

Vereinfachte SaaS-Integration (Software as a Service)

*Von Simon Peel
Januar 2011*



Inhalt

Einleitung	2
CRM und die zunehmende Verbreitung von SaaS	3
Integration: Die letzte Hürde für SaaS	4
Traditionelle Integrationsansätze:	
Ungeeignet für SaaS-CRM-Lösungen	5
Integration as a Service: Besser geeignet für SaaS-CRM-Lösungen	6
Integration as a Service: Im Einklang mit SaaS-CRM-Lösungen	7
Schlussfolgerung	8
Informationen zum Verfasser	9

Einleitung

Aufgrund des stark vom Wettbewerb geprägten Geschäftsumfelds, in dem Geschäftsabläufe und Technologien sich immer schneller entwickeln müssen, sind Unternehmen gezwungen, sich schneller Veränderungen anzupassen, und ihre IT-Abteilungen müssen innovative Technologielösungen schnell und zu geringeren Kosten bereitstellen. Dies hat zur Folge, dass Unternehmen SaaS-Anwendungen (Software as a Service) einführen, um diese Herausforderungen zu meistern, insbesondere, um die Kosten für CRM-Lösungen (Customer-Relationship-Management) zu reduzieren.

SaaS-CRM-Lösungen sind eine interessante Alternative zu traditionellen komplexen CRM-Anwendungen, die vor Ort installiert sind, denn mit ihrer Hilfe können Unternehmen schnell auf sich ändernde Geschäftsanforderungen reagieren. In IT-Abteilungen finden diese Lösungen Anklang, weil weniger Ressourcen für die Implementierung benötigt werden. Und Geschäftsbenutzer greifen gern auf diese Lösungen zurück, weil der Einstieg in die neuen Systeme einfach ist und somit schnell erfolgen kann. Außerdem erfolgt die Bezahlung für die Nutzung pro Monat, sodass der Einführung einer neuen Anwendung keine budgetären Probleme im Weg stehen. Es überrascht daher nicht, dass die auch als On Demand Anwendungen bezeichneten SaaS-Lösungen in Unternehmen derzeit schnell Verbreitung finden.

Die Implementierung von SaaS-Anwendungen birgt jedoch gewisse Herausforderungen und bei SaaS-CRM-Lösungen ist das nicht anders. Oftmals sind IT-Abteilungen nach dem Wechsel zu einer SaaS-Anwendung enttäuscht, da von ihrem System aus der Zugriff auf benötigte kritische Geschäftsinformationen nicht möglich ist. Diese Informationen befinden sich in spezifisch angepassten, standortgebundenen Back-End-Systemen wie ERP- (Enterprise-Resource-Planning) und Finanzanwendungen. Um die Vorteile von SaaS-CRM-Lösungen in vollem Umfang nutzen zu können, ist es unbedingt erforderlich, den Zugriff darauf zu ermöglichen. Oftmals stellt dies eine größere Hürde als erwartet dar.

Fakt ist, dass sich die Anwendungsintegration zur Achillesferse entwickelt hat, was die optimale Nutzung von SaaS anbelangt. In diesem White Paper werden die Integrationsprobleme in Bezug auf SaaS-Anwendungen erläutert, insbesondere bei SaaS-CRM-Lösungen. Ferner werden drei Integrationsansätze zur Lösung dieser Probleme untersucht.

CRM und die zunehmende Verbreitung von SaaS

Durch den Wechsel zu SaaS-Anwendungen können die Schwierigkeiten, die erworbene und in Eigenregie betriebene Anwendungen mit sich bringen, minimiert werden. Wie komplex die Implementierung solcher Lösungen, vor allem von CRM-Lösungen, ist, wie viel Zeit und Geld sie in Anspruch nimmt, ist nur allzu bekannt. Die meisten mittelständischen Unternehmen würden eine einfachere, schnellere und kostengünstigere Lösung für die Verwaltung von Kundeninteraktionen bevorzugen und lenken ihr Augenmerk auf SaaS-CRM-Lösungen, die u. a. folgende Vorteile für IT-Abteilungen und Geschäftsbetreiber bieten:

- **Schnelle Implementierungen.** Da für SaaS-CRM-Lösungen keine Software installiert oder implementiert werden muss, werden weniger IT-Ressourcen beansprucht, d. h., Implementierungen können schneller ausgeführt werden. Um der Anwendung Benutzer hinzuzufügen, müssen für jeden Benutzer lediglich eine Benutzer-ID und ein Kennwort zugeordnet werden.
- **Benutzerfreundlichkeit.** Da umfassende Funktionen in einer einfachen, vertrauten browserbasierten Benutzeroberfläche bereitgestellt werden, erschließen sich die SaaS-CRM-Lösungen intuitiv und der Einarbeitungsaufwand ist minimal.
- **Geringe Auswirkungen auf die IT-Umgebung.** SaaS-CRM-Lösungen verursachen im IT-Bereich wenig Aufwand, haben aber einen großen Einfluss auf die Geschäftsabläufe. Für die Inbetriebnahme der Lösung muss keine neue IT-Infrastruktur eingerichtet werden und für die laufende Verwaltung und Wartung sind weniger IT-Ressourcen erforderlich als für traditionelle erworbene und in Eigenregie betriebene CRM-Anwendungen und Standardsoftware.

- **Abonnementgebühren.** Die Vorlaufinvestitionen für SaaS-CRM-Lösungen sind sehr viel geringer, da die Unternehmen den Service abonnieren und eine monatliche Nutzungsgebühr entsprechend der Anzahl der Benutzer entrichten. Dadurch kann die Lösung auch sehr einfach skaliert werden, wenn das Unternehmen wächst.
- **Einfach zu ändern.** Anpassungen, Workflows und Einstellungen werden in SaaS-CRM-Lösungen nicht codiert, sondern konfiguriert. Auch Änderungen können leicht vorgenommen werden, da die Anwendung lediglich neu konfiguriert werden muss, wenn sich die Geschäftsanforderungen oder Prozesse ändern.

Trotz dieser interessanten Vorteile bieten SaaS-CRM-Implementierungen nur einen begrenzten Nutzen, wenn die damit einhergehenden Probleme nicht im Vorfeld bedacht und gelöst werden. SaaS-CRM-Lösungen können so einfach in Betrieb genommen werden, dass Benutzer erwarten, direkt auf all ihre Geschäftsinformationen zu Kunden, Kontakten, Leads, Geschäftschancen usw. zugreifen zu können. Wenn dies nicht möglich ist, sind sie schnell enttäuscht. Zwar sind diese Anwendungen einfach und liefern sofort Ergebnisse, jedoch ist ihre Integration in andere Systeme in einem Unternehmen von entscheidender Bedeutung, damit ihr volles Potenzial ausgeschöpft werden kann.

Integration: Die letzte Hürde für SaaS

Mit dem wachsenden Erfolg von SaaS-CRM-Lösungen tritt an die Stelle der einstigen abteilungsspezifischen Strategie zur Kostensenkung und zur Steigerung der Effektivität von Vertriebsteams nun eine Strategie für die unternehmensweite Unterstützung, bei der jedoch gewisse Hürden zu überwinden sind. Benutzer benötigen nun Zugriff auf kritische Systeme im gesamten Unternehmen und verfügen möglicherweise über eine Unmenge an vorhandenen Anwendungen, z. B. andere On Demand Anwendungen, sowie standortgebundene Systeme, die täglich integriert werden müssen. Die Integration gewinnt somit für den dauerhaften Erfolg und die optimale Nutzung einer solchen Lösung immer mehr an Bedeutung.

SaaS-Anwendungen bieten für alle Kunden dieselben Vorteile, d. h., ein Mitbewerber hat keinen größeren Nutzen aus einer solchen Anwendung als ein anderer. SaaS-Anwendungen sind für sich selbst betrachtet wenig differenziert, solange sie nicht mit den spezifisch angepassten Back-End-Anwendungen integriert werden, die für den Geschäftsbetrieb eines Unternehmens von zentraler Bedeutung sind. Die Aufgabe, diese Differenzierung zu schaffen und die enorme Menge an Unternehmensdaten für die neueren, kosteneffizienteren SaaS-Systeme verfügbar zu machen, lässt das Problem der Anwendungsintegration in den Vordergrund treten. Besonders wichtig ist die Integration bei CRM-Systemen, die oftmals als primäre Informationsquelle für die Verfolgung von Vertriebskontakten, Leads, Pipelinedaten und Quartalsprognosen fungieren.

Unternehmen aller Größen gehen zwar davon aus, dass SaaS-Anwendungen einfach implementiert werden können, aber die Komplexität der Integration dieser Anwendungen in ihre vorhandenen Systeme überrascht sie doch sehr.

