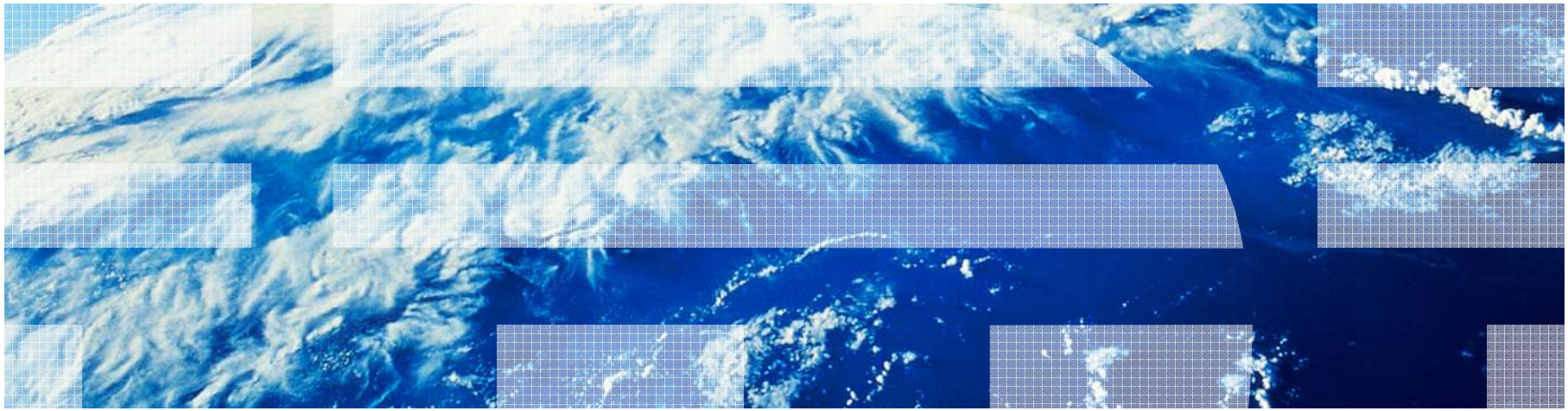
Höhere Verkaufszahlen durch Kundenreferenzen

Elke Kleinknecht
IBM Software Group Referenzmarketing



© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmarketing

- IBM Software Group: Elke Kleinknecht
- IBM STG: Verena Strauss
- IBM GBS: Christina Schnellbach
- IBM GTS: Adelheid Kunze
- IBM SAP Alliance: Anette Lörcher
- Smarter Planet: Anette Schlenker

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmarketing

- Warum Referenzen?
- IBM Referenzmaterial
- Smarter Planet Referenzen
- IBM Referenzprozess
- Wichtige Links und weitere Informationen im Überblick

© 2010 IBM Corporation

Warum Referenzen?

Vorteile für Business Partner

- Unterstützung bei neuen Projekten – bei mehr als 60% aller gewonnenen Deals spielen Referenzen eine signifikante Rolle
- Demonstration von Industrie-Expertise
- Demonstration der Fähigkeit zur Entwicklung und Umsetzung kreativer Strategien und zur Realisierung von Innovation und Businesstransformation

... aber auch Vorteile für Kunden:

- Kunde präsentiert sich als innovatives Vorzeigeunternehmen seiner Branche
- Prestige-/Imagegewinn für Unternehmen und Marke -> sowohl extern als auch intern (Mitarbeitermotivation)
- Höherer Bekanntheitsgrad des Unternehmensvertreters durch Zitate mit Namensnennung in Broschüren
- Nutzung des erstellten Marketingmaterials (Case Study, Presseartikel, Videos ...)

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmaterial

- Pressemitteilung
- Presseartikel
- Case Study (Anwenderbericht)
- Podcasts
- Präsentationsfolien
- Video

→ Freigegebenes Material wird genutzt im Internet, auf Messen und Veranstaltungen, in Newslettern, eventuell in neuen Medien usw.

