

**Enterprise Content Management-Lösungen**  
Juli 2007



**IBM** **Information Management** software

**Mehr geschäftlichen Nutzen  
aus Unternehmensdaten ziehen**

---

Inhalt
<b>2 Die Herausforderungen des Enterprise Content Management</b>
<b>4 Die umfassende ECM-Strategie von IBM</b>
<b>5 Das Puzzle zusammensetzen: IBM Lösungskomponenten bieten End-to-End-ECM</b>
5 <i>Infrastruktur des Inhaltsrepositoyrs: Implementierung der Basis für ECM</i>
9 <i>Content Federation: Vereinheitlichung bestehender Repositoyrs</i>
12 <i>Verlässliche Suche: Einfaches Auffinden relevanter Informationen</i>
16 <i>Onlinezusammenarbeit: Bessere Nutzung von Informationen</i>
18 <i>Speicherhardware: Sinnvolle Archivierung</i>
<b>22 Mehr geschäftlicher Nutzen aus kritischen Informationen mit Hilfe einer IBM Lösung</b>

## **Die Herausforderungen des Enterprise Content Management**

In der heutigen Zeit müssen Unternehmen zuverlässige Informationen im Kontext mit Personen, Prozessen und Anwendungen bereitstellen. Diese kritischen Informationen müssen darüber hinaus kosteneffizient verwaltet werden. Der wichtigste Faktor dabei ist zudem, dass die vorhandenen Informationen so genutzt werden müssen, dass sie während ihres gesamten Lebenszyklus einen optimalen geschäftlichen Nutzen bringen. Diese Anforderungen, die in den letzten zehn Jahren immer stärker in den Mittelpunkt getreten sind, haben letztendlich zu einer neuen Unternehmenstechnologie geführt, die gemeinhin als Enterprise Content Management (ECM) bezeichnet wird.

Für viele Unternehmen ist das Konzept des ECM mit aktuellen schmerzhaften Herausforderungen verbunden. Weltweit sehen sich Unternehmen mit geschäftlichen Herausforderungen konfrontiert, aus denen eindeutig der Bedarf an einem besseren Informationsmanagement im gesamten Unternehmen hervorgeht:

**Datenüberflutung.** Bei der Erstellung digitaler Inhalte ist man mittlerweile beim Jahresaufkommen in Exabyte-Dimensionen angelangt – das sind Mrd. von Gigabyte. Und die Wachstumsrate wird in den kommenden Jahren die Zettabyte-Schwelle erreichen und überschreiten. Diese fortgesetzte Explosion bei der Menge an Dateninhalten stellt Unternehmen vor große Probleme, wenn es darum geht, geeignete Lösungen für Datenspeicherung und intelligentes Datenmanagement zu finden, um den wertschöpfenden Nutzen aus diesen neu erstellten Inhalten ziehen zu können.

**Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und Geschäftsprozessanforderungen.** Regulative Vorschriften wie das Sarbanes-Oxley-Gesetz, GOBS, GDPdU, Abgabenordnung (AO), Basel II u. a. haben ECM sehr schnell zum Topthema gemacht. Durch diese Regularien sahen sich die Unternehmen gezwungen, ihr Augenmerk verstärkt auf die Anpassung der Geschäftsprozesse zu legen, über die gesteuert wird, wie, wann und warum Inhalte verwendet werden. Daraus resultierte letztendlich die Notwendigkeit einer besseren Schriftgutverwaltung, wobei Doppelarbeit, manuelle Fehler und unnötige Ausgaben vermieden werden mussten.

### **Traditionelle Infrastrukturen und mangelhafter Datenzugriff.**

Millionen von Seiten an vorhandenen Informationen befinden sich häufig in nicht verbundenen Silos auf den unterschiedlichsten IT-Plattformen, auf denen eine Vielzahl von Kommunikationsstandards gelten. Darüber hinaus stammt ein Großteil dieser Inhalte aus unterschiedlichen Geschäftsanwendungen, die in geografisch verteilten Unternehmensbereichen eingesetzt werden. Daher überrascht es nicht, dass die Benutzer häufig nicht die Daten finden, die sie eigentlich brauchen – und auch nicht zum richtigen Zeitpunkt –, da die im Unternehmen vorhandenen Speichersysteme und Datenbanken in der Regel nicht besonders gut miteinander kommunizieren können. Unternehmen müssen folglich eine effiziente Integration der Inhalte erreichen, ohne dabei die Investitionen in ihre vorhandenen Technologien zu riskieren.

**Vielfalt der Inhalte.** Die Dateninhalte von Unternehmen repräsentieren das gesamte geschäftsrelevante Wissen eines Unternehmens, das sich in verschiedenen Formaten wie gescannte Dokumente, Images, Textdokumente, Webseiten, Tabellen, Präsentationen, Grafiken, CAD-Zeichnungen, Emails, Videos und anderen Multimediaformaten im Lauf der Zeit angesammelt hat. Unternehmen, die vor der Aufgabe stehen, Inhalte integrieren zu müssen, benötigen auch neue Repositoryansätze, um die Datenbestände kontextabhängig und unabhängig vom Format verwalten zu können.

**Widerstände durch Benutzer.** Die Akzeptanz einer ECM-Implementierung durch den Endbenutzer ist für den ECM-Erfolg unabdingbar. Worin liegt dabei das Problem? Der Mensch ist zweifelsohne ein Gewohnheitstier. Auch Benutzer, die prinzipiell pro-ECM eingestellt sind, werden ein solches System erst akzeptieren, wenn es sich problemlos in ihre gewohnte Arbeitsumgebung integrieren lässt und gleichzeitig ihre Anforderungen nach umfassender Funktionalität erfüllt. Unternehmen streben also danach, die Benutzer davon zu überzeugen, Inhalte selbstständig zu verwalten, auf sie zuzugreifen und individuell oder gemeinsam zu nutzen – ganz intuitiv, mit höchster Präzision und mit minimalem Eingriff durch die IT-Abteilung. In einfachen Worten ausgedrückt, müssen ECM-Lösungen benutzerfreundlich sein und einen hohen geschäftlichen Nutzen bieten. Erst dann wird der Benutzer solche Lösungen akzeptieren.

