

## **IBM Lotus Workplace: Die Menschen bei e-business on demand**

Vor nunmehr einem Jahr prägte Sam Palmisano, IBM CEO, den Begriff „e-business on demand“, um den radikal neuen Ansatz für das zukünftige Computing in Unternehmen zu beschreiben. Es war eine kühne Vision, aber die perfekte Vision für IBM, einem Unternehmen mit weit reichenden Ressourcen in Forschung, geschäftlichem und technischem Consulting, bei Software-Innovationen und Hardware. In den Monaten danach konnte die Branche beobachten, wie die ehrgeizige Vision Gestalt annahm.

Lotus Software spielt in diesem Prozess eine besondere Rolle. Für Jean-Marc Favennec, Vice President von Lotus Software Marketing, ist die Präsentation der neuen Lotus Workplace-Produkte der perfekte Zeitpunkt, um die Rolle von Lotus Software deutlich hervorzuheben.

„IBM definiert e-business on demand als eine technologische Geschäftsform, bei der unter Einbeziehung nicht nur der Mitarbeiter, sondern auch der Lieferanten, Partner und sogar Kunden in Geschäftsprozessen sehr schnell auf jede Marktchance, veränderten Kundenbedarf oder verschärften Wettbewerb reagiert werden kann“, so Favennec.

Um diesen schnellen und flexiblen Status zu erzielen, erläutert Favennec, muss die Infrastruktur eines Unternehmens auf ein neues Niveau gehoben werden. Das betrifft zum Ersten die *Virtualisierung*, so dass das Unternehmen seine Storage, Server und verteilten Anwendungen als eine einzige, zusammengeführte und allgemein zur Verfügung stehende Ressource anzeigen und verwenden kann. Zum Zweiten betrifft dies die *Automatisierung* und zwar nicht nur von Geschäftsprozessen, sondern auch von Sicherheits- und Managementaufgaben sowie von Lösungen bei Systemproblemen, so dass die Systeme tatsächlich automatisch und selbstwartend arbeiten können. Und zum Dritten ist ein höherer Grad an *Integration* erforderlich, so dass die Komponenten der wichtigsten und vordem isolierten Anwendungskategorien – Datenmanagement, Transaktionsverarbeitung und Collaboration – miteinander und on-the-fly in einer e-business Lösung kombiniert werden können.

### **Die Rolle von Lotus Workplace: Integration von Collaboration**

Insbesondere die Integration von Collaboration ist dabei entscheidend. „Prozesse und Anwendungen fällen keine Entscheidungen – dies tun allein Menschen. Sie können nicht schnell reagieren, wie Sie auch kein Business on demand anbieten können, wenn Ihnen für Zusammenarbeit und zwischenmenschliche Kommunikation keine entsprechenden Prozesse und Informationen zur Verfügung stehen“, führt Favennec aus. „Das umfasst alle Möglichkeiten, damit Anwender sofort Ratschläge, Hilfestellungen, Zustimmungen und Genehmigungen erhalten, um in jeder geschäftlichen Situation oder im Notfall schnell und auf die bestmögliche Art und Weise reagieren zu können.“

Lotus Workplace, so Favennec, ist genau die Technologie, mit der die Menschen in das on demand Unternehmen eingebunden werden können.

„In Lotus Workplace sind alle Collaboration-Produkte von Lotus zusammengeführt, in die viele Jahrzehnte der Investition in die Produktentwicklung für Messaging, E-Learning, Kalenderanwendungen und Terminplanung, Awareness, E-Meetings, Team Rooms, Workflows eingeflossen sind. Auf Lotus Workplace kann über ein einziges, rollenbasiertes Portal zugegriffen werden, in dem diese Anwendungen integriert und auch mit anderen Anwendungen kombiniert und so im Kontext der entsprechenden Aufgabe gemeinsam verwendet werden können“, führt Favennec weiter aus. „Für einzelne Anwender und Teams kann Lotus Workplace als Eingangsportal zum e-business on demand fungieren.“

### **Zuerst die Produkte, dann die Plattform**

Seit diesem Frühjahr führt Lotus das Rollout von Lotus Workplace durch. Voraussetzung dafür war die Bereitstellung von Lotus Workplace Messaging, einem kostengünstigen Messaging-Produkt, mit dem Unternehmen kosteneffizient ihre bestehende Messaging-Infrastruktur auf Anwender ohne eigenen IT-Arbeitsplatz erweitern können, so z.B. für Mitarbeiter in der Produktion oder im Verkauf.

Die momentan zur Verfügung stehenden Lotus Workplace-Produkte und günstigen Angebote umfassen:

**Lotus Workplace Web Content Management.** Eine Lösung für Autorisierung, Veröffentlichung, Erhaltung und Archivierung von Collaboration-Webinhalten.

Lotus gibt nunmehr die Verfügbarkeit folgender Produkte bekannt:

**Lotus Workplace Team Collaboration.** Kombiniert Instant Messaging und Awareness, Web Conferencing, Team Workspaces und verteilte Diskussionsforen miteinander, um Teams an verschiedenen Standorten bei der Durchführung ihrer Projekte zu unterstützen.

**Lotus Workplace Collaborative Learning.** Ermöglicht die einfache Integration von Lotus Learning Management System (LMS) in jedes Portal für kontextspezifisches Lernen just-in-time.

Anfang nächsten Jahres wird IBM die Lotus Workplace Collaboration-Plattform präsentieren, in der all diese Produkte sowie weitere Funktionen in einer einzigen, offenen Plattform integriert sind, bei der Kunden nur die Funktionen aktivieren und bezahlen, die sie auch wirklich benötigen. Bis dahin können Kunden mit den angegebenen Lotus Workplace-Produkten die mit dieser Plattform zu erzielenden spezifischen Produktivitätsgewinne genießen.