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmaterial – Beispiel Pressemitteilung

Pressemitteilungen: http://www-03.ibm.com/press/de/de/index.wss

Beispiel einer PM mit BP: http://www-03.ibm.com/press/de/de/pressrelease/29762.wss

Kunde Sennheiser, Business Partner GIS:

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmaterial – Beispiel Presseartikel

Presseartikel: Positionierung in der Fachpresse

Beispiel: Kunde Fortis, BP X-INTEGRATE, Geldinstitute

→ SWG Presseabteilung

Plattform für künftiges Wachstum

BANK-IT 55

Event: 1. ProQuality-Forum for Finance

Dreh- und Angelpunkt SOA

Knapper Zeitrahmen

De-facto-Standard

Langfristig weniger Kosten

Weitere Infos

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmaterial – Beispiel Case Study(Anwenderbericht) und Video

Case Studies und Videos: http://www-01.ibm.com/software/de/

→ Brand →Referenzen, bei WebSphere - Videos

Beispiel einer Case Study mit BP: ftp://ftp.software.ibm.com/software/emea/de/lotus/HPC03002-DEDE-00_HR.pdf

Kunde IFAT, Business Partner SVA

Let's build a smarter planet

IFAT Institut für angewandte Telemedizin

e-Portal beim Herz- und Diabeteszentrum NRW heilt Brüche im Gesundheitssystem

Überblick

Die Anforderung

Die Lösung

Warum smarter

Der Nutzen

Intelligentes Gesundheitswesen bedeutet weit mehr als der nächste Durchbruch in der medizinischen Forschung. Bereits heute sind 30 Prozent aller weltweit gespeicherten Daten medizinische Bilder. Forschrittliche Informationstechnologie ermöglicht es, lebenswichtige Daten effizienter auszutauschen, mehr Erkenntnisse aus ihnen zu gewinnen und den Patienten in den Mittelpunkt zu stellen. So können Kosten gesenkt und die Behandlungsqualität verbessert werden. Von einem intelligenten Gesundheitssystem profitieren die Kliniken als Kompetenzzentren, die kooperierenden niedergelassenen Ärzte, die Patienten und die ganze Gesellschaft. Ein Schlüssel dazu ist die Vernetzung von Informationen und ihre Personalisierung. Vorbeugung und Therapie werden dadurch erheblich erleichtert. Entwicklungen wie die persönliche oder die elektronische Krankenakte weisen in die richtige Richtung. Die persönliche Krankenakte ist eine überall verfügbare, lebenslang gültige Ressource von Gesundheitsinformationen. Sie wird vom einzelnen Bürger selbst verwaltet. Die elektronische Krankenakte wird vom Arzt oder Krankenhaus angelegt. Die Daten werden aus unterschiedlichen Quellen zusammengeführt und sind abgesichert zugänglich.

Auf dem Gebiet der Telemedizin gehört das Herz- und Diabeteszentrum Nordrhein-Westfalen in Bad Oeynhausen (HDZ NRW) zu den führenden Institutionen. Es beteiligt sich schon lange an der Entwicklung der integrierten Patientenversorgung. Mit der Portallösung medPower des IBM Premier Business Partner SVA und IBM Technologie wird das Telemonitoring von Patienten des Zentrums jetzt völlig neu organisiert. Das Projekt ist Gewinner des Wettbewerbs „Med in.NRW". Die Portallösung gilt als Muster für eine Telemedizin-Architektur, die Brüche im bestehenden Gesundheitssystem heilt und intelligentes Gesundheitsmanagement ermöglicht.

Medizinische Qualität, menschliche Nähe.

Das HDZ NRW mit seinen 1.800 Mitarbeitern ist Universitätsklinik der Ruhr-Universität Bochum. Moderne Hochleistungsmedizin im Einklang mit menschlicher Nähe stellt für die Patienten die bestmögliche Behandlung mit dem geringsten Risiko sicher. Das Zentrum gehört wegen seiner großen Erfahrung und hohen Patientenzufriedenheit zur Spitze der 50 Top-Adressen für Herz- und Diabetespatienten. Oberarzt PD Dr. med. Heinrich Körtke leitet das 2003 gegründete Institut für angewandte Telemedizin (IFAT)

Let's build a smarter planet

Pluspunkte

- Medienbruchfreie Kommunikation
- Integrierte Abrechnung und Controlling
- Internes und externes Qualitätsmanagement
- Weniger teure Krankenhausaufenthalte
- Sinkende Mortalitätsrate durch Herz-Kreislauf-Erkrankungen
- Weniger Notfalleinsätze
- Datensicherheit und Datenschutz