Es gilt, drei Schlüsselprobleme zu bedenken:

- **Informationen in SaaS-CRM-Lösungen übertragen.** Back-End-Systeme enthalten einige der wertvollsten Unternehmensressourcen, denen in vielen Fällen über Jahrzehnte hinweg zusammengetragenes Know-how und Unternehmenserfahrungen zugrunde liegen. Damit eine SaaS-CRM-Lösung von Beginn an erfolgreich sein kann, müssen in Back-End-Systemen vorhandene Informationen wie Bestellverlauf, Geschäftschancen und Kontakte auf die neue Lösung migriert werden.
- **Informationen zwischen der SaaS-CRM-Lösung und den Back-End-Systemen synchronisieren.** Bei Back-End-Systemen handelt es sich höchstwahrscheinlich um die Kerndatensysteme für wichtige Unternehmensinformationen zu Kunden, Produkten, Aufträgen usw. Für SaaS-CRM-Lösungen ist es unabdingbar, dass die Informationen mit diesen Kerndatensystemen synchronisiert werden, sodass im Unternehmen eine genaue Gesamtansicht in Echtzeit von Kunden und Produkten verfügbar ist. Und auch wenn die Verarbeitung der verschiedenen Datenformate und komplexen Workflows mitunter schwierig sein kann, so müssen die verschiedenen Integrationsvorgänge doch sicher, zuverlässig und vollständig transparent sein.

- **Informationen aus SaaS-CRM-Lösungen extrahieren.**
In den meisten Unternehmen werden die verschiedensten Berichte mit operativen Daten und BI-Berichte (Business-Intelligence) generiert, für die Daten aus mehreren Systemen verwendet werden. Zwar enthalten die meisten führenden SaaS-CRM-Lösungen zahlreiche Berichtsfunktionen, aber diese sind beschränkt auf die Informationen, die sich direkt in der Anwendung befinden. Daher müssen die Informationen aus SaaS-CRM-Lösungen problemlos in vorhandene Berichts- und BI-Anwendungen übertragen werden können, damit zum Zweck einer größeren Transparenz ganzheitliche Dashboards bereitgestellt werden können.

Vor dem Hintergrund dieser Probleme wird deutlich, wie wichtig die Anwendungsintegration für den Erfolg der SaaS-CRM-Lösung ist.

Traditionelle Integrationsansätze: Ungeeignet für SaaS-CRM-Lösungen

Traditionell hatten Unternehmen nur zwei Möglichkeiten, um Probleme bei der Anwendungsintegration zu lösen: Sie konnten komplexe Softwareplattformen verwenden oder angepassten Code schreiben. Softwareplattformen werden verwendet, um die Anforderungen von Großunternehmen zu erfüllen. Mithilfe dieses Ansatzes werden komplexe Funktionen bereitgestellt, um Probleme in den Bereichen Business Process Management (BPM), Business Asset Management (BAM) und Enterprise Application Integration (EAI) zu lösen. Aufgrund dieser zahlreichen Funktionen sind diese Plattformen jedoch in Bezug auf Beschaffung, Installation, Implementierung und Wartung sehr kostenintensiv.

Folglich entschieden sich die meisten Unternehmen, angepassten Code für die Integration zu entwickeln. Dieser Ansatz ist zu der am häufigsten genutzten Integrationslösung geworden. Aber auch wenn ein Problem mit angepasstem Code zu vermeintlich geringeren Kosten umgehend behoben werden kann, stellen Unternehmen schnell fest, dass die Verwaltung von angepasstem Code arbeits- und zeitintensiv ist und die „versteckten Kosten“ über die Kosten für die ursprüngliche Codierung weit hinausgehen. Angepasster Code erfordert zudem spezielles Know-how, über das die meisten IT-Abteilungen nicht verfügen bzw. das nur schwer eingekauft werden kann. Und schließlich müssen für angepassten Code im Vorfeld Zeit und Ressourcen investiert werden, sodass die Vorteile der Verwendung einer SaaS-CRM-Lösung nicht sofort zur Geltung kommen.

Die Lösung von Integrationsproblemen mithilfe eines dieser softwarebasierten Ansätze liefert Ergebnisse, die den Vorteilen, die sich Unternehmen bei der Entscheidung für eine SaaS-CRM-Lösung versprechen, entgegenstehen. Die Lösungen zur Bewerkstelligung der Integration untergraben in erheblichem Maße den Nutzen, den sich Unternehmen von einem bestimmten Anbieter versprochen haben, und enttäuschen Benutzer, die auf schnelle Ergebnisse hoffen. Aufgrund der Diskrepanz zwischen den traditionellen Integrationsansätzen und den Anforderungen einer SaaS-Umgebung ist ein ganz neuer Typ von Integrationslösung gefragt.