„Heute können Kunden bereits eigene Lotus Workplace-ähnliche Portale erstellen, indem sie diese Produkte in die mit WebSphere Portal erstellten Portale einbinden“, sagt Favennec.

Favennec weist weiter darauf hin, dass nach und nach neue Lotus Workplace Unternehmens- und Line-of-Business Collaboration-Lösungen angeboten werden – vor und auch nach Aktivierung der Plattform. „Zusammen mit unseren Geschäftspartnern werden wir das ganze Jahr über neue Lotus Workplace-Funktionen bereitstellen, die von den Kunden bei Bedarf aktiviert und den Mitarbeitern, die sie benötigen, zur Verfügung gestellt werden können“, führt er aus. „Es ist eine radikale Abkehr vom bisherigen Modell einer jährlich erscheinenden neuen Version, und es ist darüber hinaus wesentlich praktikabler.“

Die vom Kunden getätigten Investitionen für IBM Lotus Notes und Domino sind geschützt, da diese Produkte künftig nahtlos in Lotus Workplace integriert sind. Die Lotus Workplace Collaboration-Plattform wird abgerundet durch branchenführende Software von eigenen Marken der gesamten IBM Software Group. Die mit Lotus Domino bereitgestellten Funktionen für eine schnelle Anwendungsentwicklung werden weiterhin unabhängig zur Verfügung stehen. Aber wir werden außerdem neue Funktionalitäten für die Verwendung von Domino-Anwendungen in Lotus Workplace bereitstellen. So werden beispielsweise neue Tools entwickelt, mit denen die Kunden bei der Einbindung neuer oder bestehender Domino-Anwendungen in die dynamische Portalumgebung von Lotus Workplace unterstützt werden.

### **Die Wirkung auf die Produktivität**

Lotus Workplace bietet eine nahtlose Integration dieser Produkte und Funktionalitäten an – so muss der Anwender z.B. zum Starten eines Chat nicht erst ein Fenster mit einer Teilnehmerliste öffnen, sondern kann direkt aus dem Kontext der gegebenen Aufgabe einen Kontakt aufnehmen. Favennec schildert ein Beispiel, das zeigt, um wieviel schneller ein Anwender mit den in Lotus Workplace integrierten Funktionen per Tastendruck reagieren kann.

„Stellen Sie sich einen mobilen Bankangestellten vor, der aufgrund von Krankheit und Urlaub anderer Angestellter von Filiale zu Filiale zieht“, beschreibt er. „Nun tritt ein Kunde ein, der Opfer eines Betrugs im Zahlungsverkehr wurde. Der Angestellte hat keinerlei Erfahrung mit dieser Art von Problemen und benötigt schnellstmöglich entsprechende Informationen. So wendet er sich seinem Arbeitsplatz zu, den er stets bei sich führt, und kann mit Hilfe integrierter Suchwerkzeuge, die sich auf die Inhalte mehrerer Anwendungen und Datenspeicher erstrecken, ein internes Dokument zu entsprechenden Betrügereien finden. Durch die integrierte Awareness-Funktion kann der Angestellte außerdem sofort erkennen, dass die Autorin des Dokuments momentan online ist. Mit der rechten Maustaste klickt er auf den Namen im Dokument, sendet der Autoren eine Chat-Message und erhält die erforderlichen Informationen, mit denen er dem Kunden weiterhelfen kann. Mit Lotus Workplace kann der Kunde in wenigen Minuten zufriedengestellt werden, und der Angestellte erhält eine Unterweisung just-in-time. Ohne eine derartige

Integration hätte der Kunde erst einmal nach Hause geschickt werden müssen, um dann tagelang nervös auf einen Anruf oder den nächsten Termin zu warten.“

Und das nächste Mal, fügt Favennec hinzu, kann der gleiche Angestellte auf die Probleme eines Kunden noch schneller antworten. „Nachdem der Angestellte dieses Problem gelöst hat“, beschreibt Favennec weiter, „wechselt er zur Collaborative Learning-Komponente und findet schnell einen Kurs, in dem er weitere Kenntnisse auf diesem Gebiet erlangen kann. Mit einem Klick kann er diesen Kurs in seinen Terminkalender integrieren – der ihm nicht nur von Filiale zu Filiale sondern überall hin folgt. Und nachdem er den Kurs absolviert hat, kann er dem nächsten Kunden ganz ohne fremde Unterstützung behilflich sein.“

### **Lotosphere\_2004: Praktische Präsentation von Lotus Workplace**

Kunden, die bereits Lotus Workplace-Produkte einsetzen oder weitere Informationen zur Vorbereitung auf einen Wechsel zu dieser Plattform wünschen, bietet Lotosphere\_2004 eine einmalige Gelegenheit. Die jährliche Konferenz für Kunden und Geschäftspartner von Lotus, die diesmal vom 25.-29. Januar in Walt Disney World in Orlando stattfindet, wird Kunden mit praktischen und grundlegenden Detailinformationen zu allen Collaboration-Technologien von Lotus versorgen – mit spezieller Betonung auf Lotus Workplace, das eine zentrale Rolle spielen wird.

„Bereits seit zehn Jahren bietet Lotosphere Kunden und Partnern umfassende Informationen zu den neuesten Lotus-Produkten und zu deren schneller Umsetzung an – und dieses Jahr dreht sich alles um Lotus Workplace“, betont Favennec. „Beachtet man die Bedeutung dieser neue Plattform, dann ist das diesjährige Lotosphere-Treffen wichtiger als alle bisherigen.“