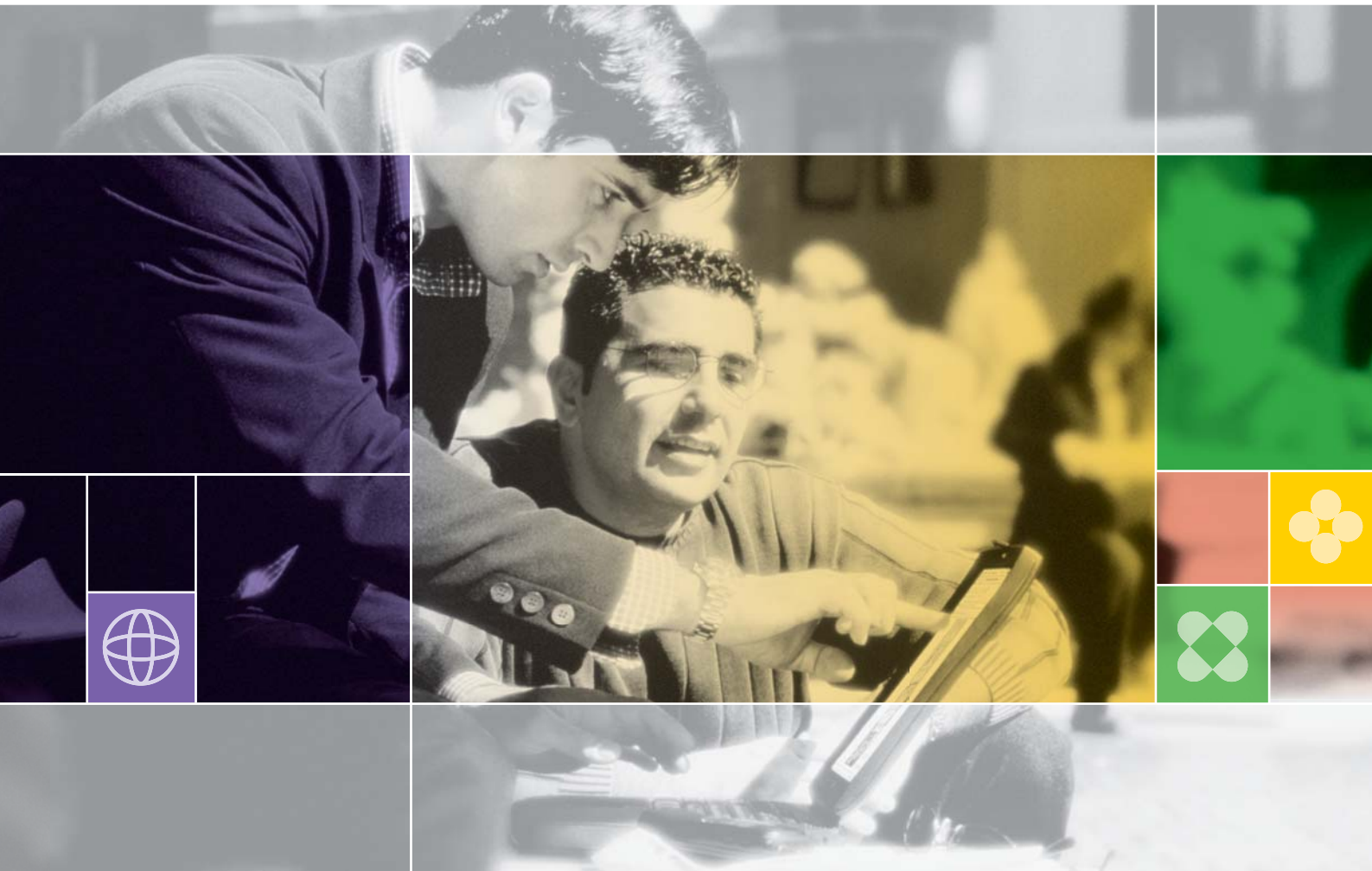


Content Management-Lösungen
zur Unterstützung Ihrer geschäftlichen Ziele



Erhöhte Reaktionsfähigkeit durch verbessertes Informationsmanagement.



Middleware verbindet alles Sehen Sie es?