Integration as a Service: Besser geeignet für SaaS-CRM-Lösungen

Integration as a Service (oder IaaS) bietet die Möglichkeit, der Komplexität und dem Aufwand traditioneller Integrationslösungen entgegenzuwirken. Dieser Ansatz für eine schnelle Integration wird immer beliebter, da damit Integrationsprobleme effizienter und kostengünstiger gelöst werden können, vor allem bei SaaS-CRM-Lösungen.

Integration as a Service ist auf unterschiedlichste Weise möglich und hängt von den Kundenanforderungen ab, u. a. davon, ob hauptsächlich standortgebundene oder On Demand Anwendungen integriert werden sollen. Integration as a Service beseitigt die Komplexität dadurch, dass nur erforderliche Aufgaben (Konnektivität, Umsetzung, Workflow und Verwaltung) ausgeführt werden, um zwei oder mehr Anwendungen schnell zu integrieren. Indem die Probleme bei der Anwendungsintegration in diesen vier Schritten gelöst werden, vereinfacht Integration as a Service die Integration und es entfällt die Notwendigkeit, Code zu schreiben, um Integrationsprojekte zu implementieren.

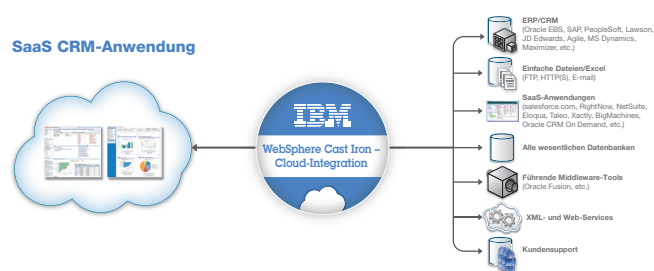


Abbildung 1: WebSphere Cast Iron Cloud-Integration: SaaS-CRM-Lösung in wenigen Tagen in das Unternehmen integrieren

Integration as a Service erfordert, dass die Integrationslösung komplett eigenständig ist und alle Funktionen enthält, um die Integration zentral auszuführen. Bei diesem progressiven Integrationsansatz wird nicht zwischen lokalen und fernen Anwendungen unterschieden, da die Verbindung mit den Endpunkten mithilfe systemeigener Anwendungsprotokolle hergestellt wird. Der Vorteil dieses Ansatzes besteht darin, dass keine Adapter erforderlich sind und an den Endpunkten keine Installationen oder Änderungen vorgenommen werden müssen. Es muss nur entschieden werden, ob Unternehmen eine Verbindung mit standortgebundenen Anwendungen herstellen müssen. Zu diesem Zweck kann eine physische oder virtuelle Einheit, die in einem lokalen Rechenzentrum verwaltet wird, oder die SaaS-zu-SaaS-Integration verwendet werden, die als Cloud-basierter On Demand Service bereitgestellt werden kann. SaaS-Kunden haben den Vorteil, dass sie eine Lösung entsprechend ihren Anforderungen auswählen können und nicht auf Universallösungen angewiesen sind.

Integration as a Service ist flexibel, skalierbar und wiederverwendbar. Integration as a Service kann für mehrere Integrationsprojekte verwendet werden, um Probleme zu lösen, die zwischen einer beliebigen Kombination aus SaaS- oder standortgebundenen Anwendungen und anderen On Demand Lösungen bestehen. Die Koordination und Umsetzung für ein Projekt kann problemlos für ein anderes Projekt wiederverwendet werden. Integration as a Service, ob über eine standortgebundene Einheit oder über eine On Demand Cloud, enthält die Vorteile von SaaS-Lösungen und ermöglicht die stabile Integration, die größere Unternehmen benötigen.

