

Nutzen Sie das Potenzial von Informationen im gesamten Unternehmen



**Information Management** software



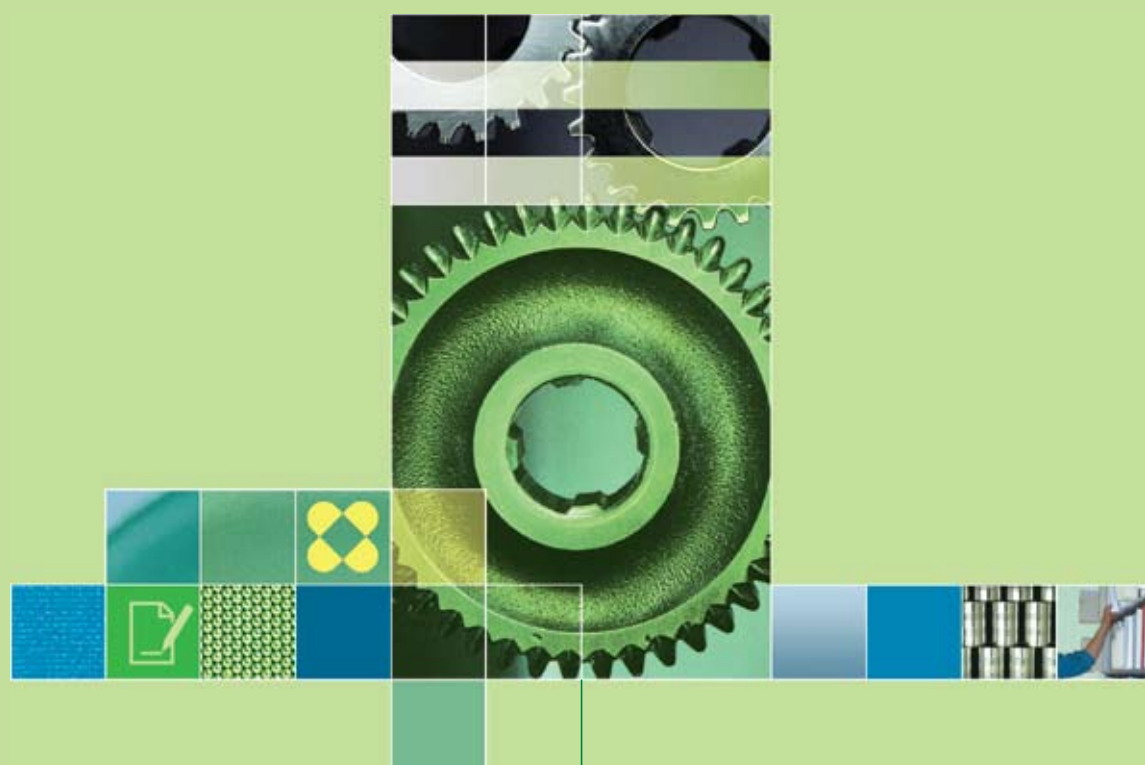
## IBM InfoSphere Master Data Management Server

Überblick

Mithilfe des Masterdatenmanagements (MDM) können Unternehmen geschäftlichen Nutzen aus ihren wichtigsten Informationen erzielen. Masterdaten sind die zentralen geschäftsrelevanten Fakten über die Kunden, Produkte und Konten eines Unternehmens. Das effiziente Management dieser Daten kann nicht nur Umsatz schaffen, sondern auch zu Kostensenkungen, größerer Flexibilität und geringerem Risiko beitragen. IBM Multiform Master Data Management unterstützt Unternehmen dabei, sich diese Vorteile zu sichern – durch das zentrale Management mehrerer Datendomänen und die Bereitstellung der nötigen Funktionalität für die Verwendung mehrerer Nutzungsarten von Masterdaten.

Die Nutzungsarten des Managements von Masterdaten lassen sich in drei Kategorien unterteilen: das bereichsübergreifende, operative und analytische Masterdatenmanagement. Unternehmen, die den bereichsübergreifenden Ansatz verfolgen, verwenden das Masterdatenmanagement zur Definition, Verifizierung und Erweiterung von Masterdaten, um eine einheitliche Sicht wichtiger Informationen zu erhalten. Das operative Masterdatenmanagement steuert die Bereitstellung und Nutzung von Masterdaten in täglichen Abläufen, während das analytische Masterdatenmanagement zur Aufbereitung von Masterdaten verwendet wird, die für analytische Systeme bestimmt sind, die wertvolle Einblicke in betriebliche Prozesse liefern können.