Das Volumen der Geschäftsinhalte wächst mit unglaublicher Geschwindigkeit. In allen Branchen prüfen Unternehmen, wie sie auf sicherem Weg Informationen bereitstellen, verwalten und gemeinsam nutzen können. Oft sind diese wichtigen Informationen schwer zu lokalisieren oder für die Personen, die sie benötigen, nicht zugänglich. Nach Einschätzung von Marktforschungsunternehmen verbringen Wissensarbeiter derzeit bis zu ein Drittel ihrer Arbeitszeit mit der Suche nach Informationen. Dieser ineffiziente Informationsabruf kann teuer sein – tatsächlich haben Studien gezeigt, dass es viermal teurer ist, jemanden zurückzurufen, als Probleme beim ersten Anruf zu lösen. Angesichts verschärfter gesetzlicher Bestimmungen und neuer Anforderungen im Hinblick auf klare Prüfprotokolle und Zugang zu Unternehmensdokumenten ist effektives Content-Management kein Luxus mehr – es ist eine Notwendigkeit.

„Bankkunden können jetzt innerhalb von Sekunden in der Zweigstelle, per E-Mail von einem Servicebeauftragten der Bank oder über das Internet digitale Bilder ihrer Schecks oder Antworten auf eine Anfrage erhalten. Die Antwort auf eine Frage zu erhalten, nimmt nun nicht mehr Tage in Anspruch, sondern ist in Sekundenschnelle auf Selbstbedienungsbasis erledigt.“

– John G. Lettko, Unternehmensleiter, Viewpointe, LLC



Content Management-Lösungen von IBM können Ihnen helfen, eine zuverlässige, umfassende Plattform für das sichere

Speichern und effektive Verwalten großer Mengen von Geschäftsinformationen zu implementieren. Mithilfe dieser Plattform können Sie Informationen in den verschiedensten Formaten (einschließlich Dokumenten, E-Mails, Instant Messages, Web-Content und Multimedia-Ressourcen) schnell erfassen und verwalten. Sie können Informationen unternehmensweit über die verschiedensten Zugriffspunkte (einschließlich Portalen, Webbrowsern, mobilen Geräten und Anwendungs-Clients) speichern, archivieren, suchen, abrufen und bereitstellen. Sie können Workflows einrichten und damit Zusammenarbeit und das Einholen der erforderlichen Genehmigungen für alle Geschäftsprozesse ermöglichen. Sie können Ihre Informationsressourcen in ihrem gesamten Lebenszyklus – von der Erstellung bis zur Verteilung – verwalten und so jederzeit die Informationen bereitstellen, die in Ihrem Unternehmen benötigt werden. Und Sie können die Informationen, die nicht mehr benötigt werden, in Übereinstimmung mit Firmenrichtlinien und gesetzlichen Bestimmungen vernichten.

IBM bietet skalierbare, flexible Lösungen an, die zur Erhöhung der Effizienz und Produktivität Ihres Unternehmens beitragen, indem sie die Art und Weise verändern, in der Ihre Mitarbeiter – als Team – zusammenarbeiten, um Ihre geschäftlichen Ziele umzusetzen. So können Sie ein einheitlicheres Arbeitsumfeld einrichten. Sie können Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Menschen verbessern – unabhängig davon, wo sie arbeiten. Und Sie wissen, dass jeder in Ihrem Unternehmen und darüber hinaus bequemen Zugang zu Informationen hat.



Viewpointe, LLC verwaltet mehr als 35 Milliarden Dokumente für führende Finanzdienstleister auf der ganzen Welt – und pro Monat kommen mehr als 1,5 Milliarden neue Dokumentabbilder hinzu. Mithilfe von Content Management-Lösungen von IBM hat Viewpointe ein widerstandsfähiges Online-Archivierungs-Repository zum Speichern, Abrufen und gemeinsamen Nutzen digitaler Scheck-Bilder entwickelt, das die Firma Banken auf der Basis einer nutzungsorientierten Preisstruktur zur Verfügung stellt. Durch das innovative Image-Sharing-Konzept des Unternehmens kann das digitale Bild eines einmal verarbeiteten Schecks sowohl von den empfangenden als auch von den ausstellenden Banken genutzt werden, wodurch die Scheckbearbeitungskosten um bis zu einem Drittel gesenkt werden können. Durch Nutzung der flexiblen Lösung von Viewpointe können Banken die Effizienz erhöhen, Betrug verhindern, Geld sparen und besseren Kundenservice bieten und gleichzeitig Technologiekosten optimieren.