Integration as a Service: Im Einklang mit SaaS-CRM-Lösungen

Integration as a Service und eine SaaS-CRM-Lösung sind unschlagbar, was Einfachheit anbelangt. In beiden Fällen muss kein Code geschrieben werden, es muss keine Software installiert oder implementiert werden und es müssen keine Konfigurationsfunktionen zur Verfügung gestellt werden. Integration as a Service erfüllt die Erwartungen, die Unternehmen an eine SaaS-Umgebung stellen:

- Datenmigration und -bereinigung.** Der erste Schritt bei der Einführung einer SaaS-Anwendung in einem Unternehmen umfasst oftmals die Migration von vorhandenen Informationen wie Kontakten, Leads, Geschäftschancen und Geschäftsverlauf. Die Migration und Bereinigung von Daten sollte auf die schnelle Bereitstellung einer SaaS-CRM-Lösung abgestimmt sein. Integration as a Service bietet eine Konfigurationsmethode, mit der diese Informationen einfach im Stapel oder in Echtzeit migriert werden können, ohne dass eigens Fachleute hinzugezogen werden müssen.
- Integration innerhalb von Tagen.** Integration as a Service ermöglicht die schnelle Bereitstellung, sodass Unternehmen die Integration statt innerhalb von Wochen oder gar Monaten innerhalb weniger Tage ausführen können. Dies entspricht dem On Demand Konzept von SaaS-Lösungen, denn so können Benutzer schnell auf kritische Geschäftsinformationen zugreifen.
- Benutzerfreundlichkeit durch Konfiguration, keine Codierung.** Integration as a Service ist darauf ausgelegt, die Integration auszuführen, ohne dass Code geschrieben werden muss. Stecken Sie die Einheit einfach ein oder konfigurieren Sie die Cloud und beginnen Sie mit dem Entwurf der Integration. Dies entspricht dem Grundsatz „keine Codierung“, der SaaS-CRM-Lösungen zu eigen ist.
- Geringe Auswirkungen auf die IT-Umgebung.** Integration as a Service stellt komplett eigenständige Services über eine standortgebundene Einheit oder über die Cloud bereit. Es müssen keine Komponenten hinzugefügt oder erworben werden. Beide Ansätze erfordern für die Implementierung keine komplexe Koordination oder spezielles IT-Know-how. Die laufende Verwaltung und Wartung einer Einheit oder von Cloud-basierten Services stellt nur minimale oder gar keine Anforderungen an die IT-Abteilung.
- Abonnementgebühren.** Integration as a Service wird gegen eine monatliche Nutzungsgebühr angeboten. Dadurch, dass Vorlaufinvestitionen entfallen, liefert das Integration as a Service-Modell dieselbe Art von wirtschaftlichem Nutzen, der Unternehmen veranlasst, sich für SaaS-CRM-Lösungen zu entscheiden.
- Einfach zu ändern.** Integration as a Service ermöglicht der IT-Abteilung, in einer grafisch orientierten Benutzeroberfläche mithilfe von Point-and-click-Funktionen die Konnektivität zu ändern, Umsetzungen zu überarbeiten und Workflows zu modifizieren. Dank einfach auszuführender Änderungen können Integrationen besser an die zukünftigen Anforderungen des Unternehmens angepasst werden.

Da Integration as a Service gleichermaßen gut eine Verbindung mit lokalen und mit fernen Anwendungen herstellen kann, haben Kunden die Wahl zwischen einer standortgebundenen Einheit für die Integration und einer Cloud-basierten Integrationslösung. Eine lokale physische Einheit ermöglicht die sichere Integration vor Ort. Sie muss sich nicht in der Nähe der Anwendungen befinden, mit denen eine Verbindung hergestellt wird. Wenn allerdings auch eine SaaS-zu-SaaS-Konnektivität erforderlich ist, kann der Service On Demand über die Cloud bereitgestellt werden, und zwar mit derselben Qualität wie bei lokalen Einheiten. Mithilfe der Fernverwaltungsfunktion von Integration as a Service können Kunden Services an verteilten Standorten überwachen und verwalten sowie Upgrades durchführen, egal, ob die Services lokal oder über die Cloud bereitgestellt werden.

Schlussfolgerung

Anders als traditionelle standortgebundene CRM-Anwendungen bieten SaaS-CRM-Lösungen erhebliche Vorteile, u. a. schnelle Implementierungen, Benutzerfreundlichkeit, geringe Anforderungen an die IT, Abonnementgebühren und die Möglichkeit der einfachen Änderung. Mit der zunehmenden SaaS-Nutzung wird auch die Integration zwischen solchen Produkten und Back-End-Anwendungen immer wichtiger, um schnell in den Genuss aller Vorteile der Lösung zu kommen.

Back-End-Systeme, in die Unternehmen im Laufe der Zeit erhebliche Investitionen getätigt haben, sind ein wichtiger Differenzierungsfaktor. Es ist praktisch nicht möglich, noch einmal genauso viel Zeit und Geld in eine neue Anwendung zu investieren. Viel einfacher ist es, SaaS-CRM-Lösungen den Zugriff auf die Informationen in vorhandenen Back-End-Systemen zu ermöglichen und so weiter von den in diese Systeme getätigten Investitionen zu profitieren.

