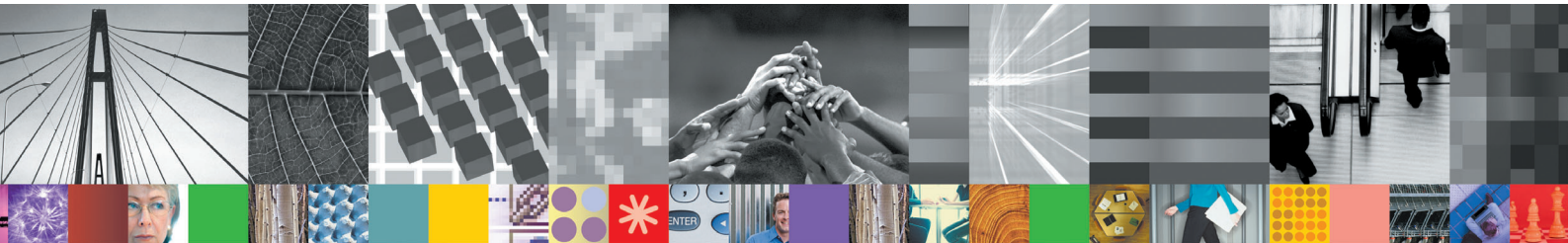


## IBM Information on Demand macht Ihre Organisation flexibler und reaktionsfähiger



### Highlights

- **Schafft einen sicheren, nahtlosen Informationsfluss, der es Mitarbeitern und Partnern ermöglicht, gemeinsam und zeitnah Kunden- und Geschäftsanforderungen zu erfüllen**
- **Analyse und Management aller Arten von Informationen über ihre gesamte Lebensdauer hinweg – somit mehr Unternehmensflexibilität, Produktivität und eine Optimierung der IT-Umgebung**
- **Bereitstellung einer einzigen, konsolidierten Version der Masterdaten eines Unternehmens (z. B. zu Kunden, Produkten, Partnern und Mitarbeitern), die es Ihnen ermöglicht, schnelle und fundierte Unternehmensentscheidungen zu treffen, Kunden und Geschäftsabläufe besser zu verstehen und korrekte Informationen bedarfsgerecht bereitzustellen**
- **Partner haben die Möglichkeit, ihre Anwendungen und die Geschäftsprozesse ihrer Kunden schnell und mit minimalem Risiko mit allen relevanten Informationen zu versorgen. Dies bietet Mehrwert für den Kunden und Wettbewerbsvorteile für den Partner**
- **Informationen können unabhängig von Ihrem Speicherort genutzt werden – so kann mehr Nutzen aus vorhandenen Daten und Content gezogen werden**
- **Offene Standards unterstützen vorhandene, heterogene IT-Umgebungen und steigern die Unternehmensflexibilität durch Abstraktion**
- **Nutzung des hervorragenden Portfolios an IBM Software, Hardware und Services, darunter WebSphere, DB2, Tivoli, Lotus, Rational, @server, TotalStorage und IGS-Angebote**

### Einen nahtlosen Informationsfluss sicherstellen

Ein On Demand Business ist ein Unternehmen, dessen Unternehmensprozesse flexibel und schnell auf Kundenanforderungen, Geschäftschancen oder externe Bedrohungen reagieren können. Dazu müssen Unternehmen einen sicheren, nahtlosen Informationsfluss implementieren – unabhängig vom Informationstyp, von der Plattform und vom Speicherort. Bis heute haben es jedoch nur wenige Unternehmen geschafft, dieser Herausforderung zu begegnen. Über die letzten 10 Jahre hat der intensive Wettbewerb, die zunehmende gesetzliche Regulierung und die Entwicklung des E-Business dazu geführt, dass Unternehmen in ihre IT-Umgebung investiert haben. Unglücklicherweise führte das zu verteilten Informationssilos, in denen geschäftskritische Informationen nur schwer aufzufinden sind.