Lösungskomponenten

Software

- IBM Lotus Connections
- IBM Lotus Forms
- IBM Tivoli Storage Manager
- IBM Tivoli Federated Identity Manager
- IBM WebSphere Message Broker
- IBM WebSphere Portlet factory
- IBM WebSphere Portal Server

Hardware

- IBM System x3650 mit Linux

Services

- IBM Hard- und Software Services
- Realisierung durch das Competence Center Health Care des IBM Premier Business Partners SVA

"Die Weiterentwicklung und der kontinuierliche Fortschritt gerade dieser smarten Telemedizinlösung wird auch in Zukunft für die IBM und die SVA ein großes Thema sein."

– Gabriele Schulz, Leitung SVA GmbH Competence Center Health Care

SVA

EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

am Herz- und Diabeteszentrum. „Unser Haus arbeitet bereits seit 1998 gemeinsam mit der Ruhr-Universität am Projekt Telemedizin", blickt Dr. Körtke zurück. „So tragen wir dazu bei, die Betreuung von Patienten mit kardiologischen Befundungen mittels telemedizinischer Verfahren weiterzuentwickeln und bundesweit flächendeckend einzuführen." Das Haus bietet vielfältige telemedizinische Leistungen in Prävention, Diagnostik und Therapie. Eines der zur Zeit sieben telemedizinischen Betreuungsprogramme ist das HerzAs-Programm, das Patienten mit Symptomen der Herzinsuffizienz telemedizinisch unterstützt ambulant versorgt. Ein Patient bleibt mindestens ein Jahr im Programm. Persönliche Vitalparameter wie EKG, Blutzucker, Gewicht, Blutdruck, Herztöne und Daten zur akuten Herz-Kreislauf-Situation und zur Stoffwechsellage können direkt vom Patienten zuhause an die Klinik übermittelt und dort beurteilt werden.

Was in der Theorie einfach klingt, bedeutete bislang einen hohen organisatorischen Aufwand. Die tägliche Herausforderung für das IFAT besteht in den typischen Medienbrüchen, fehlenden Dokumenten, Doppeleintragungen von Daten und komplexen Abrechnungsprozessen. Hier werden mehrere Abteilungen des IFAT beansprucht, vom Büro über die Verwaltung und das Kardiologenteam bis hin zur Abrechnung und IT. Denn viele telemedizinische Ansätze kranken daran, dass sie nicht vernetzt sind. Monitoring-Systeme enthalten meist proprietäre Software und Datenverwaltung, die lediglich auf mobile Geräte adaptiert wurde. Prozesse für Abrechnung, Qualitätssicherung und Kommunikation werden kaum unterstützt. Hohe Patientenzahlen lassen sich nur mit entsprechendem Aufwand organisatorisch bewältigen.

Portalansatz macht Kräfte frei.

Das IFAT wandte sich an die SVA GmbH mit der Fachabteilung Competence Center Health Care (CCHC). CCHC ist spezialisiert auf die Optimierung von IT-Infrastrukturen für ein modernes Gesundheitswesen und realisiert e-Health-Lösungen auf Basis von IBM Technologien. Mit der Lösung medPower geht das IFAT jetzt einen entscheidenden Schritt weiter in der Telemedizin. Jeder Patient, der am HerzAs-Programm teilnehmen soll, erhält eine einrichtungsübergreifende elektronische Fallakte (ePA). Alle seine Einträge in die ePA sind über ein einziges, einheitliches Portal zugänglich. Die IBM Portaltechnologie erlaubt es, die dahinter liegenden Funktionalitäten streng nach Rollen und Autorisierungen getrennt zurzuweisen. So erhält das Klinikpersonal seinen rollenbasierten Zugriff, und auch externe Ärzte, die in die Behandlung eines Patienten involviert sind, können auf spezifische Informationen zugreifen. Die Abrechnungsabteilung kann Daten einsehen und Leistungsnachweise erstellen. medPower führt Daten aus unterschiedlichen Quellen

