；

- n IT 规划咨询：根据企业战略进行 IT 战略规划、IT 应用规划、IT 组织与管控规划；
- n 门户规划咨询：包括数字化品牌设计、门户内容规划、门户功能规划、门户架构设计、整合方案设计、门户运维制度设计等。

4.2 售后服务

软件服务是全球 IT 产业重要的发展趋势，也是软件企业越来越重要的业务构成，更是软件企业生存和发展的增值方向。蓝凌服务希望能够帮助客户最佳地应用蓝凌产品，并为客户创造更加广泛的价值。

蓝凌服务内容：

- n 培训服务：包括产品使用培训、系统管理培训、管理知识培训；
- n 产品维护服务：包括产品安装、配置等技术支持，提供备份策略方案；
- n 产品版本更新与升级服务；
- n 产品介质服务：产品光盘、资料通知与寄送服务；
- n 产品需求变更服务：提供根据客户需求进行产品定制服务。

蓝凌服务方式：

- n 网络服务：通过蓝凌专业服务网站 <http://service.landray.com.cn> 或专业技术工程师的电子信箱对用户 provide 全方位的产品技术支持与服务；
- n 热线技术咨询服务：通过拨打公司服务热线（800 999 3990，0755-26710766，26012345，FAX：0755-26710099），由专业技术服务人员解答客户有关产品应用问题等，标准服务时间为周一到周五（8:30~18:00，国家法定节假日除外）；
- n 远程维护服务：利用远程工具提供远程系统维护支持，包括应用问题排查、解决，系统管理与性能优化等。

凡购买蓝凌软件产品的客户，依据合同将享有“一年内免费服务”。

第五章、公司篇

5.1 关于蓝凌

深圳市蓝凌软件股份有限公司（以下简称 LANDRAY）是专业从事 KM(知识管理)应用解决方案的管理咨询、软件研发和定制服务的高新技术企业。它以管理咨询业和 IT 业为依托，融合现代 IT 技术和创新管理思想，致力于为客户提供知识管理解决方案（LKS），通过基于知识管理的企业知识化平台（EKP）系列软件的提供、开发、实施和完整的知识管理培训及咨询服务为客户创造价值。公司拥有大批资深的专业技术人员、资深咨询顾问和项目管理专家，建立了规范的产品研发、咨询、培训、销售和服务体系，基于先进的项目管理和知识管理模式，为客户提供优质的产品和服务。在国内率先实现了 IT 软件服务与管理顾问咨询的完美结合，有效的构建了技术、应用、管理的价值链和增值工程，优化和整合了资源，为客户创造了最大价值和利益。

EKP 基于“以人为本”的设计理念，通过知识管理平台实现企业知识资产的统一管理，通过协同办公平台提升企业管理的效率，通过人力资源管理平台盘活企业人力资本，通过企业整合中心实现跨系统的应用整合，从而实现对传统信息系统的提升,实现“信息知识化，管理和谐化”。LANDRAY EKP 帮助企业建立“以人为本”“以知识资产为本”的经营理念、组织模式、业务规则及评估体系，全面提升企业核心竞争力。LANDRAY 不仅为客户提供完整的软件系统，更是基于“门户、知识、流程、方法、经验”为客户提供高附加值的咨询服务，包括：KM 培训与认证、KM 咨询、业务流程咨询、IT 规划、企业门户规划、KM 方案规划、EKP 系统实施咨询等服务。

LANDRAY 被授予“深圳市软件产品开发优秀单位”，深圳市高新技术企业。LKS 被认定为国家火炬计划项目，在 CCID 市场统计中，蓝凌连续几年获得国内厂商 KM 市场占有率第一。

在正式进入中国市场的短短时间内，已为包括青岛啤酒、华润集团、联想集团、广东移动、河南移动、上海电气电站、EPSON、PHILIP LG、美的集团、三九集团、三一重工、宇通客车、天狮集团、TCL 移动、天虹商场、厦门航空、顺风速运、华菱集团、天音通信、雅居乐地产等几百家大中型企业成功地实施了门户/业务流程管理/KM / OA 及整合等项目。

“知识创造价值”，作为管理软件厂商和中国 KM 专业服务领导厂商，LANDRAY 将不断研究企业的发展模式、信息化发展和知识管理的最新理论，坚持科学的方法，服务于每一位客户。“以每一天的进步和创新”，努力将 LANDRAY 打造成用户满意的知识管理和信息化服务优秀品牌。

5.2 公司资质

- n 广东省高新技术企业
- n 广东省民营高科技企业
- n 广东省软件行业协会理事单位
- n 深圳市高新技术项目
- n 2002 年深圳市“软件开发先进企业”
- n 2003 年深圳“十佳创业企业技术创新奖”
- n 2003 中国青年科技创新奖
- n LKS 获国家火炬计划项目
- n 企业管理及服务通过 ISO9001 认证, CMMI L3 评估
- n 2004 年 10 月, 基于知识的企业知识化平台荣获“金软件奖”
- n 2004 年 10 月, 蓝凌荣获亚太唯一的优秀 lotus 解决方案奖
- n 2005 年 3 月, 被授予“2004 年度中国数据管理技术应用解决方案成功企业奖”
- n 2006 年 1 月, 蓝凌 EKP-OA 产品荣获“2005 年度优秀软件产品”称号
- n 2006 年 2 月, 蓝凌荣获 05 年中国信息化 500 强“用户选择奖”之“最佳 OA 软件提供商奖”、“最佳知识管理软件提供商奖”、“最佳信息化实施满意度奖”3 项大奖
- n 2006 年 4 月, 蓝凌荣登 2005 年具有影响力“中国管理咨询机构 100 家”宝座;
- n 2006 年 8 月, 蓝凌荣获“2005 年度深圳市软件百强企业”称号;
- n 2007 年 1 月, 蓝凌 LKS-EKP 被评为深圳市优秀软件产品;
- n 2007 年 2 月, 蓝凌 LKS-EKP 获《软件世界》“金软件”奖;
- n 2007 年 2 月, 蓝凌荣获 06 年中国企业信息化 500 强“最佳 OA 软件提供商奖”、“最佳知识管理软件提供商奖”2 项大奖;
- n 2007 年 3 月, 蓝凌被评为深圳市重点软件企业。
- n 2008 年 4 月, 蓝凌被评为中国软件十大领军企业

5.3 成功案例

以下是蓝凌多年来成功实施的部分客户名单：



典型案例（深圳天音通信）

企业简介



- 天音通信成立于1996年，主要致力于移动通讯产品的维修、技术培训、维修零配件供给、增值业务等全方位的服务，是国内最大的手机分销企业。天音科技将以现有的移动通信产品服务为基础，通过整合数码产品、3C产品、增值服务、SP业务，创造一个全新的综合服务品牌。为生产厂商、运营商、经销商、零售商、最终用户提供全方位服务。

面临挑战

- 已建立了完善的IT基础设施，并先后构建门户、OA、PSI、ERP、EHR等应用系统
- 但业务的发展使得现有系统受到挑战：
 - 现有门户自主开发，不能满足更多的门户需求
 - OA功能不能满足业务发展需要
 - 各应用系统相互独立，业务流程无法贯穿整个业务

解决方案和成果

- 采用微软MOSS2007构建整个应用框架和门户应用
- 实现协同办公应用，实现应用整合
- 重点实施财务、采购等跨系统业务流程管理