Gemäß einer Studie verfügt ein durchschnittliches Fortune 500-Unternehmen heute über 48 unterschiedliche Finanz- und drei ERP-Systeme (Enterprise Resource-Planning)<sup>1</sup>. Bei einer anderen Studie hat sich herausgestellt, dass Mitarbeiter in einem Unternehmen 15 bis 35 Prozent der Arbeitszeit mit der Suche nach Informationen verbringen. Und oft ist dies verlorene Zeit, da die Informationen nicht gefunden werden.<sup>2</sup>

### **Neue Maßstäbe der Effizienz beim Informationsmanagement**

IBM bietet einen Ansatz, der die steigenden Anforderungen moderner Unternehmen an das Informationsmanagement erfüllen hilft. Dieser umfassende Ansatz wird als Information on Demand bezeichnet. Er unterstützt Unternehmen bei der Integration, der Analyse und dem effizienten Management aller Informationsressourcen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg – und damit bei der Optimierung des geschäftlichen Nutzens der Informationen. So können Sie Ihre Marktreifezyklen verkürzen und die Risiken bei Ihren IT-Investitionen minimieren. Information on Demand bietet eine Informationsinfrastruktur, die auf offenen Standards basiert und die Ihnen durch

folgende Vorzüge die effiziente Nutzung Ihrer bereits getätigten Investitionen ermöglicht:

- *Entwicklung einer einheitlichen Sicht der Informationen über Kunden, Partner und Produkte.*
- *Analyse und Nutzung von Informationen für fundierte Geschäftsentscheidungen.*
- *Sichere Optimierung des Managements und der Speicherung von Informationen über ihre gesamte Lebensdauer, Kostenreduzierung, Risiko- und Compliance Management.*
- *Reduzierung der Gesamtkosten und Verkürzung der Projektrealisierungszeit mit einer offenen, sicheren Anwendungsinfrastruktur sowie Tools, die für den Einsatz in einer serviceorientierten Architektur (Service Oriented Architecture – SOA) konzipiert sind.*

IBM und IBM Business Partner bieten die Anwendungen und branchenführenden Verfahren, die Unternehmen benötigen, wenn sie einen nahtlosen Informationsfluss innerhalb einzelner Geschäftsprozesse oder auch zwischen verschiedenen Geschäftsprozessen implementieren wollen.

### **Informationsinfrastruktur bereitstellen**

IBM Technologien für das Informationsmanagement helfen Ihnen, Ihre Informationsressourcen besser zu nutzen, um die Flexibilität und Reaktionsfähigkeit Ihres Unternehmens zu erhöhen. Jede Schicht der Infrastruktur deckt bestimmte Anforderungen beim Informationsmanagement ab:

*Informationsressourcen und Speichergeräte* – Dateien und Datensätze auf Platten, Bändern, optischen Datenträgern, SANs (Storage Area Networks) für die Kostenreduzierung, die Abfrageoptimierung und die Sicherung der Integrität der Informationen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg.

*Informationsserver* – Datenbanken, Data Warehouses und Content Repositories – einschließlich einer neuen Klasse von Hybriddatenbanken, die sich optimal für relationale Daten und unveränderte XML-Inhalte eignen. Sicherheit, hohe Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit, Leistung, Skalierbarkeit und Kosteneffizienz sowohl bei der Anschaffung als auch bei den Gesamtkosten sind für diese Basiselemente kritisch.

*IBM Information on Demand ist eine wichtige Voraussetzung für On Demand Business – so stellen Sie Ihren Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern die von ihnen benötigten Informationen unabhängig von ihrer Quelle bereit.*

*Informationsservices* – Mit umfassenden Services für Informationsintegration, Business Intelligence, Content Management und Master Data Management können Sie Informationen über verschiedene Betriebssysteme, Anwendungen und Systeme hinweg verbinden, aufbereiten und bereitstellen. Sie bieten Funktionen zum Verwalten, Berichten und Analysieren von Informationen und stellen eine einheitliche Sicht geschäftskritischer Referenzdaten über Kunden, Produkte, Mitarbeiter und Partner im Kontext zur Verfügung.