Es ist offensichtlich, dass IT-Umgebungen zukünftig eine Kombination aus SaaS- und standortgebundenen Anwendungen aufweisen werden. Unternehmen werden sich für verschiedene Kombinationen dieser Systeme entscheiden, um eine eindeutige Differenzierung zu bewahren und bei den Geschäftsanforderungen reaktionsfähig zu sein.

Um die Vorteile einer SaaS-CRM-Lösung voll nutzen zu können, muss die Integration erheblich vereinfacht werden. Unternehmen benötigen eine Lösung, die überall ausgeführt werden kann, die Anwendungen an beliebigen Standorten verbindet, die von überall aus verwaltet werden kann und für die kein spezielles Know-how in Bezug auf Integrationen und keine spezielle IT-Infrastruktur erforderlich ist. Diese Lösungen müssen problemlos konfiguriert werden können und sie müssen flexibel und skalierbar sein, d. h. ohne Codierung auskommen. Ferner müssen mit der Integrationslösung Projekte innerhalb von Tagen, nicht innerhalb von Wochen oder Monaten implementiert werden können.

Glücklicherweise sind all diese Vorteile heute bereits mit Integration as a Service und vor allem mit der WebSphere Cast Iron Cloud-Integration verfügbar. Indem Unternehmen die Einfachheit von Integration as a Service nutzen, können sie von SaaS-CRM-Lösungen in nur wenigen Tagen in vollem Umfang profitieren.

Informationen zum Verfasser

Simon Peel ist SVP of Marketing and Strategy bei IBM. Er verfügt über mehr als 16 Jahre Erfahrung in den Bereichen Strategie, Produktmanagement und Vermarktung von Unternehmenslösungen. Bevor er zu Cast Iron Systems wechselte, war Peel Vice President of Marketing bei der Peakstone Corporation. Dort war er für die Entwicklung der Markteinführungsstrategie des Unternehmens, die Schulung des Vertriebsteams und die Einführung neuer Tools zuständig und sorgte dafür, dass die ehrgeizigen neuen Ziele hinsichtlich der Kundenpipeline übertroffen wurden. Vor seiner Zeit bei Peakstone war Peel Vice President of Marketing bei der Mainsoft Corporation. Dort unterstand ihm der gesamte Bereich Marketing und Produktmanagement. Im Rahmen dieser Tätigkeit formulierte er eine neue Unternehmens- und Produktstrategie, mit deren Umsetzung der Kundenstamm von Mainsoft erheblich ausgebaut werden konnte. Darüber hinaus war er für die Markteinführung einer neuen Produktlinie zuständig, die sich zur wichtigsten Produktlinie des Unternehmens entwickeln sollte, und führte zudem eine erfolgreiche Markenneuausrichtung des Unternehmens durch. Vor dem Wechsel zu Mainsoft hatte Peel leitende Positionen im Marketing bei Vitria Technology und MERANT/Micro Focus sowie andere leitende Positionen im Marketing und operativen Management bei führenden Unternehmen in der Bay Area und in Europa inne. Er ist Mitbegründer der Silicon Valley Product Management Association (SVPMA).

Kontakt

Weitere Informationen zu der WebSphere Cast Iron Cloud-Integration erhalten Sie telefonisch unter 650.230.0705 oder online unter <http://www.ibm.com/software/integration/cast-iron-cloud-integration/>.



IBM Deutschland

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter: **ibm.com**

IBM, das IBM Logo, ibm.com und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein.

Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter ibm.com/legal/copytrade.shtml

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern.

Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Diese Veröffentlichung dient nur der allgemeinen Information.

Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Aktuelle Informationen zu IBM Produkten und Services erhalten Sie bei der zuständigen IBM Verkaufsstelle oder dem zuständigen Reseller.

IBM leistet keine rechtliche Beratung oder Beratung bei Fragen der Buchführung und Rechnungsprüfung. IBM gewährleistet und garantiert nicht, dass seine Produkte oder sonstigen Leistungen die Einhaltung bestimmter Rechtsvorschriften sicherstellen. Der Kunde ist für die Einhaltung anwendbarer Sicherheitsvorschriften und sonstiger Vorschriften des nationalen und internationalen Rechts verantwortlich.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um Entwicklungsmodelle handeln.

© Copyright IBM Corporation 2010
Alle Rechte vorbehalten.



Bitte der Wiederverwertung zuführen