**Unfähigkeit zur produktiven Nutzung von Daten.** Unternehmensdaten kommt eine besondere Bedeutung im Hinblick auf die Wertschöpfung zu, da sie Best Practices aus der Vergangenheit, der Gegenwart und der Zukunft repräsentieren. Das Problem jedoch liegt darin, dass die meisten Benutzer Schwierigkeiten haben, Inhalte aus diesen Datenbeständen herauszuziehen, die diese Bedeutung reflektieren. Die Kenntnis des Kontexts einer Kundeninteraktion ist genauso wichtig wie die eigentliche inhaltsorientierte Transaktion (z.B. die Übergabe eines Formulars oder einer Rechnung). Es spielt dabei keine Rolle, ob Sie als Servicemitarbeiter oder führender Entscheidungsträger fungieren. Unternehmen arbeiten hart daran, die Art und Weise, wie Benutzer Daten suchen und mit diesen Daten dann arbeiten, zu verbessern, so dass diese einen optimalen geschäftlichen Nutzen für das Unternehmen bringen.

### **Die umfassende ECM-Strategie von IBM**

Um diesen Herausforderungen erfolgreich zu begegnen, müssen Unternehmen Informationen bedarfsorientiert nutzen, um echte Innovation und fundierte Einblicke zu erzielen. In dieser Hinsicht bietet IBM ein Portfolio an integrierten, auf offenen Branchenstandards basierenden Lösungen an. Mit diesen Lösungen können Sie ihre Investitionen in heterogene Umgebungen optimal einsetzen und gleichzeitig den größtmöglichen geschäftlichen Nutzen aus den Unternehmensinhalten ziehen.

Eine ECM-Infrastrukturlösung von IBM unterstützt alle Phasen des Information Lifecycle Management und umfasst verschiedene Komponenten, die dazu beitragen, die Kosten zu senken und die Produktivität und Effizienz wie folgt zu steigern:

- *Nutzung der vorhandenen Technologien und Strukturen, um dem Benutzer ein größeres Funktionsspektrum zu bieten und die Belastung für die IT-Abteilung gering zu halten*
- *Integration der richtigen Tools und Technologien, um die unternehmensweiten Datenbestände zu vereinheitlichen, so dass Suchoperationen und Zugriffsmöglichkeiten einfacher und intuitiver werden*
- *Automatisierung kritischer Geschäftsprozesse in Bezug auf Informationsspeicherung und -management, um die Produktivität zu verbessern, indem Benutzerfehler und die doppelte Ausführung von Aufgaben reduziert werden*
- *Bereitstellung einer unternehmensweiten Plattform für die Entwicklung von inhalts-getriebenen Anwendungen wie aufkommende XML-Lösungen, die Automatisierung und Onlinezusammenarbeit fördern*
- *Unterstützung der Migration zu einer SOA-Umgebung (service-orientierte Architektur)*
- *Sicherstellung eines hohen Sicherheitsniveaus, hoher Zuverlässigkeit und Hochverfügbarkeit*

### **Das Puzzle zusammensetzen: IBM Lösungskomponenten bieten End-to-End-ECM**

Informationen brauchen ständige Fürsorge, um aktuell zu sein. Nach der Erstellung oder Übernahme müssen Informationen beispielsweise regelmäßig klassifiziert, aufgerufen, archiviert und häufig auch wiederholt aufgerufen werden, bevor sie endgültig überarbeitet oder gelöscht werden. Unsere ECM-Lösung ist so konzipiert, dass Informationen auf der Grundlage dieser dynamischen Perspektive gehandhabt werden. Die einzelnen Lösungskomponenten arbeiten dabei praktisch Hand in Hand, damit wichtige Unternehmensdaten durchgängig bereitgestellt werden können.

### ***Infrastruktur des Inhaltsrepositorys: Implementierung der Basis für ECM***

Ein zuverlässiger ECM-Ausgangspunkt für viele Unternehmen ist die FileNet P8-Plattform von IBM. Sie ist die erste ihrer Art, bei der die Anforderungen bzgl. Inhalten, Prozessen und Konformität vereinheitlicht wurden, um eine möglichst hohe Prozessflexibilität, eine schnellere Anwendungsimplementierung und die Senkung der Gesamtbetriebskosten zu erreichen. IBM FileNet P8 setzt auf einer auf offenen Standards basierenden J2EE-Architektur (Java™ 2 Platform, Enterprise Edition) auf und ist somit in der Lage, mit einer Vielzahl von im Unternehmen eingesetzten Technologien wie Datenbanken, Anwendungen, Betriebssysteme, Portale, Sicherheitskomponenten, Server, Speicherkomponenten, Systemmanagementtools und Web-Server-Umgebungen zu interagieren. So erzielen Unternehmen bereits unmittelbar nach der ECM-Implementierung sichtbare Kosteneffizienzen. Auf Grund ihres breiten Leistungsspektrums eignet sich die IBM FileNet P8-Plattform hervorragend für Unternehmen, die eine leistungsfähige, mit vielen Funktionen ausgestattete ECM-Strategie umsetzen wollen.

Einer der offensichtlichsten Vorteile der IBM FileNet P8-Plattform ist das zentrale Content-Management anstatt der konventionellen, wenig effizienten isolierten Erstellung und Verwaltung von Inhalten. Mit Unterstützung der IBM FileNet P8 Content Engine, einer Schlüsselkomponente der FileNet P8-Plattform, können Sie ein sicheres und zuverlässiges objektorientiertes Metadatenrepository erstellen, das sich an Milliarden von Objekten und Tausende von Benutzern anpassen lässt. Dieser Unternehmenskatalog enthält breit gestreute Inhalte – zu Prozessen, Datensätzen und Emails –, und zwar von der Erstellung bis zur endgültigen Entsorgung und unabhängig von deren Erstellungsort.