*Branchenspezifische Solution Accelerators* – Eine Zusammenstellung branchenspezifischer bewährter Verfahren, die in der Regel branchen und prozessspezifische Modelle, Übersichten und Schemata umfassen. Beispiele sind die Angebote IBM Banking Data Warehouse und IBM Retail Business Intelligence.

*Geschäftsanwendungen* – Kommerziell, intern entwickelt oder eine Kombination. Diese Schicht produziert für das Unternehmen nützliche, den geschäftliche Nutzen steigernde Informationen.

*Geschäftsprozesse* – Workflow, Zusammenarbeit, Ausnahmebehandlung – die eigentlichen Prozesse, die Benutzer zur Unterstützung bestimmter Geschäftsabläufe einhalten.

Alle Elemente im IBM Information Management-Ansatz sind SOA-fähig und unterstützen Industriestandards wie XML für eine offene und flexible Architektur. Folglich sind Sie nicht an eine bestimmte Datenbank, ein bestimmtes Betriebssystem oder eine bestimmte Serverplattform gebunden. Sie können mit dem Anbieter Ihrer Wahl zusammenarbeiten; dem Anbieter, der Ihre Geschäftsanforderungen am besten erfüllt. Vergessen Sie dabei nicht die breite Palette an Software- und Hardwareprodukten von IBM, darunter DB2, WebSphere, Tivoli, Rational, Lotus, @server und TotalStorage.

### **Die Kernelemente der IBM Technologie**

*Informationsserver* – Das Kernstück von IBM Information on Demand ist das Portfolio der Datenbankserver und Content Repositories, die die optimale Basis für ein breites Spektrum an Informationsservices bieten. Seit mehr als 40 Jahren stellt IBM seinen

Kunden sichere, zuverlässige und skalierbare Informationsserver mit hoher Verfügbarkeit und Leistung zur Verfügung. Heute integriert IBM Funktionen für Autonomic Computing in seine Informationsserver und kommt damit auch Kundenanforderungen bezüglich Kostenreduzierung und mehr Stabilität nach – Selbstmanagement und Selbstoptimierung ohne kostspielige Ausfallzeiten. IBM als Vorreiter bei sowohl den frühen Datenbanken als auch den modernen relationalen Datenbanken steht mit einer neuen Generation von Informationsservern erneut an der Spitze der Branche. Diese trägt den Codenamen Viper und unterstützt sowohl relationale Daten als auch unveränderte XML-Inhalte. Viper bietet nicht nur deutlich mehr Inhaltstreue, Leistung und Entwicklerproduktivität ohne höheren Verwaltungsaufwand, sondern auch die Möglichkeit, die stetig wachsende Anzahl an XML-Formularen, -Dokumenten und -Transaktionsdatensätzen zu durchsuchen und zu analysieren. Darüber hinaus treibt IBM die Cross-Middleware-Integration zwischen Datenbanktechnologien und der IBM WebSphere-Technologie sowie anderen Web-Service-Plattformen voran.

## Informationsservices

*Informationsintegrations-Services* – Das Ziel der Informationsintegration ist die zeitnahe Bereitstellung korrekter, konsistenter und kohärenter Geschäftsinformationen für Personen und Prozesse. Um dies zu erreichen, müssen Daten- und Content-Silos verbunden, Informationen aufbereitet (z. B. Bereinigung, Profilerstellung und Abgleich) und am richtigen Standort sowie zum richtigen Zeitpunkt bereitgestellt werden. Mit Services zur Informationsintegration können Sie durch Föderation Daten und Content von beliebigen Standorten transparent zusammenführen. Diese Technologie ermöglicht auch die Abstraktion von Speichergeräten, Daten, Informationen und Informationsservices. Solche virtuellen Ansichten trennen Anwendungen und Geschäftsprozesse von der Komplexität der zu Grunde liegenden Informationsumgebung, wodurch Entwicklungsinvestitionen geschützt werden.

