



IBM DB2 Information Management: „Information on demand“ für die Telekommunikationsbranche



Neue Herausforderungen meistern

Wachsender Konkurrenzdruck. Strengere Gesetze. Integrationsprobleme bei Firmenübernahmen. Das sind nur einige Beispiele für die Herausforderungen, mit denen Telekommunikationsunternehmen konfrontiert sind. Um die Kosten zu senken, müssen sie verteilte Systeme integrieren, Geschäftsprozesse vereinfachen und vorhandene Datenbestände optimal ausnutzen. Um die Kundenfluktuation zu senken, müssen sie stärker auf Kundenwünsche eingehen. Und um die Erträge zu steigern, müssen sie eine zukunftssichere IT-Infrastruktur einsetzen und in der Lage sein, bei entsprechender Nachfrage neue Dienstleistungen anzubieten.

IBM kennt die Anforderungen an die Telekommunikationsbranche. Mit den Systemlösungen aus der IBM-Produktreihe „DB2® Information Management“ können Unternehmen die Betriebskosten

senken, die Kundenbeziehungen verbessern und ihre Anwendungen besser integrieren. Durch den Einsatz von IBM-Systemlösungen und die Ausrichtung ihrer Geschäftsstrategie auf das „e-business on demand“™ können Telekommunikationsunternehmen schnell auf Kundenwünsche, Absatzchancen und externe Bedrohungen reagieren. IBM DB2 setzt auf einer robusten, flexiblen und standardisierten Architektur auf, die sich an dynamische Geschäftsumgebungen anpasst. Unternehmen können neue Dienstleistungen schnell bis zur Marktreife entwickeln und ihre Wettbewerber hinter sich lassen.

Bessere Geschäftszahlen durch Informationsmanagement

DB2 Content Manager ist eine hochskalierbare und verteilte Lösung für das Enterprise Content Management. Sie stellt einen zentralen Contentsspeicher bereit, so dass Unternehmen nicht mehr

auf firmenweit verstreute Repositories angewiesen sind. Mit DB2 Content Manager verwalten und integrieren Sie digitalen Content in andere Anwendungen (Text, Zeichnungen, Bilder, automatisch erstellte Berichte, Video- und Audiodateien sowie Web-Content). Dadurch haben Sie die Möglichkeit, das CRM auszubauen, die Abläufe in bestimmten Anwendungen, beispielsweise in Web-Portalen, deutlich zu verbessern und sich neue Marktsegmente zu erschließen.

Die integrierten Business-Intelligence-Systemlösungen ermöglichen die praktische Anwendung des im Unternehmen akkumulierten Wissens. Die IBM Enterprise Customer Analytics helfen Ihnen bei der Ausarbeitung von Verkaufsstrategien und zielgenauen Marketingkampagnen. Das IBM Telecommunications Data Warehouse stellt Ihnen eine fundierte Datenbasis für Entscheidungen zur Verfügung.



Informationsmanagementlösungen von IBM helfen Ihnen bei der Überwindung der wichtigsten Herausforderungen.

Kosteneindämmung durch Ablaufoptimierung

- *Höhere Callcenter-Produktivität*
– Agents haben Zugang zu allen Daten, die für den Anrufer relevant sind (Faxschreiben, Briefe, Audio-dateien, Rechnungen u.a.)
- *Optimierte Workflows durch Integration der Datenbestände im Front-, Middle- und Backoffice*
- *Geringere Support- und Verarbeitungskosten durch Integration der Kundendaten (darunter Briefe und Faxschreiben) in das EBPP-System*
- *Höhere Mitarbeiterproduktivität*
– Mitarbeiter haben schnellen Zugriff auf alle transaktionsrelevanten Daten
- *Ausgabensenkungen im Print- und Archivierungsbereich (Mikrofiches) sowie bei externen Speicherlösungen*

