

中国企业内容管理行业研究报告

2017年

www.iresearch.cn



海量行研报告免费读

行业洞察

生产力 · PaaS · 智能

提高生产力为企业内容管理第一要义

SaaS是移动化和协同化的必然选择

云服务将成为企业的可信赖选择

IaaS和SaaS两端向PaaS演进

内容管理走向知识管理

结合业务应用的专属功能开发

人工智能升级企业内容管理

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2017.4 iResearch Inc.

www.iresearch.com.cn

中国企业内容管理行业概述

1

市场现状与企业案例

2

中国企业内容管理行业行业洞察

3

企业内容管理的定义

对企业全部内容的整个生命周期进行管理

20世纪90年代中期，企业尝试使用内部通信系统管理网络内容，“企业内容管理”开始萌芽。2001年，国际信息与图像管理协会创造了术语ECM（Enterprise Content Management），并将ECM定义为“用来捕获、储存、管理、保留和交付与组织过程相关的内容和文档的技术”，仅强调了ECM是管理企业内容的技术。伴随时代发展与技术进步，ECM的概念不断被完善，今天的企业内容管理已成为企业对**企业全部内容的整个生命周期**进行管理的技术、战略、过程、方法和系统。企业在制定内容管理战略和选择ECM工具的时候，不能只考虑如何控制企业内容，更要考虑ECM如何帮助企业提高生产效率、提升商业价值。

企业内容管理的两大内涵



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

企业内容的定义与分类

企业内容的定义与分类

“内容”一词源于出版媒体业，开始主要指的是书报杂志、唱片影带里的创作内容。随着计算机、互联网的普遍使用，企业内外信息的流通不断加速，文档与资料数量不断增加，内容的范围不断扩大，由原来的出版媒体内容，发展为企业内外所有与其相关、以数字形式展现的信息聚合。企业内容可从内容分割度、内容来源、内容格式、内容状态等不同维度进行分类。

企业内容的分类

划分维度	分类	补充说明
颗粒度	单个内容组件	构成信息产品的最小单位，可以是一张图像、一个单词
	完整信息产品	整个文档，如备忘录、信件、报告
来源	业务内容	企业日常经营活动生成的内容，如电子邮件、网上讨论、Office文档，主要来自企业内部
	系统内容	企业信息系统的內容，IRM、ERP、CRM、SCM、HRM、EIP等系统生成的内容，主要来自企业内部
	用户生成内容	用户在企业网站、微博、论坛等与企业互动生成的内容，主要来自企业外部
格式	结构化信息	可以用二维表结构逻辑表现，存放于关系数据库，具有标准格式，由数据库管理
	非结构化信息	不方便用二维逻辑表来表现，或根本无法用数字或统一的结构表示 包括纯文本、格式化的文本、多媒体文件、社交媒体产生的社会内容
状态	动态活跃内容	仍然可以编辑和交换的内容
	静态存档内容	不可以编辑和交换，更合适保留和存档，比如记录、档案等

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

ECM覆盖内容生命周期的全部阶段

从创建和捕获，到保存或删除

内容生命全周期



阶段	阶段重点	补充说明	阶段	阶段重点	补充说明
创建	内容组件或元素	是统一且灵活的内容结构的基础	治理	内容治理政策	使用ECM的成文规则
	元数据	允许用户快速寻找、浏览和使用内容，是所有种类数据共享的基础		记录管理	关于文档内容、时间、位置、元数据的标记
	分类和标引	实现内容检索的基础		安全和访问	保证内容安全，设定访问级别
	内容管理模型	基于对象的精细粒度的模型		变更控制	减轻改变对系统产生的负面影响
捕获	文件上传	用户上传，最常见的捕获方式	加工处理	工作流	对业务流程自动化进行有效管理
	原生数字文件	文档直接在系统中产生		业务流程管理	不仅可以创建工作流，还可对其加以管理
	电子表格	表格在线 捕获结构化信息和元数据的好方法		商业智能	利用现代数据挖掘技术实现数据的商业价值
	图像或文档捕获	图像扫描技术或智能转换技术	交付	电子发现	对可能涉及诉讼的证据进行归档和再现
	内容流	从其他系统整合到ECM系统		搜索	使用关键词或布尔逻辑定位内容
储存	信息构建	内容的逻辑储存，ECM关键组件之一		编辑和浏览	编辑涉及版本控制、浏览及转化内容，内容创建和内容编辑的无缝整合、浏览工具的配置
	文件格式化	对信息的特殊编码方式	保留	出版	推送内容
	版本化	基于时间戳储存文档早期版本		内容聚合	捕获和整合社会化内容
	格式转换	转换成用户设定或ECM所需的格式		重新格式化	确保内容不能被编辑并保证将来可以顺利查看
			删除	压缩	节约空间

来源：焦微玲.信息化条件下的企业内容管理：需求、挑战和实现[M].

企业内容管理的发展历程

技术进步不断对企业内容管理提出新的要求

20世纪90年代中期，网络开始普及，ECM系统帮助企业进行网络内容管理，保证企业内联网与Web网站信息的一致性，保证企业信息得以高效的发布、组织和搜索。2005年前后，伴随电子商务和XML的发展应用，ECM的使命愈发丰富强大，内容管理模型、内容储存管理、内容交付管理、工作流等功能一应俱全。2010年左右，云服务逐步成为诸多企业的生产力工具，移动互联网爆发，手机成为个人随身计算设备，新技术的兴起发展给企业、员工和客户的日常行为带来显著影响，企业对ECM的需求随之转变，移动性与安全性成为ECM需要应对的两大问题，人工智能技术的突破性进展也为ECM系统带来新的机遇与挑战。

企业内容管理的发展历程



来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

企业需要ECM的原因

数据增长为企业内容管理提出挑战

电子商务、移动互联网、O2O、社交网络、资讯媒体的快速发展促使企业需要面临的数据量成指数增长。IDC数据表明，2020年全球新建和复制的信息量将超过40ZB，是2012年的12倍，其中中国的数据量将在2020年超过8ZB，比2012年增长22倍。数据量的飞速增长带来了大数据技术和服务市场的繁荣发展，也给企业信息管理提出了日益严峻的挑战。企业应当采取积极主动的整体的战略，认真规划ECM系统的建设，才能高效管理企业内容，并利用内容提升实现商业收益。

企业信息管理面临的挑战

信息过载

信息过载导致信息维护和搜索效率降低，无法即时满足企业用户的信息需求，复用信息几乎不可能。根据测算，信息员工每个工作日要花约30%的时间搜索数据，其中15%~25%的时间花在搜索无用数据。

信息来源复杂

来自信息管理系统、业务流程、供应商和客户、业务合作伙伴、网络等各种企业内、外部的信息，前所未有的复杂加剧了在企业范围内对信息进行有效管理的难度。

信息格式多样

结构化信息以外，还有半结构化、非结构化或异构化的信息，管理各格式所需技术不同。

在企业增长的所有信息中，纸质文件、照片、网络、视频、文档等占据了大部分空间。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_21464