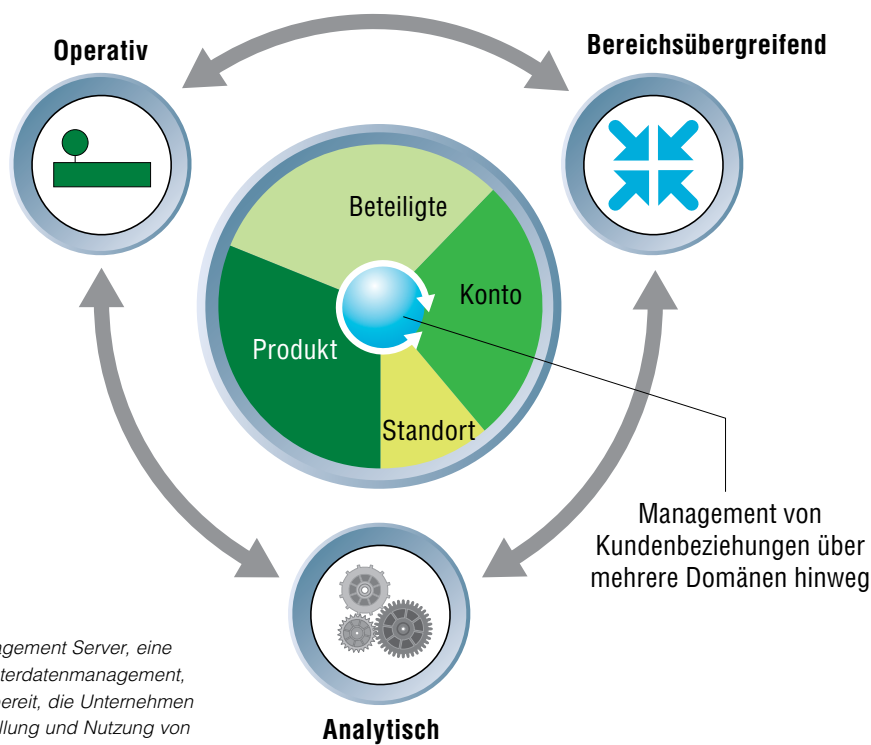
IBM InfoSphere Master Data Management Server, eine IBM Lösung für das operative Masterdatenmanagement, stellt die strategische Architektur bereit, die Unternehmen zur Lösung geschäftskritischer Probleme im Zusammenhang mit dem Management von Masterdaten benötigen. Mit InfoSphere Master Data Management Server können Unternehmen das Potenzial ihrer Investitionen in Systeme für Customer Relationship Management (CRM), Enterprise Resource Planning (ERP) und Business Intelligence (BI) sowie in Integrationstools und Data-Warehouses voll ausschöpfen. InfoSphere Master Data Management Server verwaltet Masterdaten mehrerer Domänen, einschließlich Kunde, Konto und Produkt, sowie weitere Datentypen, wie z. B. Standort und Datenschutzeinstellungen. Über Geschäftsservices vereinfacht die Lösung die Verknüpfung mit allen Anwendungen und Geschäftsprozessen, die Masterdaten nutzen.



## Die Herausforderung: ein einheitliches Bild des Kunden, unabhängig von Kundenkontaktkanälen und Geschäftsbereichen, erreichen

Im Rahmen der Umstellung von produktorientierten auf kundenorientierte Geschäftsmodelle haben viele Unternehmen in erheblichem Umfang in CRM-Lösungen investiert. Doch viele dieser Initiativen haben nicht die erwarteten Ergebnisse erbracht. Herkömmliche CRM-Systeme bieten zwar starke Unterstützung für einzelne Kundenkontaktkanäle wie Call-Center oder Vertriebsfunktionen wie Sales-Force-Automation, doch sie sind der Komplexität des Kundenmanagements auf unternehmensweiter Ebene nicht gewachsen. Infolge dessen treten bei CRM-Initiativen oftmals Probleme mit der Datensynchronisation, der Integration mehrerer Kontaktkanäle zum Kunden und der Skalierbarkeit zutage. Diese Probleme können Unternehmen dazu zwingen, kostspielige Änderungen und Erweiterungen vorzunehmen.