Informationsintegration ermöglicht es Unternehmen, schneller auf Geschäftschancen zu reagieren und kostspielige Fehler zu vermeiden. Ein Beispiel: Ein Automobilhersteller erfasst die Anzahl der verkauften Autos und den durchschnittlichen Verkaufspreis in unterschiedlichen Systemen, einem Bestandsverwaltungssystem und einem Verkaufssystem. Werden die Verkaufsdaten nicht dargestellt, sieht ein Manager des Unternehmens möglicherweise nur, dass ein Modell sich gut verkauft, und entscheidet daher, dass mehr Autos dieses Modells hergestellt werden sollen. Wenn der Manager auch sähe, dass die Autos mit großen Preisnachlässen verkauft werden, um Überbestände abzubauen, könnte das Unternehmen einen Fehler vermeiden, der u. U. Hunderte Millionen Euro kostet.



*Das IBM Konzept Information on Demand unterstützt Unternehmen dabei, ihren Mitarbeitern die Informationen bereitzustellen, die sie für schnelle, effiziente Entscheidungen benötigen.*

## *Content Management-Services*

Eine umfassende Informationsinfrastruktur muss Content Management-Funktionen umfassen, darunter Dokumentmanagement, Web Content Management, Bildverarbeitung, Berichtsmanagement, Management digitaler Dokumente, E-Mail-Management und Records Management. Sie muss unstrukturierte Informationen verarbeiten können, die physisch in Datenbanken oder Dateisystemen gespeichert sind. Sobald Informationen als wichtige Geschäftsdokumente angesehen werden, die aufbewahrt werden müssen, um Geschäftsanforderungen und gesetzliche Bestimmungen zu erfüllen, benötigt ein Unternehmen IBM Information on Demand-Lösungen für das effiziente und kosteneffektive Management von Informationen über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg.

## *Business Intelligence-Services*

Die Business Intelligence (BI)-Schicht der Informationsinfrastruktur enthält Tools, die speziell für die Verarbeitung strukturierter Daten konzipiert sind, für die Abfrage-, Analyse- und Berichterstellung. Anspruchsvollere BI-Funktionen konzentrieren sich auf das Business Performance und Business Activity Management und ermöglichen die Bereitstellung entsprechender Informationen für eine Vielzahl von Benutzern (z. B. mit IBM DB2 Alpha-blox). Dieser Schicht gehören außerdem Analyseansätze mit intelligenten Prognosefunktionen an, die Benutzern oder Prozessen proaktive Aktionen ermöglichen. Weiterhin stehen innovative IBM Lösungen zur Entitätsanalyse zur Verfügung, die Informationen zur Identität und den Beziehungen zwischen kritischen Unternehmensentitäten wie Mitarbeitern und Kunden bereitstellen. Das Ergebnis sind fundierte und schnelle Entscheidungen, die zu mehr Effizienz und einer besseren Wettbewerbsposition führen.

---

## **Besserer Kundenservice durch Informationsintegration**

---

### *Unternehmen*

Eine Versicherung mit ca. 600 Mitarbeitern und 170.000 Geschäfts- und Privatkunden.

### *Herausforderung*

Über die Jahre hat das Unternehmen zahlreiche Initiativen zur Kostenreduzierung und Produktivitätssteigerung durch Zugriff auf integrierte Informationen durchgeführt.

### *Lösung*

Verschiedene Phasen dieser Initiativen haben zu deutlichen Verbesserungen geführt. Der erste Schritt bestand in der Digitalisierung sämtlicher Informationen. Dadurch hat sich der Zugriff auf diese Informationen verbessert. Jetzt steht online ein integriertes Bild von Kunden und Schadensfällen zur Verfügung, und Anfragen von Kunden und Versicherungsagenten können schneller bearbeitet werden. Um den Informationszugriff weiter zu vereinfachen, hat das Unternehmen anstelle des umständlichen Client/Server-basierten Systems für die Versicherungsagenten ein webbasiertes System implementiert. Mit dem neuen System kann das Unternehmen Informationen zur Prämie schnell ändern (mit dem alten System ein sehr zeitaufwendiger Prozess). Das Unternehmen nutzt weiterhin seine vorhandenen Systeme zur Prämienfestsetzung und stellt den Versicherungsagenten ein neues, webbasiertes Informationsportal bereit.