„Mit der IBM Lotus Workplace Web Content Management-Lösung haben wir die Kosten des Betriebs unserer Website deutlich senken können. Die Integration neuer Services wurde deutlich vereinfacht und die Implementierung neuer Informationen und Services für unsere Kunden beschleunigt, während wir gleichzeitig eine einfache, benutzerfreundliche Umgebung aufrecht erhalten konnten.“

– Jorge Sosa, CIBM, Internet, Call Center & Cards IT Systems Development Director, HSBC Mexico



HSBC Mexico senkt Content Management-Kosten und beschleunigt die Implementierung neuer Services für seine Finanzkunden

HSBC Mexico musste den mit der Implementierung von Inhalten auf seiner Finanzservice-Website verbundenen Aufwand reduzieren und die Verknüpfung dieser Website mit den Websites neuer Tochtergesellschaften mit neuen Angeboten optimieren. In diesem Zusammenhang implementierte HSBC eine skalierbare, für mehrere Plattformen geeignete IBM Lotus Workplace Web Content Management-Lösung, die nicht technisch vorgebildeten Content-Erstellern von HSBC die Möglichkeit gibt, vertraute Tools zu nutzen, ohne auf IT-Mitarbeiter angewiesen zu sein. Gleichzeitig kann mit dieser Lösung die Einhaltung von Webdesign- und Navigationsstandards sichergestellt werden. Als Folge davon konnte HSBC die zum Implementieren neuer Informationen erforderliche Zeit von drei bis fünf Tagen auf einen Tag verkürzen und sechs seiner acht Website-Administratoren neue Aufgaben im Bereich der Entwicklung wertvoller Lösungen für Kunden zuweisen.

Erhöhte Kundenzufriedenheit und langfristige Kundenbindung

Wenn Kunden oder Partner Kontakt zu Ihnen aufnehmen, wollen sie schnellen, bequemen Zugriff auf spezifische Informationen. Wenn Sie Teile dieser Informationen an separaten Orten speichern oder dieselben Informationen mehrmals an verschiedenen Orten speichern, könnte dies zu einer Ineffizienz führen, die sich auf die Produktivität, die Zufriedenheit und letztlich auf Ihr Geschäftsergebnis auswirkt.

Mit Content Management-Lösungen von IBM können Sie alle Ihre Geschäftsinhalte mit Geschäftsprozessen, automatisierten Workflows und Anwendungen verknüpfen, sodass jeder in Ihrem Unternehmen – und darüber hinaus – die Informationen, die er braucht, von nahezu jedem Standort aus, über nahezu jedes beliebige Gerät oder jeden Zugriffspunkt finden kann. Durch eine vollständige, einheitliche Sicht der Informationen können Probleme schnell behoben werden, wodurch der Kundenservice verbessert und die Art von Kundenbindung gefördert wird, die zu Wiederholungskäufen führt.

Erhöhte Produktivität und beschleunigte Wertschöpfung

Der Austausch unterschiedlicher Geschäftsinformationen liegt fast der gesamten Kommunikation zwischen Mitarbeitern, Partnern, Lieferanten und Kunden zugrunde. Das gilt insbesondere für geographisch verstreute Teammitglieder, die – im Gegensatz zu Mitarbeitern im selben Büro – nicht persönlich miteinander kommunizieren können. Und da Zusammenarbeit davon abhängt, wie gut und einfach Gruppen miteinander kommunizieren können, ist Zugriff auf alle Formen von Geschäftsinhalten eine ebenso unerlässliche Voraussetzung für effektive Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen.



Mit einer einheitlichen unternehmensweiten Sicht Ihrer Geschäftsinformationen können Sie Ihre Mitarbeiter, Partner und Lieferanten in die Lage versetzen, effektiver zusammenzuarbeiten. Sie können fundiertere Entscheidungen treffen und sich besser auf wichtige geschäftliche Aufgaben konzentrieren.

Content Management-Lösungen von IBM tragen zur Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität und -leistung bei, indem sie die Wiederverwendung von Wissen innerhalb und zwischen Teams durch eine intuitiv nutzbare, benutzerfreundliche Schnittstelle ermöglichen. Durch ständige sichere Bereitstellung von Informationen für Kunden, Partner, und Lieferanten über das Web können die Kommunikationsprozesse noch weiter vereinfacht und Kosten gesenkt werden.