Fazit: Trotz des enormen Zeit- und Personalaufwands, der bereits in CRM investiert wurde, sind viele Unternehmen noch immer nicht in der Lage, Kundendaten unternehmensweit zu pflegen und zu aktualisieren. Die daraus entstehenden Probleme sind vielfältig – mehrere Kundenkontaktkanäle mit uneinheitlichem Service, entgangene Cross-Selling- und Up-Selling-Chancen und unterschiedliche Versionen von Kundendaten sind nur drei Beispiele.



*IBM InfoSphere Master Data Management Server, eine IBM Lösung für das operative Masterdatenmanagement, stellt die strategische Architektur bereit, die Unternehmen für das Management der Bereitstellung und Nutzung von Masterdaten in täglichen Abläufen benötigen.*



## Freisetzung des Potenzials von Informationen

InfoSphere Master Data Management Server ist eine echtzeit- und serviceorientierte Lösung für das Management kundenorientierter Geschäftsprozesse und -transaktionen, die zudem neue unternehmensweite Kundeninformationen und Prozesse unterstützt, wie z. B. Interaktionshistorien, Ereignisbenachrichtigungen, Datenschutz- und Datenberechtigungsregeln, Kundenbeziehungen (Haushalt, Unternehmen oder Anbieter) und Kundenwertprofile. Mit dieser speziell für das operative Management von Kundendaten konzipierten Lösung lassen sich die genannten Probleme bewältigen. CRM-, Kundenkontakt- und Back-Office-Systeme können auf InfoSphere Master Data Management Server zugreifen, um eine einheitliche Version der Masterdaten zu erhalten und Update-Services zu nutzen.

Durch die Verbindung dieser Systeme mit einer MDM-Lösung sorgt InfoSphere Master Data Management Server für eine einheitliche Sicht von Kunden, Produkten und Konten in unterschiedlichen Geschäfts- und Produktbereichen. Diese einheitliche Sicht und Update-Umgebung steht allen Kundenkontaktkanälen sowie CRM- und ERP-Systemen zur Verfügung, wodurch eine bessere Integration und konsistenter Kundenservice möglich sind. Anschließend stimmt die Lösung die von mehreren Kundenkontaktkanälen eingesetzten Systeme in Echtzeit mit den mehrere Produkte unterstützenden Back-Office-Systemen ab. Auf diese Weise trägt sie zu einer „Once-and-Done“-Verarbeitung und einer einheitlichen Version von Informationen im gesamten Unternehmen bei.

Da Kunden-, Standort-, Konto-, Lieferanten- und Produktdaten in den einzelnen Abteilungen des Unternehmens häufig fragmentiert, unvollständig und inkonsistent sind, ist es für Unternehmen oftmals schwierig, einen präzisen Überblick über wichtige Fakten zu erhalten, die sich auf Bereiche ohne direkten Kundenkontakt (z. B. Betrieb und Rechnungswesen) auswirken. InfoSphere Master Data Management Server hält auch für dieses Problem eine Lösung bereit: ein zentrales Repository, in dem die Masterdaten des gesamten Unternehmens gespeichert werden. Damit verschafft InfoSphere Master Data Management Server dem Unternehmen einen konsolidierten, zentralen Überblick über die wichtigsten geschäftsrelevanten Fakten. Außerdem erlaubt die Lösung das Management von Masterdaten während ihrer gesamten Lebensdauer – durch die Integration mit den Geschäftsregeln und -prozessen jedes Geschäftsbereichs zum Erstellen, Überprüfen, Pflegen und Löschen von Masterdaten aus dem Repository. Dank dieser Funktionalität kann ein Unternehmen auf präzisere und zuverlässigere Daten zurückgreifen, die in sämtlichen Aspekten der Abläufe des Unternehmens verwendet werden können.

