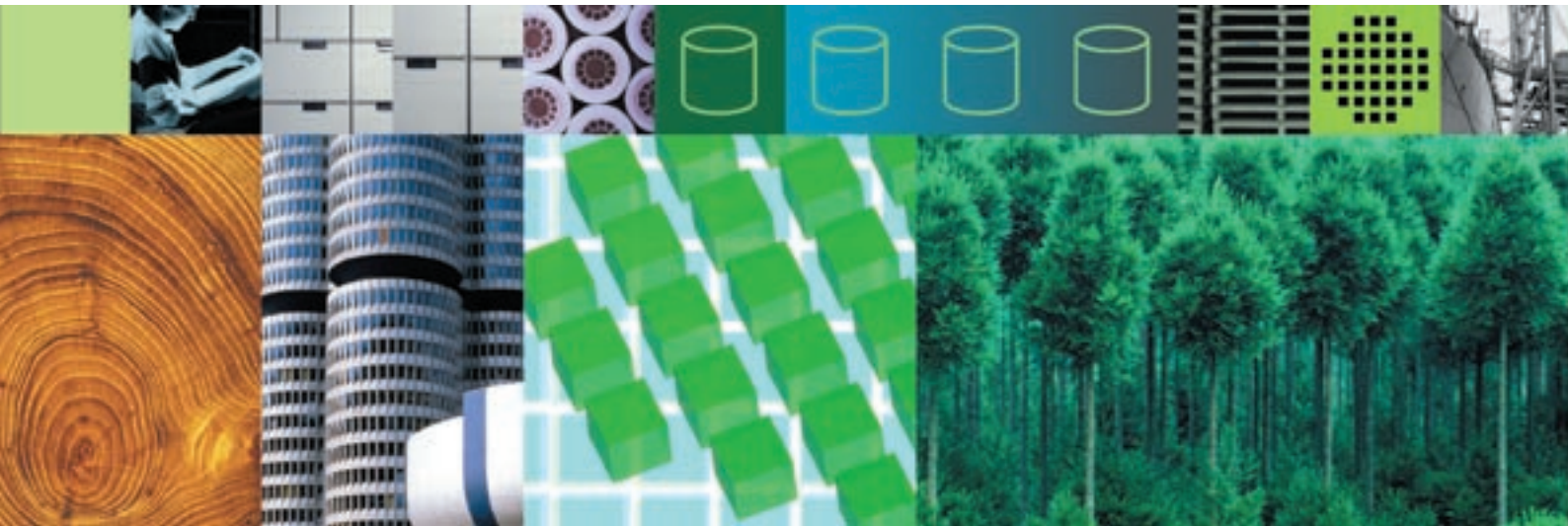


**DB2** Data Management Software



**Maximieren Sie den Nutzen Ihrer Unternehmensapplikationen mit Content Management Lösungen von IBM.**

*Enterprise Content Management für kleinere Unternehmen und Konzerne.*



*„Der Content Manager... hat zu einer Reduzierung zeitaufwendiger Recherche- und Follow-up-Calls geführt... Damit konnten wir einen 100%igen Return on Investment in gerade einmal acht Monaten realisieren.“*

*-Hans De Ru, Senior Information Consultant, Insurance Division, ABN AMBO Bank*

## **Nutzen Sie Ihre Unternehmensinformationen**

Ihr Unternehmen erzeugt riesige Informationsmengen, die Ihre Produktivität erhöhen und Ihre Beziehungen zu Kunden, Partnern und Mitarbeitern bereichern können. Arbeitet Ihr Unternehmen jedoch wie die meisten anderen, so liegen 85 Prozent dieser Informationen nicht in den strukturierten Formaten automatisierter Dateisysteme oder Datenbanken vor. Vielmehr existieren sie in unstrukturierten Formaten wie z. B. Bildern, Dokumenten, E-Mails, Berichten, Audio, Video und Internet-Content.

Darüber hinaus ist der Content meist über verschiedene Standorte und Applikationsserver in Ihrem ganzen Unternehmen verstreut oder befindet sich in Aktenschränken oder in Mikrofilmarchiven. Um das Potenzial Ihres Unternehmens-Content voll auszuschöpfen, müssen Sie in der Lage sein, ihn zu erfassen, zu integrieren, zu verwalten, zu analysieren und sicher zu verteilen. Um die Vorteile des e-business zu nutzen, müssen unstrukturierte Informationen in digitale Inhalte umgewandelt werden, auf die Ihre Mitarbeiter, Kunden und Partner problemlos zugreifen können.

Mit IBM Enterprise Content Manager (ECM) verfügen Sie über eine Gesamtlösung, mit der Sie all dies erreichen. Als Teil des Produktspektrums der DB2® - Datenmanagementsoftware von IBM geben Ihnen die Enterprise Content Management Produkte die Möglichkeit, Ihren Unternehmens-Content konkurrenzfähig einzusetzen.