Während des Projekts hat sich sogar ein Kanal für neue Geschäftschancen herausgebildet. Die Versicherungsagenten haben damit begonnen, über das Internet Angebote für Policen von mehreren Versicherern anzufordern. Durch Implementierung von XML-Formaten nach Industriestandards hat das Unternehmen seine vorhandenen Systeme zur Prämienfestsetzung erweitert und neue Umsätze über das Internet generiert.

Die Grundlage für dieses Projekt ist IBM DB2 Content Manager, IBM DB2 Universal Database, IBM WebSphere Application Server und IBM Lotus Notes.

### *Ergebnis*

Da die Versicherungsagenten mit dem neuen System viel effizienter arbeiten können, haben sie die Umsätze des Unternehmens deutlich gesteigert. Die durchschnittlichen Prämien der Agenten sind um mehr als 35 % gestiegen. Da Kundenanfragen schneller bearbeitet werden können, hat sich die Kundenzufriedenheit auf 97 % erhöht. Und auf Grund der Digitalisierung der Informationen spart das Unternehmen jährlich mehr als 6 Mio. US\$ an Kosten für Papier und physische Ressourcen (d. h. Platz für Lagerung).

---

*Master Data Management-Services* – Unternehmen wollen nicht nur Informationen aus verschiedenen Quellen integrieren, sondern auch ihre Effizienz erhöhen. Bestimmte Informationsdomänen – wie Informationen zu Produkten, Kunden, Mitarbeitern und Partnern – sind für die meisten Unternehmensanwendungen von kritischer Bedeutung. Ein Unternehmen verwaltet beispielsweise seine Produktinformationen in unterschiedlichen Systemen an verschiedenen Standorten, die unterschiedliche Verfahren zur Vergabe von Produktnummern und zur Verwaltung der Informationen über die zahlreichen Attribute eines Produkts verwenden. Das typische Ergebnis dieser Situation ist das Fehlen einer einheitlichen Version wichtiger Produktinformationen, die über das gesamte Unternehmen hinweg verwendet werden kann. Da bei diesem System Redundanzen und Fehler nicht zu vermeiden sind, hat das Unternehmen mit Problemen wie Überbeständen, Schwierigkeiten bei der Implementierung proaktiver Qualitätsmaßnahmen und inkonsistentem Verhalten bei Verhandlungen mit Lieferanten zu kämpfen.



Abhilfe bieten die IBM Master Data Management-Services. Mit diesen Services werden Domäneninformationen so organisiert, dass sie als universale Quelle korrekter und abgestimmter Referenzinformationen dienen können. Dabei werden entsprechende Funktionen von Anwendungsherstellern integriert und erweitert. Konsistente Sichten solcher unternehmensweiter Informationen unterstützen das Unternehmen bei der Vermeidung sich überlappender Bestandsdaten und anderer kostspieliger Fehlinformationen in Bezug auf Mitarbeiter, Standorte und Produkte.

#### **Branchenspezifische Solution Accelerators und umfassendes Know-how**

Die Erfahrung von IBM und IBM Business Partnern unterstützt Sie auch bei der Verkürzung Ihrer Marktreifezyklen durch branchenspezifische Solution Accelerators. Mit den Datenmodellen, Prozessmodellen und Schemata von IBM können Sie strukturierte, unstrukturierte und semi-strukturierte Daten verwalten und Tausende von Attributen nutzen, die Unternehmen und Branchen beim Erreichen ihrer Ziele und der Erfüllung gesetzlicher Bestimmungen unterstützen. RFID-Branchenlösungen (Radio Frequency Identification) für den Einzelhandel und Basel II Data Warehouse-Lösungen für den Bankensektor helfen Systemintegratoren und unabhängigen Softwareanbietern bei der schnellen Realisierung von Lösungen, da sie Zugriff auf umfassende branchentypische Informationen bieten.