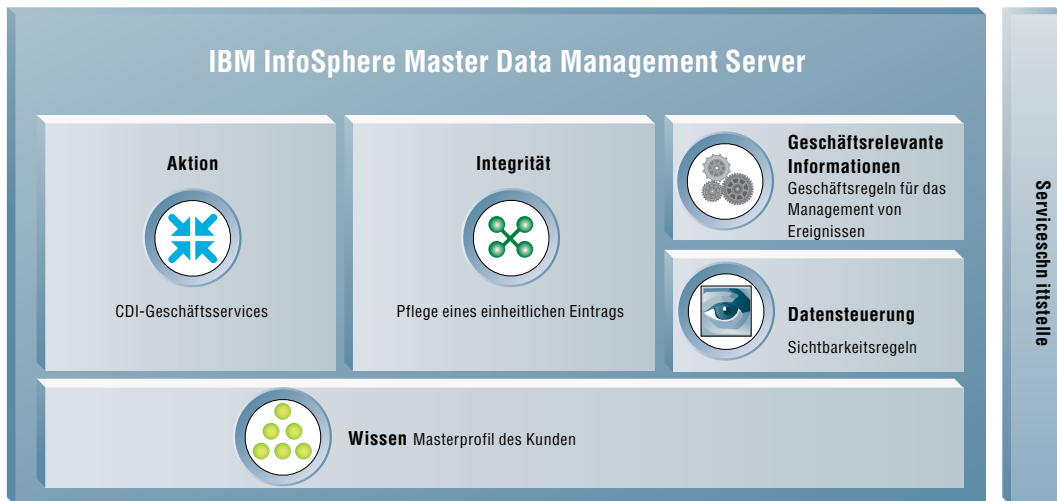


InfoSphere Master Data Management Server unterstützt Unternehmen dabei, die folgenden wichtigen Ziele zu erreichen:

- **Präzise und vollständige Masterdaten im gesamten Unternehmen**  
InfoSphere Master Data Management Server bietet Unternehmen eine Betriebsumgebung, mit der sie geschäftskritische Informationen über Kunden, Produkte und Konten und die Beziehungen zwischen diesen Domänen speichern, pflegen und aktualisieren können. Diese Umgebung vereinfacht Geschäftsabläufe und steigert die Produktivität.
- **Konsistenter Kundenservice über alle Kontaktkanäle**  
InfoSphere Master Data Management Server trägt zu besserem Kundenservice, höherer Kundenzufriedenheit und stärkerer Kundenbindung bei, da die Lösung allen Kundenkontaktkanälen eine einheitliche Kundensicht und Update-Umgebung bereitstellt.
- **Einheitliche, konsistente Kundensicht**  
InfoSphere Master Data Management Server identifiziert einen Kunden und alle zugehörigen Masterdaten und tauscht diese Daten mit allen operativen Systemen aus, um Geschäftsprozesse zu verbessern. Die Software erkennt und bereinigt auch doppelte Kundeneinträge, die in den operativen Systemen gespeichert sind, wodurch sich Fehler und Kosten deutlich reduzieren lassen. Zudem verwaltet die Lösung Metadaten über Masterdaten, die in anderen Quellsystemen gespeichert sind, um Masterdaten unternehmensweit zu pflegen und zu synchronisieren.

- **Höherer Umsatz**  
Durch das zentrale Management von Informationen aus unterschiedlichen Geschäfts- und Produktbereichen unterstützt InfoSphere Master Data Management Server Unternehmen dabei, rentable Kunden und Haushalte zu ermitteln und ihnen maßgeschneiderte Service- und Verkaufsangebote zu präsentieren. InfoSphere Master Data Management Server bietet Unternehmen ferner die Möglichkeit, in Echtzeit auf Kundenerfordernisse zu reagieren, indem die entsprechenden Systeme über Cross-Selling- und Up-Selling-Möglichkeiten informiert werden.
- **Senkung der Betriebskosten**  
InfoSphere Master Data Management Server ermöglicht die „Once-and-Done“-Verarbeitung über sämtliche Geschäftsbereiche und Systeme hinweg. Die Software vereinfacht außerdem die zentrale Administration von Masterdaten. Daraus ergeben sich Größenvorteile und eine damit verbundene deutliche Senkung der Verarbeitungskosten.
- **Senkung der IT-Kosten**  
InfoSphere Master Data Management Server reduziert die CRM-Implementierungskosten, da die Komplexität des Back-Office-Bereichs vor den Benutzern verborgen bleibt und eine zentrale Integrationsstelle für Masterdaten bereitgestellt wird. Auf diese Weise trägt die Software zur Senkung der Kosten für die Middleware-Integration, die Wartung und Upgrades bei und verringert die Komplexität der Architektur.





IBM InfoSphere Master Data Management Server bietet eine konsolidierte, zentrale Sicht der wichtigsten geschäftsrelevanten Fakten eines Unternehmens.