IBM Enterprise Content Management Produkte sind dafür ausgelegt, Ihnen die effiziente Verwaltung Ihres Unternehmens-Content über sämtliche Formate hinweg und damit eine schnelle Amortisierung Ihrer Informationsinfrastruktur zu ermöglichen. Sie unterstützen:

- *verbesserte Produktivität und Effizienz*
- *die Sicherung kritischer Informationsbestände*
- *verbesserten Kundenservice*
- *neue Geschäftsmöglichkeiten.*

### **Weniger Kosten, mehr Produktivität**

Mitarbeiter verwenden etwa 25 bis 30 Prozent ihrer Zeit dafür, nach Informationen zu suchen, die sie für ihre Aufgaben benötigen. Der Anteil solcher unproduktiven Tätigkeiten wird ansteigen - Fachleute rechnen damit, dass im Laufe der nächsten drei Jahre von Unternehmen mehr Informationen erzeugt werden als in der gesamten Geschichte bisher.

Enterprise Content Management Lösungen von IBM erlauben die Schlagwortsuche in digitalisiertem Content vom Desktop aus und ermöglichen erhöhte Produktivität und effizientere Teamarbeit. Kundenbetreuer können schnell und problemlos auf Informationen aus verschiedenen Quellen zugreifen, um Anfragen zu beantworten. Anstatt für Fortbildungen längere Strecken zurücklegen zu müssen, können sich Mitarbeiter in das Intranet des Unternehmens einloggen und am virtuellen Unterricht teilnehmen. Durch den einfachen Zugriff auf die Informationsressourcen des Unternehmens können sie sich auf Cross- und Upselling-Möglichkeiten konzentrieren und neue Umsatzquellen erschließen.

Branchenstudien zeigen, dass dank Content Management aus einer papierbasierten Transaktion, die vier Dollar kostet, eine digitale Transaktion werden kann, die nur vier Cent kostet. Wenn Sie diese Reduktion mit der Zahl der täglichen Transaktionen in Ihrem Unternehmen multiplizieren, erhalten Sie eine Vorstellung von den möglichen Einsparungen.

## Liefere Sie personalisierten Content auf Anforderung



*Eine IBM Lösung für die Verwaltung von Unternehmens-Content kann den Unterschied bedeuten zwischen angemessenem und herausragendem Customer Service.*

### **Bereitstellung einer umfassenden, einheitlichen Lösung mit hoher Funktionalität**

IBM Content Manager und IBM Content Manager OnDemand, die zentralen Produkte der Enterprise Content Management Familie von IBM, sind Ihr Schlüssel zu erhöhter Produktivität. Als Unternehmenslösung speichert, verwaltet und verteilt IBM Content Manager vielfältige Formen von Content oder unstrukturierten Informationen.

Mit IBM Enterprise Content Manager können Sie Ihren gesamten Unternehmens-Content über eine einzige Internet-basierte Schnittstelle abrufen. Der Content Manager nutzt das geballte Potenzial des IBM Softwarespektrums, wie z. B. der IBM DB2® Universal Database™, zur Indizierung und Suche, von IBM WebSphere® Software für modernen Workflow, Internet-Applikationen, Portal- und Personalisierungsfunktionen und den IBM Tivoli® Storage Manager zum Speichern von Content.

IBM Content Manager OnDemand ist eine Lösung zur elektronischen Verwaltung von Berichten und Präsentationen, die sowohl die Verwaltung umfangreicher Datenmengen als auch die Archivierung eingescannter Dokumente erlaubt.

Enterprise Content Management erhöht die Produktivität und erlaubt Ihren Mitarbeitern, sich auf strategischere Aufgaben zu konzentrieren. So erlangen Sie einen entscheidenden Vorteil im Wettbewerb. Die Coca-Cola Company beispielsweise verwendete IBM Content Manager, Lotus® Notes® und Lotus Domino™ zum Aufbau eines digitalen Werbearchivs. Etwa 9000 Druckgrafiken und mehr als 4000 Fernsehspots (eine Zahl, die sich in den nächsten zwei Jahren auf über 25.000 erhöhen wird) sowie interne Dokumente und Metadaten sind über das Unternehmensnetz den Mitarbeitern in mehr als 200 Ländern zugänglich. Mitarbeiter können jetzt effizienter zusammenarbeiten und die Entwicklung von Kampagnen bei gleichzeitiger Verringerung der Kosten beschleunigen.