Mit diesem zentralen Repository können Sie unmittelbar damit beginnen, das enorme Potenzial einer ECM-Strategie auf der Basis von IBM FileNet P8 Content Manager zu erforschen. So können Sie beispielsweise die Funktionen zum richtlinienbasierten Verschieben von Inhalten während des gesamten Speicherlebenszyklus für Ihre Zwecke nutzen. Die Informationsbestände lassen sich dadurch im gesamten Inhalts-, Prozess- und Speicherlebenszyklus wesentlich dynamischer und intelligenter verwalten. Darüber hinaus können Inhalte basierend auf deren Wertschöpfung und Kontext wesentlich effizienter den geeigneten Speichereinheiten zugeordnet werden. Unter Berücksichtigung verschiedener Daten- und Prozessattribute – z.B. Inhaltstyp, Benutzerverhalten und gesetzliche Bestimmungen – können Inhalte automatisch zu dem Speichermedientyp verschoben werden, der das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bietet.

FileNet P8, die Basis für die IBM FileNet-Produktfamilie, wird von Tausenden von Unternehmen und Regierungsbehörden für die Erfassung, Speicherung und das Management von Inhalten, die Optimierung von Geschäftsprozessen, die Einhaltung von Vorschriften und die Vereinfachung ihrer globalen IT-Architektur eingesetzt.

### **IBM ECM-Lösungen in der Praxis**

Gefangen in der umfangreichen Dokumentation des ISO 9001-Prozesses erkannte ein Konstruktionsbüro aus der Öl- und Gasbranche, dass zwischen seinen Prozessanforderungen und dem effizienten Dokumentenmanagement eine immer größere Lücke klaffte. Das Unternehmen wandte sich bei der Suche nach einer Content-Management-Lösung IBM FileNet zu. Da die Lösung flexibel und dynamisch an das enorme Wachstum des Unternehmens anpassbar sein und gleichzeitig das Interesse von Tier-One-Kunden wecken sollte, entschied sich das Unternehmen für eine IBM FileNet-CM-Lösung.

Das Unternehmen implementierte zunächst die Basisversion der IBM FileNet-Content-Services und führte später ein Upgrade auf die vollständige IBM FileNet P8-Plattform durch. FileNet P8 ließ sich sehr gut in die etablierten konstruktionsspezifischen Prozessregeln und Arbeitsanforderungen des Unternehmens integrieren. Das Unternehmen ist nun in der Lage, 100 Prozent seiner Dokumente in elektronischer Form zu verwalten und zu übertragen.

Die Vorteile der IBM FileNet P8-Plattform waren enorm. Das Unternehmen konnte nicht nur die Erstellung, den Zugriff und die Versionssteuerung der Dokumente verbessern, sondern auch die Verarbeitung und Übertragung der Dokumente beschleunigen – gleichzeitig ließen sich Kosteneinsparungen zwischen 35 und 40 Prozent erzielen. Darüber hinaus führte das Unternehmen einen Standardisierungsprozess ein, indem nur noch ein zentrales Dokumententwurfstool verwendet wurde. Auch die Jobplanung und -bereitstellung wurden deutlich verbessert. Durch all diese Vorteile konnte das Unternehmen die Wettbewerbsvorteile erzielen, die es brauchte, um größere und bekanntere Kunden zu erreichen.

Der Leiter des Bereichs Informationssysteme schwärmt von der IBM FileNet-Lösung und meint, dass „die Content Engine über eine extrem flexible und leistungsfähige Architektur verfügt, die unsere gesamten Anforderungen hinsichtlich Produktkategorien und Content-Management unterstützt. So können wir unsere Entwicklungsenergien auf größere Projekte konzentrieren – Datenintegration und Arbeitsprozessintegration. Für das Unternehmen bringt dies natürlich einen wesentlich besseren ROI“.

### **IBM ECM-Lösungen in der Praxis**

Eine große Behörde in einem US-Bundesstaat suchte nach einer Lösung für die Bereitstellung von zuverlässigen Bürgerservices für die große und verstreut lebende Bevölkerung. Die Verantwortlichen wollten das gesamte Informationsmanagement des Bundesstaates modernisieren, wozu der Zugriff auf alle Datensätze in den Abteilungen und Standorten zentralisiert werden sollte. Mit diesem einheitlichen Ansatz sollte nach den Wünschen der Verantwortlichen das eingeschränkte Budget optimal eingesetzt werden, ohne dabei Kompromisse bei den unbedingt erforderlichen Verbesserungen bei Service und Wirtschaftlichkeit eingehen zu müssen.

Beeindruckt von der Erfolgsgeschichte der IBM FileNet-Lösungen entschieden sich die Verantwortlichen für die Implementierung von IBM FileNet P8 in mehr als einem Dutzend Regierungsbehörden. Die IBM FileNet P8-Plattform hilft nun dabei, das Management der vielfältigen Datensätze und Informationsbestände wie Arbeitslosengeldanträge, Kfz-Anmeldeformulare, Steueranmeldungen und Datensätze mit flexiblen Zusatzleistungen zu optimieren.

Innerhalb von sechs Monaten nach der Implementierung hatten sich die Investitionen in die IBM FileNet P8-Plattform bereits vollständig amortisiert. Durch die elektronische Ablage und Verwaltung von Steuererklärungen beispielsweise konnten die Papierlagerkosten deutlich gesenkt werden. Gleichzeitig wurden die Verarbeitungszeiten wesentlich reduziert, so dass sich die Produktivität der Behördenmitarbeiter sichtbar verbesserte. Hinzu kommt, dass durch den zentralen Repositoryspeicher der Zugriff auf kritische Behördendaten verbessert werden konnte. Immer mehr Behördenmitarbeiter nutzen die Plattform mittlerweile für ihre tägliche Arbeit. „Diejenigen, die die [IBM] FileNet-Plattform bereits nutzen, wollen mehr davon, und diejenigen, die sie nicht nutzen, können es kaum erwarten, mit ihr zu arbeiten. Immer mehr Benutzer und Anwendungen nutzen diese Plattform“, sagt der Koordinator des unternehmensweiten elektronischen Dokumentenmanagementsystems für den Bundesstaat.