- **Verringerung des Zeit- und Kostenaufwands bei Fusionen und Übernahmen**

InfoSphere Master Data Management Server bildet die Grundlage für die rasche Integration der Front- und Back-Office-Systeme eines übernommenen Unternehmens. Durch die Bereitstellung einer offenen, anbieterunabhängigen Lösung trägt InfoSphere Master Data Management Server dazu bei, dass neue Kundenkontakt- und Back-Office-Systeme in Zukunft problemlos hinzugefügt werden können.

- **Einhaltung von Datenschutzrichtlinien und gesetzlichen Bestimmungen**

InfoSphere Master Data Management Server ermöglicht die zentrale Verfolgung der personenbezogenen Daten von Kunden und das zentrale Management gesetzlicher Bestimmungen. Indem beispielsweise Werbepräferenzen zentral verfolgt werden, stellt InfoSphere Master Data Management Server sicher, dass Informationen im Rahmen von Marketingkampagnen nicht an Kunden gesendet werden, die dem widersprochen haben. Auf diese Weise lassen sich unnötige Mailing- und Telemarketing-Kosten und mögliche Klagen wegen Datenschutzverletzungen vermeiden.

- **Ausfallsichere Betriebsabläufe**

InfoSphere Master Data Management Server unterstützt Millionen von Einträgen in einer transaktionsintensiven Umgebung.



## InfoSphere Master Data Management Server liefert wertvolle Erkenntnisse, mit denen sich ein Wettbewerbsvorteil erreichen lässt

Es gibt eine Vielzahl von Gründen, aus denen sich führende Unternehmen in verschiedenen Branchen für InfoSphere Master Data Management Server entscheiden. Mit mehr als 700 sofort einsatzbereiten Geschäftsservices unterstützt InfoSphere Master Data Management Server Unternehmen dabei, sowohl komplexe kundenorientierte Geschäftsprozesse als auch einfache Masterdatenabfragen und -updates zu managen. Zudem können Unternehmen mithilfe von vorintegrierten Geschäftslogikkomponenten Geschäftsregeln, die Erkennung und das Management von Ereignissen, Datenschutz- und Sicherheitsregeln, die Datenprüfung und das „Duplicate Suspect Processing“ (d. h. einen Abgleich der Daten, um mögliche doppelte Einträge zu erkennen) steuern. Dank dieser Funktionen kann InfoSphere Master Data Management Server als Geschäftsprozess-Hub für kundenorientierte Transaktionen eingesetzt werden.

InfoSphere Master Data Management Server wurde auf der Basis führender Technologien wie der Java™ 2-Plattform und Enterprise Edition (J2EE) Enterprise JavaBeans entwickelt. Die Software antwortet auf Anfragen von Middleware und Kundenkontaktkanälen mit der Bereitstellung verlässlicher Echtzeitdaten zu Kunden, Produkten und Konten. Die Lösung ist außerdem in der Lage, proaktiv Ereignisse zu erkennen und in Echtzeit darauf zu reagieren, indem sie weitere Middlewarekomponenten über das festgestellte Ereignis informiert.

InfoSphere Master Data Management Server ist für das Management neuer Masterdaten und Geschäftsprozesse in Unternehmen konzipiert (einschließlich Datenschutzprofilen, Kundenpräferenzen, Interaktionshistorien aller Kundenkontaktkanäle, Kundenbeziehungen, Wertprofilen, der Überprüfung im Hinblick auf doppelte Einträge, Ereignisbenachrichtigungen, Kontopaketen und Organisationshierarchien). Die Lösung enthält ausgefeilte Funktionen für die Informationsintegration und ist neutral gegenüber allen Front-End-CRM- und Back-Office-Systemen. Indem Kundeninformationen und -erkenntnisse operationalisiert werden, gewinnen Unternehmen wertvolle Einblicke in Faktoren wie Haushaltsdaten, Kundenwerte, Rentabilitätsindikatoren und die Wahrscheinlichkeit eines Wechsels eines Kunden zur Konkurrenz und können diese Erkenntnisse in Betriebsprozesse einfließen lassen.





## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Master Data Management und IBM InfoSphere Master Data Management Server erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com/software/data/masterdata](http://ibm.com/software/data/masterdata)

IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**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 und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

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

Java und alle Java-basierenden Marken und Logos sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Service-namen 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. Die oben genannten Erklärungen bezüglich der Produktstrategien und Absichtserklärungen von IBM stellen die gegenwärtige Absicht von IBM dar, unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Alle Rechte vorbehalten.

**TAKE BACK CONTROL WITH Information Management**