IBM Content Management-Lösungen enthalten integrierte Workflow-Funktionen und sind mit Instant Messaging- und E-Mail-Funktionen, Teamrooms und mehr als 300 branchenführenden IBM Business Partner-Anwendungen kombinierbar – um die Zusammenarbeit zwischen räumlich getrennt/en Mitarbeitern weiter zu optimieren. IBM Lösungen basieren auf offenen Standards und bieten Unterstützung für ein breites Spektrum von Hardware- und Softwareplattformen, wodurch die Flexibilität erhöht und der Markteintritt beschleunigt wird.

Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und Optimierung von Prozessen

Unternehmen sind heute zunehmendem Druck ausgesetzt, gesetzliche Bestimmungen zu erfüllen – und der kritischen Prüfung durch die Aktionäre standzuhalten. Sie müssen die verschiedensten Bestimmungen berücksichtigen – die alle Datenmanagement, Datenaufbewahrung und Überwachung, Genehmigung und Nachvollziehbarkeit, Datenschutz und gemeinsame Nutzung von Informationen sowie Kontrollmechanismen für den Finanzbereich beinhalten können. Und sie müssen geeignete Unternehmensrichtlinien festlegen, die Ihrem ganzen Unternehmen helfen, Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zu demonstrieren. Aber die manuelle Suche nach den dafür erforderlichen gespeicherten Dateien und Zahlen ist zeitaufwendig und führt zu Produktivitätseinbußen.

Mit integrierten Datensatz-Management- und Informationsarchivierungsfunktionen können Content Management-Lösungen von IBM Sie dabei unterstützen, wichtige Informationen unter Kontrolle zu bekommen, Informationsabrufprozesse zu automatisieren (sodass sich Mitarbeiter auf wichtige Aufgaben statt auf die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen konzentrieren und damit produktiver arbeiten können) und Informationsressourcen unternehmensweit zu erfassen, zu speichern, zu verwalten, zu schützen oder ordnungsgemäß zu vernichten – wodurch Risiken verringert werden und die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen optimiert wird.



Kraft Foods Deutschland erhöht die Effizienz und erfüllt problemlos gesetzliche Bestimmungen

Kraft Foods Deutschland (Kraft)

verzeichnete von Jahr zu Jahr eine Zunahme der Rechnungen um 20 Prozent. Das Unternehmen versandte 1,2 Millionen dieser Rechnungen an Supermarktketten, Einzelhändler, Restaurants und Großhändler. Um gesetzliche Bestimmungen einzuhalten, musste Kraft jede Rechnung 10 Jahre lang aufbewahren. Als der Archivierungsraum knapp wurde, wandte sich Kraft an IBM. Mit IBM DB2 Content Manager, IBM DB2 CommonStore for SAP und IBM Tivoli Storage Manager-Software, erweiterte Kraft allmählich seine Funktionalität zu einer digitalen Buchführungslösung, die nahtlos mit dem vorhandenen SAP-System gekoppelt werden konnte. Mit modularen Komponenten von IBM implementierte Kraft die Lösung innerhalb seines eigenen zeitlichen und finanziellen Rahmens – ohne das System offline zu nehmen. Das Unternehmen plant die Lösung auf neue Abteilungen auszudehnen und somit eine weitere Effizienzsteigerung durch Optimierung und Zusammenführung von Geschäftsprozessen zu erzielen.

Content Management-Lösungen von IBM können Ihnen helfen, gesetzliche Bestimmungen wie den Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) und den Sarbanes-Oxley Act einzuhalten und sie problemlos zusammen mit ihren internen Unternehmensrichtlinien umzusetzen. Und damit werden nicht nur Probleme im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen gelöst, sondern Sie können auch Ihre Geschäftsprozesse optimieren – was zu Kosteneinsparungen führt und Ihr Unternehmen reaktionsfähiger und produktiver macht.