### ***Content Federation: Vereinheitlichung bestehender Repositorys***

Manchmal ist die Verlagerung oder Duplizierung von Daten in ein zentrales Repository einfach nicht machbar. Die Menge der Dateninhalte ist möglicherweise zu groß oder der Speicherbedarf zu teuer, um eine solche Investition im Unternehmen zu rechtfertigen. In solchen Situationen benötigen Unternehmen eine effiziente Lösung für das Datenmanagement, und zwar unabhängig davon, wo sich die Daten im Unternehmen befinden. Der so genannte Content Federation-Ansatz geht gezielt auf diese Anforderungen ein, indem Informationen aus verschiedenen heterogenen Repositorys in einer zentralen Quelle mit kritischen geschäftlichen Inhalten konsolidiert werden. Abhängig von Ihren Zielsetzungen bei einer ECM-Implementierung und der vorhandenen Infrastruktur eignen sich die IBM Lösungen FileNet Content Federation Services oder WebSphere Information Integrator Content Edition für die Bereitstellung solcher Content Federation Services.

Content Federation schützt nicht nur Ihre bereits getätigten Investitionen in das Content-Management, sondern bietet auch eine konsolidierte Sicht der Inhalte in einem zentralen, Master Enterprise-Katalog – ohne dabei den Inhalt verschieben oder kopieren zu müssen. Auf diese Weise helfen die IBM Content Federation-Lösungen dabei, die Abläufe beim Content-Management zu vereinfachen und vermitteln gleichzeitig ein fundiertes Verständnis kritischer Informationen, um die zukünftige Entwicklung zu fördern. Darüber hinaus können Sie auf einem solchen Content Federation-Ansatz aufbauen und das gesamte Funktionsspektrum einer IBM ECM-Lösung für jedes Inhaltelement in jedem Repository nutzen und auf diese Weise Prozesse beschleunigen und Entscheidungen in allen Bereichen des Unternehmens mit den entsprechenden Informationen unterstützen.

Content Federation Services (CFS) ist eines der Schlüsselemente in IBM FileNet P8 Content Manager für das Content-Management. Mit Hilfe von CFS kann IBM FileNet P8 Content Manager einen zentralen, vereinheitlichten und integrierten Masterkatalog mit Geschäftsinhalten aufbauen. Dieser CFS-fähige Masterkatalog repräsentiert praktisch die einzige Version der Wahrheit und vereinfacht dadurch den Zugriff auf und die Nutzung von Inhalten durch Benutzer und Anwendungen.

Im Gegensatz zu anderen Lösungsangeboten zur Integration von Inhalten, die nur über Suchfunktionen für die Repositories verfügen, bieten IBM FileNet P8 und CFS zahlreiche Funktionen, um alle Datenmanagementquellen nutzen zu können. Hinzu kommen Funktionen für die unternehmensweite Suche, Katalogisierung, Klassifizierung, Sicherung, Aufbewahrung, Einhaltung von Vorschriften und Geschäftsprozessaktivierung von Inhalten. Die Realisierung von Content Federation mit einer IBM Lösung macht Inhalte zu einem aktiven Teil der Geschäftsprozesse im Unternehmen. So lassen sich Prozesse optimieren, das Leistungsverhalten verbessern sowie bessere und schnellere Entscheidungen im gesamten Unternehmen treffen. Die CFS können durch die IBM Lösung WebSphere Information Integrator Content Edition, auf die nachfolgend eingegangen wird, erweitert werden.

Die hier vorgestellten IBM Lösungen unterstützen auch Unternehmensinitiativen hinsichtlich der Einhaltung von Vorschriften und der Schriftgutverwaltung. Mit der richtigen Content Federation-Lösung lassen sich auch Prüfprotokolle für alle Konformitätsfragen systemweit zentralisieren. Sie können auch Anwendungen für die virtuelle Schriftgutverwaltung einsetzen, bei denen Richtlinien für die Aufbewahrung und Entsorgung von Daten bedarfsabhängig auf Inhalte in externen Systemen angewandt werden. IBM Content Federation-Produkte bieten zudem eine größere Flexibilität bei allen Infrastrukturprozessen. Erreicht wird dies durch offene Standards, die die Kompatibilität mit einer Vielzahl von Plattformen und Web-Services sicherstellen.

### **IBM ECM-Lösungen in der Praxis**

Eines der größten Finanzdienstleistungsunternehmen in den USA hatte zunehmend Probleme mit dem Zugriff auf Daten in unterschiedlichen Inhaltsrepositories. Das Unternehmen war sich darüber im Klaren, dass es für die Inhaltsintegration eine unternehmensweite Lösung benötigte. Neben der exponentiell gestiegenen Mitarbeiterzahl wurden durch zahlreiche Unternehmenszusammenschlüsse verschiedene Systeme und Datenquellen zusammengeführt. Dadurch wurden der zeitgerechte Dokumentzugriff und die Reaktionsfähigkeit bei Kundenanfragen zu einer echten Herausforderung.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen, entschied sich das Unternehmen für die Implementierung von IBM WebSphere Information Integrator Content Edition. Diese umfassende Lösung bot eine zentrale, bidirektionale Schnittstelle zu allen unterschiedlichen Inhaltsrepositories in den verschiedenen Abteilungen in dem durch die Fusionen entstandenen Großunternehmen. Das Unternehmen war dadurch in der Lage, alle vorhandenen Geschäftsinformationen, von den Transaktionsdaten bis hin zu unstrukturierten Inhalten, als Teil seines einheitlichen Datenmodells zu nutzen.