*„Wir konnten die verschiedenen Komponenten,  
die wir für unsere Content Management Lösung  
benötigten, bei keinem anderen einzelnen  
Hersteller finden.“*

*-Oren Leiman, Director, Workflow and Document Technology, Charles Schwab*

## **Nutzen Sie Ihre IT-Investitionen - sofort**



*Wenn Mitarbeiter problemlos auf die Informationsbestände Ihres Unternehmens zugreifen können, sind sie damit wesentlich produktiver bei der Zusammenarbeit mit Kollegen und im Sinne Ihres Unternehmens.*

### **Kundenbetreuung der Extraklasse**

Durch die Vereinfachung des elektronischen Zugriffs auf verschiedene Content Quellen ermöglicht Ihnen Enterprise Content Manager die schnellere Beantwortung von Kundenanfragen. So kann beispielsweise der Mitarbeiter eines Call Centers, der mit einem Kunden am Telefon die Diskrepanz auf einer Rechnung klären will, sofort die digitalisierte Rechnung sowie weitere kundenbezogene Informationen wie Schriftwechsel, Auftragshistorie und Zahlungen aufrufen. IBM Content Manager und IBM Content Manager OnDemand machen dies möglich. Mit denselben Lösungen von IBM können Sie auch Ihren Kunden die elektronische Vorlage und Bezahlung von Rechnungen anbieten.

Gute Kundenbetreuung ist mehr als die papierlose Abwicklung Ihrer Prozesse. So können Sie beispielsweise durch die Nutzung Ihrer Multimedia-Bestände, von Videoclips bis Sound-Sequenzen, ein umfangreicheres Informations- und Leistungsspektrum anbieten. Der IBM Content Manager VideoCharger™ ist der Weg hierzu. Als auf offenen Standards basierende Audio- und Videostream-Lösung erlaubt Ihnen IBM Content Manager VideoCharger das Mischen von Multimediadaten mit anderen Datenarten zur Unterstützung von Kundenbetreuung, Sicherheit, Vertrieb, Education und vielen anderen Applikationen.

### **Archivierung aus SAP-, Lotus Domino oder Microsoft Exchange Umgebungen**

Heutzutage verstopfen Geschäftsdokumente als Attachments regelmäßig E-Mail-Eingangskörbe. IBM Content Manager CommonStore Lösungen für SAP, Lotus Domino und Exchange Server archivieren wichtige Daten und Dokumente und gewähren Benutzern auf Anforderung einen direkten Zugriff. CommonStore for SAP speichert und verwaltet R/3- Unternehmensdaten und -dokumente in Verbindung mit SAP-Geschäftstransaktionen. CommonStore for Lotus Domino und CommonStore for Exchange Server stellen eine integrierte elektronische, gemeinsame Speicherlösung für die Archivierung und den schnellen Abruf von E-Mails und Attachments dar. Mit diesen Produkten verbessern Sie die Zusammenarbeit, halten gesetzliche Vorschriften ein und nutzen die begrenzten Datenspeicherressourcen effizient.

### **Nutzen Sie Technologie der nächsten Generation von IBM**

IBMs Enterprise Content Management Produkte können wesentlich dazu beitragen, die Kosten für die Verwaltung Ihrer unternehmenskritischen Inhalte zu senken. Darüber hinaus ermöglichen Ihnen Enterprise Content Management Produkte dank ihrer leistungsfähigen Programmierschnittstellen und ihrer Integration in die Applikationen führender unabhängiger Softwarehersteller - wie z. B. Siebel für die Verwaltung von Kundenbeziehungen und SAP für die Ressourcenplanung im Unternehmen - die Nutzung Ihrer vorhandenen Applikationen.

Enterprise Content Management Produkte von IBM unterstützen offene Standards wie XML und beinhalten führende Technologie für die Verwaltung digitaler Rechte und Rich Media. Robust, zuverlässig und skalierbar - die Produkte sind so ausgelegt, dass sich die Investitionen in Ihre Informationsinfrastruktur schnell rechnen - dies können Sie jederzeit von IBM erwarten.

### **Hier erfahren Sie mehr**

Setzen Sie sich mit Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten oder einem IBM Partner in Verbindung oder besuchen Sie uns im Internet unter **[ibm.com/de/software/data/cm](http://ibm.com/de/software/data/cm)**



IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
ibm.com/de

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

IBM Schweiz  
Bändliweg 21  
8010 Zürich  
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet  
unter [ibm.com](http://ibm.com)

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken  
der International Business Machines Corporation.

Microsoft, Windows und Windows NT sind  
eingetragene Marken der Microsoft Corporation  
in den USA und / oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen / Hersteller  
werden anerkannt.

Hinweise auf IBM Produkte, Programme und  
Dienstleistungen in dieser Veröffentlichung  
bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in  
denen IBM vertreten ist, anbietet. Anstelle der IBM  
Produkte, Programme und Dienstleistungen können  
auch andere, ihnen äquivalente Produkte,  
Programme oder Dienstleistungen verwendet  
werden, solange diese keine gewerblichen oder  
anderen Schutzrechte der IBM verletzen.

Die vorliegende Veröffentlichung dient  
ausschließlich der allgemeinen Information.

Bei abgebildeten Geräten kann es sich um  
Entwicklungsmodelle handeln.

© Copyright IBM Corporation 2002



Gedruckt in den Vereinigten Staaten auf Recycling-  
Papier aus 10 % Altpapier.