- *Funktionen für die juristische Compliance (geringeres Risiko straf- und zivilrechtlicher Folgekosten)*
- *Übergreifende Architektur für das Enterprise Content Management und für Portal-Lösungen – Daten und Infrastrukturkomponenten werden unternehmensweit genutzt*
- *Business-Intelligence- und Executive-Information-Systeme mit Entscheidungshilfen verkürzen die Entwicklungszeiten und senken die TCO*
- *Automatisierung der Abläufe im Kundensupport*

Weniger Kundenfluktuation durch besseres CRM

- *Mehr Kundenanfragen können bereits beim ersten Anruf geklärt werden*
- *Besserer Informationszugang für Kunden und Ausweitung des Self-Service*

- *Personalisierte Kundenportale mit Unternehmenscontent für eine optimale Kundenerfahrung*
- *Zielgerichtetes Marketing auf Basis aller vorhandenen Unternehmensdaten (einschließlich Multimedia)*
- *Integration von Informationen aus unterschiedlichen Unternehmensanwendungen; der Kunde hat Zugriff auf eine einheitliche Gesamtdarstellung aller für ihn wichtigen Daten*

Die nächste Generation wertschöpfender Dienstleistungen

- *Integration von Multimedia-Diensten in den e-commerce*
- *Drahtlose Audio- und Videostreams für Notebooks und PDAs*
- *Sichere Bereitstellung digitaler Bestände, darunter Tracking, Steuerung und Kontrolle von Multimedia-Inhalten (Musik*

„Unsere Kunden sagen uns, dass wir mit unseren EBPP-Services genau richtig liegen. AT&T wird auch künftig mit IBM kooperieren, um unsere Angebote für kleinere und mittelständische Unternehmen zu erweitern und unsere führende Position als Anbieter von e-business Lösungen zu stärken.“

—Cindy Mueller, Business & Technology Integration Team, AT&T



und Videos)

- Implementierung neuer Rich-Media-Dienste, die vorhandene Contentbereitstellungs-Netzwerke, Breitbandtechnologien, IP-Backbones, Edge- und Wireless-Netzwerke nutzen
- Bessere Kunden- und Mitarbeitererfahrung bei der gemeinsamen Erstellung und Nutzung von Media-Content innerhalb und außerhalb des Unternehmens

Dedizierte Telekommunikationslösungen

Die umfassenden DB2-Lösungen für die Telekommunikationsbranche bieten Ihnen die Möglichkeit, die Unternehmenserträge zu steigern und die Kundenfluktuation zu

reduzieren. Durch die Integration unserer auf offenen Standards basierenden Lösungen in Ihre vorhandenen Umgebungen und Anwendungen senken Sie die TCO und steigern die Effektivität, Produktivität und Flexibilität Ihres Unternehmens. Sie bringen neue, zukunftsorientierte Telco-Dienstleistungen schneller auf den Markt und sichern so Ihren Vorsprung vor der Konkurrenz.

Weiterführende Informationen

Mehr über die IBM-Informationssystemmanagementlösungen für DB2 erfahren Sie unter

ibm.com/software/data/dmsolutions/telecom

© Copyright IBM Corporation 2003

IBM Software Group
Route 100, Building 1
Somers, NY 10589
U.S.A

Produced in the United States of America
04-03
Alle Rechte vorbehalten

IBM, das IBM Logo, das e-business-Logo, DB2 und „e-business on demand“ sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Bei sonstigen im Text verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen, Produkten und Dienstleistungen kann es sich um eingetragene Marken anderer Unternehmen handeln.

Möglicherweise bietet IBM die in diesem Dokument beschriebenen Produkte

„Unsere Verlaufsdaten waren über diverse Plattformen verstreut. Wir haben sie in einem zentralen Archivierungssystem auf Basis des IBM-Contentmanagements konsolidiert und konnten dadurch unsere jährlichen TCO um 284000 Dollar senken.“

—Ernst Pfund, Project Leader, Archiving Solutions, Information Technology Service Center, Ascom