Bereits zwei Jahre nach der Implementierung konnte das Unternehmen 2,3 Mio. US-Dollar an Einsparungen und einen ROI von 64 Prozent vorweisen. Das Unternehmen schätzt, dass in jedem weiteren Geschäftsbereich, in dem WebSphere Information Integrator Content Edition implementiert wird, weitere Einsparungen in Höhe von 1 Mio. US-Dollar möglich sind. Hinzu kommen die kürzeren Realisierungszeiten, da die Effizienz von Markteinführungen deutlich zunehmen wird. Die Mitarbeiter konnten eine 50fache Zunahme bei der Anzahl der Inhaltsanforderungen feststellen. Dies belegt, dass sich auch der Bereich Kundenservice geradezu dramatisch verbessert hat.

„Dieses Projekt verlief zu 100 Prozent besser, als wir erwartet hatten. Wir hoffen, dass wir die Imagingverschiebung deutlich früher in unserem Geschäftsprozess bewerkstelligen können. IBM WebSphere Information Integrator Content Edition wird dabei eine Schlüsselrolle bei der Umsetzung spielen“, so der Imaging-Projektleiter des Unternehmens.

WebSphere Information Integrator Content Edition kann als Einzelösung mit kundenspezifischer Anwendungsentwicklung oder in Verbindung mit IBM FileNet P8 CFS implementiert werden, um einen unternehmensweiten zentralen Masterkatalog mit Geschäftsinhalten zu erstellen.

### ***Verlässliche Suche: Einfaches Auffinden relevanter Informationen***

Um Daten produktiv nutzen zu können, müssen die Benutzer zunächst die jeweiligen Inhalte schnell auffinden können. IBM bietet seinen Kunden hierfür innovative und gleichzeitig benutzerfreundliche Suchtools, die Bestandteil von IBM OmniFind Enterprise Edition und IBM Classification Module sind.

OmniFind Enterprise Edition ist eine anpassungsfähige, skalierbare und sofort einsatzfähige Suchanwendung, mit der relevante Unternehmensinhalte gesucht werden können – und zwar unabhängig von Format oder Speicherposition der Inhalte im Unternehmen. Diese Anwendung trägt dazu bei, dass sich ein optimaler geschäftlicher Nutzen aus diesen Inhalten ziehen lässt. OmniFind baut auf der Unstructured Information Management Architecture-Plattform auf. Dabei handelt es sich um ein offenes Framework für die Verarbeitung unstrukturierter Informationen, die semantische Abfragen und die Extraktion von Konzepten, Fakten und Beziehungen aus Text erleichtert, um auf diese Weise fundiertere Einblicke und mehr Wertschöpfung aus den Inhalten zu erzielen. Da es sich bei Unternehmensinhalten in der Regel um sehr vertrauliche Inhalte handelt, bietet OmniFind Enterprise Edition auch Single Sign-on-Authentifizierung und native Sicherheit auf Dokumentenebene.

Durch die Unterstützung von mehr als 200 Dateiformaten und vordefinierte Integrationsoptionen für IBM FileNet, IBM DB2 Content Manager und über 25 weitere Unternehmensquellen – z.B. EMC/ Documentum, Microsoft® Exchange Server, Oracle, UNIX® und Microsoft Windows®-Dateisysteme – ist OmniFind Enterprise Edition eine zentrale, benutzerfreundliche, portalähnliche Suchschnittstelle für alle Unternehmensinhalte. So lassen sich die Gesamtbetriebskosten reduzieren und bereits getätigte Investitionen in Portalanwendungen und Anwendungen für die Onlinezusammenarbeit noch effizienter nutzen. (Eine vollständige und aktuelle Liste der unterstützten Datenquellen finden Sie unter: [ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?infotype=AN&subtype=CA&htmlfid=897/ENUS206-299&appname=USN](http://ibm.com/common/ssi/cgi-bin/ssialias?infotype=AN&subtype=CA&htmlfid=897/ENUS206-299&appname=USN))

Mit IBM Classification Module, das auf der IBM Content Discovery-Technologie basiert, lassen sich Daten aus den unterschiedlichsten Anwendungen auf effiziente Weise in IBM FileNet P8 Content Manager kategorisieren und markieren. IBM Classification Module weist dabei automatisch in Metadaten befindliche Kategorien zu vorhandenen Dokumenten in Massen- oder neu verfassten Inhalten zu, sobald diese IBM FileNet P8 Content Manager hinzugefügt werden. Dabei wird die Active Content-Funktion von FileNet P8 Content Manager aufgerufen, die die Handhabung der Inhalte automatisiert und je nach Typ des klassifizierten Inhalts automatisch die Durchsetzung von Unternehmensrichtlinien einleitet. IBM Classification Module kann auch ganz neue Inhaltskategorien erkennen, wenn das Klassifizierungssystem für Unternehmensinhalte – oder die Taxonomie – an geschäftliche Veränderungen angepasst wird.

### **IBM ECM-Lösungen in der Praxis**

Ein führendes Unternehmen aus dem Bereich Gesundheitswesen im Südosten der USA benötigte eine unternehmensweite konsolidierte Sicht mit Informationen zu Reklamationen und Anbietern. Das Unternehmen sah sich zunächst der Herausforderung ausgesetzt, eine riesige Menge an unterschiedlichen Datenspeichern vereinheitlichen zu müssen, von denen sich einige sogar außerhalb des Unternehmens befanden.

Da das Unternehmen bereits IBM FileNet-Kunde war, arbeitete es zusammen mit IBM an der Implementierung einer intelligenten ECM-Lösung, mit deren Hilfe die Reklamations- und Anbieterdaten zentralisiert wurden. So sollte eine optimale Wertschöpfung aus den Datenbeständen erzielt werden. Die Lösung bestand aus den Komponenten IBM WebSphere Information Integrator Content Edition und IBM OmniFind Enterprise Edition.