Mit einer flexiblen Lösung erreichen Sie ihre geschäftlichen Ziele

Content Management-Lösungen von IBM unterstützen Sie bei der Optimierung des Informationsmanagements und der Erstellung eines mehr auf Zusammenarbeit ausgerichteten Arbeitsumfelds, in dem Mitarbeiter schnellen Zugriff auf Informationen haben und problemlos Verbindungen herstellen können, um nahezu jederzeit, an jedem Ort und von jedem Gerät aus geschäftliche

„Mit IBM DB2 Content Manager haben wir aus der Archivierung eingehender Rechnungen einen integrierten Bestandteil der Buchhaltung (statt einer nachträglichen, offline stattfindenden Aktivität) gemacht.“

– Sven-Erik Iwersen, Systemanalytiker, Kraft Foods Deutschland



Unternehmen erhöhen ihre Reaktionsfähigkeit durch Content Management-Lösungen von IBM

Lösungen, die Software aus dem Content Management-Portfolio von IBM nutzen, können die verschiedensten Arbeitsplatzanforderungen erfüllen: Sie können zum effizienten Erstellen oder Erfassen, Verwalten, Speichern, Abrufen, Schützen und gemeinsamen Nutzen der Geschäftsinhalte von Unternehmen eingesetzt werden.

- **IBM DB2 Content Manager** – bietet eine zentrale, offene und skalierbare Plattform für die Verwaltung, gemeinsame Nutzung, Wiederverwendung und Archivierung aller Arten von Geschäftsinhalten.
- **IBM DB2 Content Manager OnDemand** – verwaltet Ressourcen wie Kontoauszüge, Berichte und Schecks und verwandelt jede Art von Druckausgabe in (durch)suchbaren, über das Web zugänglichen Content; optimiert und automatisiert die Verteilung ausgewählter Berichte und Dokumente für berechnigte Benutzer.
- **IBM DB2 Document Manager** – bietet eine sichere und zuverlässige Plattform für die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus zusammengesetzter Geschäftsdokumente und fördert gleichzeitig die Zusammenarbeit weltweit verteilter Nutzer.
- **IBM DB2 Records Manager** – wendet strukturiertes Lebenszyklus-Management auf Dokumente und andere Informationen in Geschäftsanwendungen an, um zur Verringerung von Risiken beizutragen und die Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen zu gewährleisten.
- **IBM DB2 CommonStore** – bietet E-Mail-Archiv-Management für Microsoft® Exchange Server und IBM Lotus Domino-Systeme sowie Archiv-Management für SAP-Geschäftsdaten und -dokumente; bietet die Möglichkeit, nahezu alle Geschäftsinformationen – inaktive Daten, E-Mail-Dokumente, gescannte Bilder, Faxdokumente, Computerausdrucke und Geschäftsdateien – nach Bedarf zu speichern und abzurufen.
- **IBM Lotus Domino Document Manager** – bietet grundlegende Dokumentverwaltungsfunktionen – einschließlich Diskussion, Dokumentweiterleitung zur Genehmigung und E-Mail-Archivierung – zur Erweiterung der Funktionalität vorhandener Lotus Domino-Systeme und Senkung der Gesamtkosten.
- **IBM Lotus Workplace Web Content Management** – beschleunigt die unternehmensweite Entwicklung und Bereitstellung wichtiger Geschäftsinformationen über das Internet, Intranets, Extranets und Portale und stellt anspruchsvolle und doch benutzerfreundliche Web Content Management-Funktionen zur Verfügung.

Anforderungen erfüllen zu können. People Productivity-Lösungen von IBM umfassen zuverlässige Business-Tools, mit denen Sie die Reaktionsfähigkeit und Produktivität Ihrer Mitarbeiter erhöhen können. Gleichzeitig können Sie Kosten senken, indem Sie redundante Aufgaben eliminieren und die Komplexität der Interaktionen zwischen Menschen, Prozessen, Anwendungen und Informationen verringern.

IBM bietet ein umfassendes Portfolio von Softwarelösungen, die dafür konzipiert sind, miteinander und mit ihren vorhandenen System zu interagieren, damit Sie sichere High-Performance-Arbeitsumfelder schaffen, geschäftliches Wissen und Informationen effektiver nutzen, durch optimierte Konnektivität die Produktivität steigern und Ihren Mitarbeitern helfen können, schneller auf Kundenanforderungen – und aufeinander – zu reagieren, ohne Ihre IT-Organisation und -Infrastruktur zusätzlich zu belasten.

Weitere Informationen

Besuchen Sie folgende Website, um zu erfahren, wie Content Management-Lösungen von IBM eine bessere Nutzung von Informationen in Ihrem Unternehmen fördern können oder wie sie mithilfe von People Productivity-Lösungen von IBM eine vollständige Arbeitsplatzstrategie entwickeln können:

ibm.com/software/people/content/de/1



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

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

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

DB2, Domino, Lotus und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Hergestellt in den USA
06-04

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.