Let's build a smarter planet

nammen, straft die Klinikprozesse und integriert gleichzeitig wichtige administrative Prozesse. Zugleich enthält es alle Kernfunktionalitäten der Telemedizin. Die von den telemedizinischen Geräten übermittelten vitalen Parameter fließen in das System ein und werden automatisch gegen die individuell für jeden Patienten festgelegten Grenzwerte geprüft. Bei Abweichungen warnt das System automatisch das Telemonitoring-Team, das unverzüglich die erforderlichen Schritte einleiten kann. „Darüber hinaus erhalten wir wertvolle, anwenderspezifische Kennzahlen zur Qualitätssicherung und Leistungsmessung", betont Dr. Körtke. „Wir arbeiten mit Key Performance Indicators wie Behandlungsdauer, durchschnittliche Gewichtsreduzierung oder Zahl der Patienten, die aus unserem Programm entlassen werden können." medPower evaluiert und überwacht diese Kennzahlen. So kann die Klinik die Behandlungen optimieren und Therapien kontinuierlich verbessern.

Erstmals wurden spezifische Prozessabläufe in Behandlungspfaden generalisiert und im System hinterlegt. Die Abrechnung von medizinischen Leistungen ist ein komplexer Prozess. Nicht alle Behandlungen werden von den Krankenkassen bezahlt. Dazu zählen viele telemedizinische Dienste. Dr. Körtke: „Das IFAT entwickelte deshalb spezielle telemedizinische Behandlungspfade mit strukturierten Behandlungselementen für bestimmte Krankheitsmuster. Jeder Pfad hat einen definierten Preis." Diese Struktur wurde von den Versicherern anerkannt, so dass die Behandlungselemente auch in Rechnung gestellt werden können. In medPower ist eine spezielle Workflow-Funktionalität dafür vorgesehen. Sie erlaubt die Abrechnung mit einer Versicherung per Knopfdruck. In einer weiteren Ausbaustufe wird diese Integration der Versicherungen realisiert sein.

SOA für intelligentes Gesundheitsmanagement.

Das System basiert auf einer serviceorientierten Architektur (SOA) und kann deshalb einfacher mit den Anforderungen mitwachsen als herkömmliche, starre IT-Systemstrukturen. Anwendungen und Ressourcen sind modular und flexibel in Form von Services eingebunden. Bestehende und neue Geräte, Systeme und Anwendungen können schrittweise mit integriert werden. Als zentrale Plattform dient IBM WebSphere Portal. Darüber kann der behandelnde Arzt alle für die Behandlung notwendigen Informationen einsehen.

"Mit medPower haben wir einen transparenten Gesamtblick auf die Gesundheitsdaten eines Patienten. Der medizinische wie wirtschaftliche Nutzen ist eindeutig."

– Oberarzt PD Dr. med. Heinrich Körtke, Leiter Institut für angewandte Telemedizin am Herz- und Diabeteszentrum Nordrhein-Westfalen, Bad Oeynhausen

In Lotus Forms können verschiedene Prozessschritten und -rollen definiert werden. Am IFAT sind bereits ca. 10 Rollen vergeben. IBM Tivoli Federated Identity Manager erlaubt die Zuweisung von Zugriffsrechten, die Rollenvergabe und die Zugangsregelung. In einer weiteren Ausbaustufe soll ein Patient seine Daten selbst einsehen und direkt aus dem Portal nutzen können. Die gesetzlichen Regelungen und Richtlinien sind bereits nach ePA/eEA/TM24/Gematik bundesweit festgelegt und werden durch medPower erfüllt.

Smartes Gesundheitswesen: **Behandlungsprozesse werden ebenso unterstützt wie Abrechnung, Qualitätssicherung und Kommunikation.**

Instrumented Eine Vielzahl von telemedizinischen Geräten, Anwendungen und Systemen sind auf Basis einer serviceorientierten Architektur gekoppelt.