Nach der Implementierung der IBM Lösung verfügt das Unternehmen nun über einen zentralen Blickpunkt auf alle Daten aus verschiedenen Programmen. So kann sich der Benutzer sowohl aus strukturierten als auch unstrukturierten Daten wertvolle Informationen beschaffen. Zudem lassen sich schnell und ohne großen Aufwand aussagekräftige Inhaltsberichte generieren, die bisher durch die mangelnden Zugriffsmöglichkeiten nicht erstellt werden konnten. Es überrascht daher nicht, dass das Unternehmen jetzt einen besseren Kundenservice anbieten und bei der Neuverhandlung von Servicevereinbarungen auf fundiertere Informationen zu Verkaufsstatistiken zurückgreifen kann.

Insgesamt gesehen ist das Management-Team des Kunden mit dem neuen Leistungsspektrum der ausgewählten Lösung sehr zufrieden, da die IBM Lösung wesentlich kosteneffizienter und effektiver ist als alle anderen Lösungen von Mitbewerbern, die geprüft wurden.

### **IBM ECM-Lösungen in der Praxis**

Chicago Bridge & Iron, eines der weltweit führenden Unternehmen in den Bereichen Entwicklung, Beschaffung und Konstruktion, benötigte ein effektiveres Content-Management. Die Verantwortlichen machten sich also auf die Suche nach einer leistungsfähigen Lösung, die den damit verbundenen Herausforderungen gewachsen war. Im Einzelnen wollte das Unternehmen die weltweite gemeinsame Nutzung von Daten verbessern und die Fehler bei den Geschäftsprozessen reduzieren. Gleichzeitig sollten die Effizienz der Mitarbeiter gesteigert und die Projektbereitstellungskosten gesenkt werden.

Chicago Bridge & Iron entschied sich für IBM OmniFind Enterprise Edition, um die umfangreichen Lotus Notes- und Domino-Repositorys unternehmensweit durchsuchen zu können. Dadurch sollten alle Mitarbeiter weltweit schnellen und einfachen Zugriff auf die relevanten Geschäftsdokumente erhalten.

Die daraus resultierenden Vorteile waren überzeugend und bestätigten die Verantwortlichen in ihrer Entscheidung für eine IBM Lösung. Die Mitarbeiterproduktivität konnte deutlich verbessert werden. Die Rückmeldungen von den Mitarbeitern waren zu 100 Prozent positiv, wobei insbesondere die einfache Struktur, die Verarbeitungsgeschwindigkeit und das intuitive Arbeiten mit der Anwendung hervorgehoben wurden. Durch die zunehmende Onlinezusammenarbeit und die bereits umgesetzten Verbesserungen bei der Servicebereitstellung konnte das Unternehmen zudem seine Kosten senken und gleichzeitig die Reaktionsfähigkeit bei Kundenanforderungen wesentlich verbessern. John Shaull, Senior Technical Analyst, meinte hierzu: „Mit der OmniFind-Software sind wir nun in der Lage, unseren Mitarbeitern schnellen Zugriff auf Dokumente zu gewähren, von deren Existenz sie bisher noch nicht einmal wussten ... Die Mitarbeiter sagen, dass dies ihren Job wesentlich einfacher macht, was wiederum zu mehr Mitarbeiterproduktivität und Effizienz führt.“

Über FileNet P8 Content Manager werden neue Inhalte aktiviert, die dann über IBM Classification Module so organisiert werden, dass optimaler Zugriff und Nutzung gewährleistet sind. Inhalte, die effizienter und präziser katalogisiert sind, lassen sich über einen ECM-Zugriffsmechanismus (einschließlich Unternehmenssuche) wesentlich einfacher finden. Durch die Automatisierung der Klassifizierungsaufgaben ergeben sich weitere Vorteile, die die Realisierungszeiten bei neuen ECM-Implementierungen verkürzen und den geschäftlichen Nutzen bestehender Implementierungen weiter verbessern. Durch die Verbesserung des gesamten Taxonomiemanagements mit IBM Classification Module lassen sich auch verlässliche Suchoperationen wesentlich besser ausführen.

### ***Onlinezusammenarbeit: Bessere Nutzung von Informationen***

IBM Lotus Quickr ist eine teamorientierte Software für die Onlinezusammenarbeit, mit deren Hilfe Unternehmensdaten über Unternehmens-, geografische und Anwendungsgrenzen hinweg wesentlich besser gemeinsam genutzt werden können. Die Anwendung unterstützt eine Vielzahl von Inhaltsrepositorys und Betriebssystemen, wodurch Integrationsprozesse kosteneffizienter werden und die Onlinezusammenarbeit zu einem transparenten und natürlichen Prozess für Arbeitsgruppen wird. Darüber hinaus lässt sich Lotus Quickr über verschiedene intuitive Konnektoren in zahlreiche gängige Microsoft- und Lotus-Desktopanwendungen integrieren, so dass das Content-Management einem breiten Publikum zugänglich gemacht wird. Ab dem Jahr 2008 wird es zusätzliche Konnektoren für Lotus Quickr geben, mit denen die Integration in IBM FileNet P8 Content Manager bewerkstelligt werden kann. So können Benutzer auch Informationen im ECM-Backbone für ihre Zwecke nutzen.



### **Kurzdarstellung der Lösung: Potenzial für Onlinezusammenarbeit mit Lotus Quickr**

Für Unternehmen, die ihr Content-Management unternehmensweit verbessern wollen, ist Onlinezusammenarbeit – oder die Möglichkeit, Dokumente unabhängig von zeitlichen oder geografischen Einschränkungen gemeinsam zu nutzen oder zu bearbeiten – eine unabdingbare Voraussetzung. Die Vereinfachung dieser Onlinezusammenarbeit bedeutet, dass Mitarbeiter mit Hilfe der bereits vorhandenen Anwendungen kommunizieren können. Daher umfasst Lotus Quickr eine Reihe intuitiver Konnektoren, die die Integration in eine Vielzahl gängiger Desktopanwendungen erlauben, so dass das Content-Management einem breiten Publikum zugänglich gemacht wird. Mit Hilfe dieser Konnektoren kann der Benutzer in der Anwendungsumgebung, in der er arbeitet, bleiben und seine Dateien in den Quickr-Inhaltsbibliotheken speichern. Beispiel:

- *Der Konnektor für **Microsoft Windows Explorer** ermöglicht die Navigation in Inhalten mit Hilfe des vertrauten Windows Explorer oder der „My Documents“-Schnittstellen, über die Dateien oder ganze Ordner per Drag-and-Drop ganz nach Bedarf verschoben werden können. Sie können zudem verschiedene andere Aktionen ausführen wie Sichern, Einchecken und Auschecken von Dateien aus der Lotus Quickr-Inhaltsbibliothek.*
- *Der Konnektor für **Microsoft Office** ermöglicht das Öffnen und Sichern von Dokumenten direkt in der Bibliothek oder im Teamarbeitsbereich mit Hilfe der integrierten Menüaktionselemente. Die Funktionen für Einchecken und Auschecken stellen die Sicherheit von Dokumenten sicher, indem der Benutzer Dateien sperren, bestimmte Bearbeitungsvorgänge durch Benutzer blockieren und die Versionssteuerung während eines bereichsübergreifenden Bearbeitungsprozesses gewährleisten kann.*

- *Die nahtlose Integration durch einen Konnektor für **Lotus Notes** hilft dem Benutzer, überlaufende Email-Eingangskörbe besser zu verwalten und die Inhaltsüberladungen zu reduzieren. Email-Anhänge können direkt in einer Lotus Quickr-Dokumentbibliothek oder einem Teamarbeitsbereich geöffnet oder gesichert werden. Auf diese Weise lassen sich Informationen gemeinsam nutzen, indem Links zu Dateien anstatt die eigentlich angehängten Dateien gesendet werden.*
- *Der Konnektor für **Lotus Sametime** baut auf der Eclipse-Community-Technologie auf, bei der über eine Open-Source-Entwicklungsplattform austauschbare Plug-in-fähige Softwarekomponenten bereitgestellt werden. Mit Hilfe dieses Konnektors können Sie problemlos in Lotus Quickr-Bibliotheken navigieren, um Inhalte während einer Instant Messaging-Sitzung zu suchen und gemeinsam zu nutzen.*

Die Lotus Quickr-Software bietet zudem verschiedene sofort einsatzfähige Anwendungsschablonen, mit deren Hilfe der Benutzer einen deutlich besseren geschäftlichen Nutzen aus seinen Daten ziehen kann, da die Onlinezusammenarbeit im Team wesentlich verbessert wird. Eine Projektschablone beispielsweise hilft einem Unternehmen, den Status von Aufgaben und den Fortschritt von Prozessen zu verfolgen.

### **Speicherhardware: Sinnvolle Archivierung**

Informationen, die in einer ECM-Infrastruktur abgerufen, klassifiziert und verwaltet wurden, müssen schließlich archiviert werden. Hierzu bedarf es einer geeigneten Hardwarelösung, bei der das Kostenmanagement und in einigen Fällen auch die Einhaltung von Vorschriften berücksichtigt werden. Die richtige Archivierungslösung erlaubt darüber hinaus das zeitgerechte Löschen von Dokumenten und das bedarfsorientierte Reaktivieren von Inhalten. Diese Funktionalität bietet IBM mit seiner Lösung IBM System Storage DR550 an.

In Verbindung mit einer Vielzahl von ECM-Anwendungen von IBM und anderen Anbietern unterstützt IBM System Storage DR550 Unternehmen beim zentralen Content-Management. Hierfür steht eine zentrale Schnittstelle zur Verfügung, über die Speicherzuordnungen und Anwendungsanforderungen abgewickelt werden. Die DR550-Lösung richtet sich an Unternehmen jeder Größenordnung. Sie überzeugt durch ein vielfältiges Funktionsspektrum zum Speichern, Abrufen, Verwalten, gemeinsamen Nutzen und Schützen eines breiten Spektrums strukturierter und unstrukturierter Daten. Hierzu gehören u. a. Emails, digitale Bilder, Datenbankanwendungen, Sofortnachrichten, Benutzerdatensätze und Verträge.

Darüber hinaus hilft IBM System Storage DR550 Unternehmen bei der optimalen Nutzung bereits getätigter Infrastrukturinvestitionen durch vorkonfigurierte Integrationslösungen für verschiedene Technologien. Die Lösung bietet zudem Upgradeoptionen für mehr Konnektivität und Speicherplatz. So können bis zu 89,6 TB an physischem Plattenspeicher verwaltet werden. Zusätzliche externe Bandspeicher oder optische Speicher dehnen die Speicherkapazität pro System in den Petabyte-Bereich aus. Diese leistungsfähige Lösung erlaubt die Aufbewahrung von Daten ohne Änderungen innerhalb des jeweiligen Aufbewahrungszeitraums.

Neben den Funktionen für Archivierung und Aufbewahrung enthält die IBM Lösung auch Funktionen für die synchrone und asynchrone Replikation (auch bekannt unter den Namen Metro Mirror und Global Mirror), sodass Unternehmen neue gesetzliche und branchenspezifische Bestimmungen und Governancerichtlinien im Unternehmen einhalten können.

### **Branchenspezifisches End-to-End-ECM- Szenario: Innovation im Versicherungswesen**

Versicherungsunternehmen setzen ihre Strategien, Produkte und Preisgestaltung auf einer so genannten Mikrosegmentierung der Kunden auf. Da jedoch bei der Mikrosegmentierung kritische Informationen dezentralisiert werden, klaffte bei den Versicherern über lange Zeit eine Lücke zwischen ihrer strategischen Informationsbeschaffung und den eigentlichen Prozessen. Dies lag daran, dass das erfolgreiche Management innovativer Versicherungsprodukte häufig von der Fähigkeit abhängt, zum richtigen Zeitpunkt auf die richtigen Kunden oder Marktdaten zuzugreifen, um die richtigen Managemententscheidungen zu treffen.