IBM kann Sie auch bei der Entwicklung der übrigen Verfahren für die Eigentumsrechte und Verantwortlichkeiten für Informationen unterstützen, die zur optimalen Nutzung der Informationsressourcen eines Unternehmens erforderlich sind. Mit der IBM Erfahrung und den innovativen IBM Technologien sind Sie immer gut beraten, egal ob Sie nur eine einzelne Datenbank implementieren oder komplexe Anwendungen, die mehrere Systeme umfassen, mit Informationen versorgen. Information on Demand von IBM bietet die folgenden Vorzüge:

- *Mit IBM erhalten Sie einen echten Mehrwert, denn IBM unterstützt Sie bei Erreichung von mehr Flexibilität und Geschäftsnutzen, da Sie Ihre Geschäftsentscheidungen auf der Basis vollständigerer und besserer Informationen treffen können.*
- *Der IBM Ansatz ist für IBM Software, Hardware und Services optimiert. Seine Komponenten basieren jedoch auf Industriestandards, daher können Sie problemlos auch Komponenten anderer Hersteller verwenden. So können Sie Ihre bereits getätigten Investitionen weiterhin nutzen.*

- *Mit mehr als 40.000 Anwendungen, die von 13.000 IBM Business Partnern weltweit entwickelt wurden, können Sie die Anforderungen Ihrer Mitarbeiter und Kunden erfüllen und sich Wettbewerbsvorteile verschaffen.*
- *Bei keinem anderen Anbieter erhalten Sie ein Leistungsspektrum, das mit dem IBM Information on Demand-Ansatz in Kombination mit IBM Hardware, Software und Services vergleichbar wäre.*

IBM Information on Demand ist eine wichtige Voraussetzung für On Demand Business – so stellen Sie Ihren Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern erforderliche Informationen unabhängig von ihrer Quelle bereit. IBM Information Management-Lösungen tragen zur Steigerung Ihres Unternehmenserfolgs bei und sind jetzt verfügbar.

---

## Informationen in Echtzeit verwenden

---

### *Unternehmen*

Ein global tätiges Telekommunikationsunternehmen.

### *Herausforderung*

Das Unternehmen hat festgestellt, dass für das unternehmensweite Data Warehouse Informationen über Kundenanrufe in Echtzeit erforderlich sind, um den Kundenservice zu unterstützen, um Marketingaktivitäten durchzuführen und um Betrugsversuche aufzudecken.

### *Lösung*

Durch kontinuierliche Speicherung von Datensätzen zu Anrufen kann das Unternehmen jetzt zeitnah Informationen analysieren und Betrugsversuche aufdecken. Darüber hinaus können bessere Marketingaktionen in einem sehr wettbewerbsorientierten Geschäftsumfeld durchgeführt werden. Das neue System bietet eine umfassende, lückenlose Sicht der Kundendaten, einheitliche Kontaktinformationen für Kunden und hervorragende Prognosen zur Kundenabwanderung (Churn Prediction). Es verarbeitet mehr als 250 Millionen Anruferdatensätze pro Tag, speichert mehr als 25 Terabyte Daten und unterstützt Tausende gleichzeitiger Benutzer.

Das System besteht aus IBM DB2 Universal Database und einer Analysesoftware von einem IBM Business Partner.

### *Ergebnis*

Die Reaktionen auf Marketingkampagnen sind von 66 % auf 300 % gestiegen. Die Umsätze pro Kunde haben sich um 20 % erhöht. Potenziell betrügerische Anrufe werden jetzt im Durchschnitt innerhalb von weniger als vier Stunden festgestellt.

---

## Weitere Informationen

Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner, oder besuchen Sie:

**ibm.com/software/data/ondemandbusiness**



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. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

DB2, DB2 Universal Database, @server, Lotus, Lotus Notes, Rational, Tivoli, TotalStorage und WebSphere sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Marken anderer Unternehmen sein.

<sup>1</sup> The Hackett Group, zitiert in CIO, Dezember 17, 2003, [www2.cio.com/metrics/2003/metric642.html](http://www2.cio.com/metrics/2003/metric642.html)

<sup>2</sup> Quantifying Enterprise Search, IDC, 2002  
08-05

© Copyright IBM Corporation 2005  
Alle Rechte vorbehalten.