Das bedeutet unter dem Strich: Viele Versicherungsunternehmen werden nicht in der Lage sein, die volle Wertschöpfung aus ihren Unternehmensdaten zu ziehen. Es sei denn, sie implementieren ein integriertes, regelbasiertes Informationssystem, das Daten aus verschiedenen Quellen analysieren kann.

Hierzu folgendes Beispiel: Ein Unternehmen möchte ein einzigartiges Kfz-Versicherungsprodukt entwickeln, bei dem eine außergewöhnliche Mischung aus Kriterien wie Alter und Fahrpraxis, Fahrzeugkombination, Garage, Arbeitsstätte sowie bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der Kreditwürdigkeit zu erfüllen sind. In Fällen wie diesen benötigt das Unternehmen schnellen Zugriff auf Daten aus der gesamten Wertschöpfungskette, um die Realisierbarkeit am Markt, die richtige Preisgestaltung und den Zeitrahmen für das Angebot bestimmen zu können. Ein zentrales Datenrepository, wie das der IBM FileNet P8-Plattform, ist in einer servicebasierten, versicherungsspezifischen Verarbeitungsumgebung eine zentrale Komponente. Es erlaubt nämlich die Vereinheitlichung von Daten und damit einfachere und schnellere Zugriffsmöglichkeiten. Zudem ermöglicht die IBM FileNet P8-Plattform standardisierte Produktdefinitionen und Regeln sowie die Bereitstellung solcher Regeln für andere zentrale Systemkomponenten und interne Prozesse beim Versicherer. Verknüpft man diese Funktionen mit dem Leistungsspektrum von IBM OmniFind Enterprise Edition, kann das Unternehmen schnell und problemlos nach wichtigen Inhalten suchen, um neue Produkte im gesamten Produktlebenszyklus besser verwalten zu können.

Hat sich das Konzept eines neuen Kfz-Versicherungsprodukts als am Markt realisierbar erwiesen, müssen die verschiedenen Versicherungsagenturen online zusammenarbeiten, um die zugehörigen Unterlagen gemeinsam nutzen und das neue Produkt erfolgreich vermarkten zu können. Lotus Quickr unterstützt hierbei landesweit die schnelle und problemlose Kommunikation zwischen den verschiedenen Mitarbeitern.

Dieses Szenario beschreibt nur eine von zahlreichen möglichen Situationen, in denen ECM-Lösungen von IBM für branchenspezifische Herausforderungen eingesetzt werden und dazu beitragen, einen größeren geschäftlichen Nutzen aus den Unternehmensdaten zu ziehen.

### **Mehr geschäftlicher Nutzen aus kritischen Informationen mit Hilfe einer IBM Lösung**

Die ECM-Strategie von IBM unterstützt das durchgängige Management kritischer Unternehmensdaten, wobei auf das fundierte Verständnis der jeweiligen speziellen Geschäftsanforderungen und eine flexible Lösung für die meisten der heutigen wichtigen ECM-Anforderungen Wert gelegt wird. IBM ist der einzige Anbieter mit dieser Bandbreite an weltweit erstklassigen Software- und Hardwareprodukten, Serviceleistungen und Finanzierungsoptionen, die erforderlich ist, um Unternehmen bei der erfolgreichen Bereitstellung zuverlässiger Informationen bestmöglich zu unterstützen. IBM Global Services hilft Unternehmen bei der Umsetzung ihrer aktuellen Strategien für Archivierung und die bedarfsorientierte Bereitstellung von Informationen in Form von verschiedenen eigenen Angeboten in Bezug auf Strategien, Entwurf, Implementierung, Software-Upgrades vor Ort und Gewährleistung. Die Bandbreite und fundierte Erfahrung von IBM bei Consulting und Implementierung ist unerreicht. IBM kombiniert dieses Leistungsspektrum mit seinem fundierten Branchen-Know-how und bietet dem Kunden eine Kombination aus Technologie und Erfahrung, die es nur bei IBM gibt.

Der größte Vorteil des ECM-Ansatzes von IBM zeigt sich wohl in der optimalen Wertschöpfung kritischer Informationen während deren gesamtem Lebenszyklus. Durch die optimale Nutzung dieser Informationen zum richtigen Zeitpunkt haben bereits viele IBM Kunden die Vorteile wie mehr Produktivität und Reaktionsfähigkeit feststellen können. Diese Vorteile wiederum schaffen die Grundlage für noch mehr Innovation in der Zukunft. Es überrascht daher nicht, dass Unternehmen, die bereits jetzt ihre Informationen durch eine effektive ECM-Lösung optimal nutzen, auch in Zukunft dominieren werden.





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.

Lotus Notes, Lotus, Domino, FileNet, OmniFind, Quickr, Sametime, System Storage und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

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

UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.

Andere Namen von Unternehmen, Produkten und Services können Marken anderer Hersteller sein.

Hinweise auf IBM Produkte, Programme und Services in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet. Angebote können ohne vorherige Ankündigung geändert, erweitert oder zurückgezogen werden.

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.

Der Inhalt dieser Dokumentation dient nur zu Informationszwecken. Obwohl die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen auf ihre Vollständigkeit und Genauigkeit hin überprüft wurden, werden sie auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche Gewährleistung zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus basieren diese Informationen auf der aktuellen Produktplanung und -strategie von IBM, die sich jederzeit ohne Vorankündigung ändern kann. IBM übernimmt keine Haftung für irgendwelche Schäden, die aus der Nutzung dieser oder einer anderen Dokumentation entstehen oder damit in Zusammenhang stehen.

Hergestellt in den USA.  
07-07

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.

Aus dem Inhalt dieser Dokumentation können kein Gewährleistungsanspruch oder andere Anforderungen an IBM (oder seine Lieferanten oder Lizenzgeber) abgeleitet werden, noch kann der Inhalt eine Änderung der Bedingungen der geltenden Lizenzvereinbarung, der die Nutzung der IBM Software unterliegt, bewirken.

**TAKE BACK CONTROL WITH Information Management**