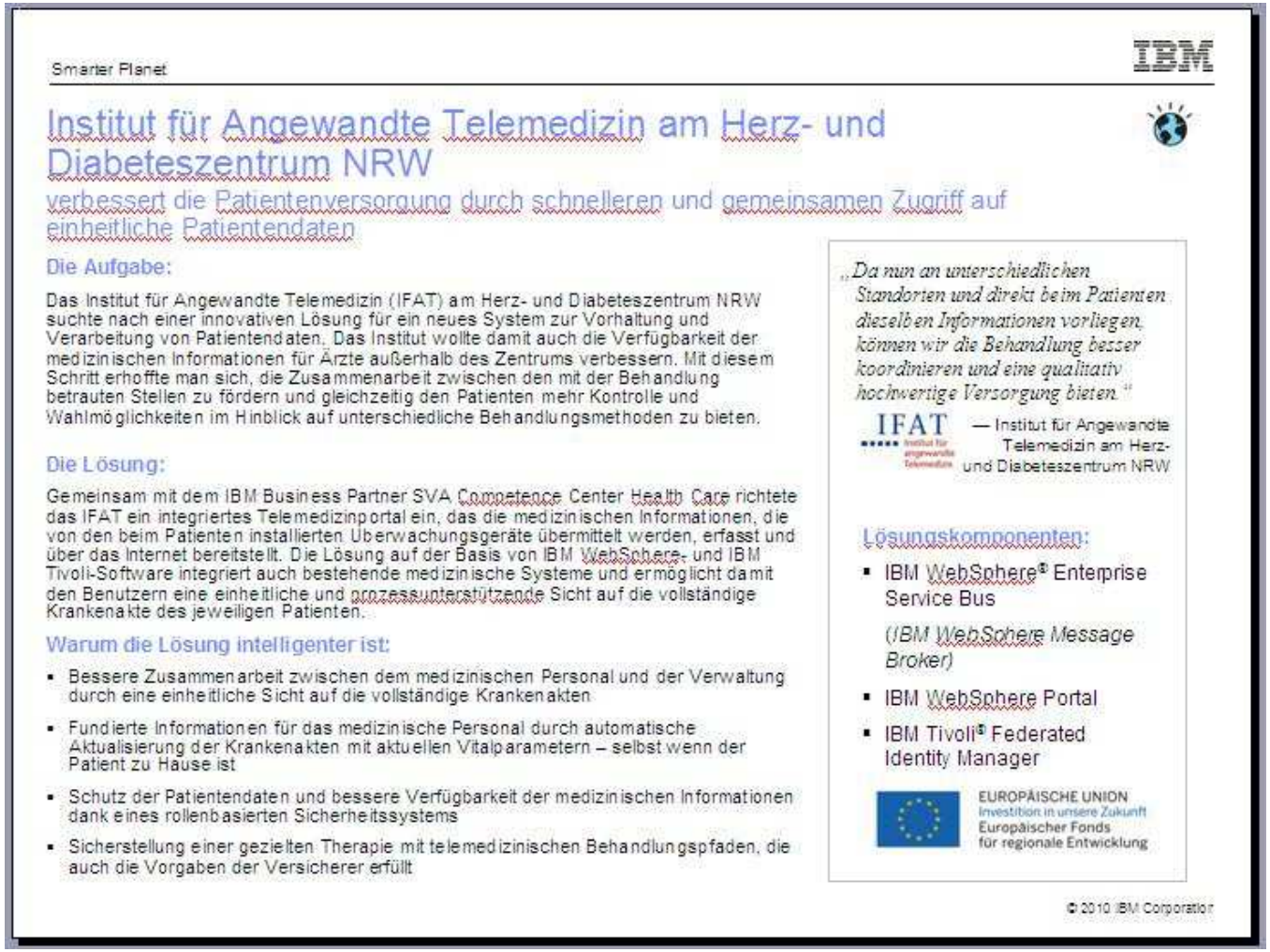
Interconnected Klinikpersonal, externe Ärzte und Sozialversicherungen arbeiten vernetzt.

Intelligent Eine elektronische Patientenakte zentralisiert Gesundheitsinformationen und überwindet die bisherigen typischen Medienbrüche.

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmaterial – Referenzchart

Beispiel eines Charts mit BP: IFAT



Smarter Planet

IBM

Institut für Angewandte Telemedizin am Herz- und Diabeteszentrum NRW

verbessert die Patientenversorgung durch schnelleren und gemeinsamen Zugriff auf einheitliche Patientendaten

Die Aufgabe:

Das Institut für Angewandte Telemedizin (IFAT) am Herz- und Diabeteszentrum NRW suchte nach einer innovativen Lösung für ein neues System zur Vorhaltung und Verarbeitung von Patientendaten. Das Institut wollte damit auch die Verfügbarkeit der medizinischen Informationen für Ärzte außerhalb des Zentrums verbessern. Mit diesem Schritt erhoffte man sich, die Zusammenarbeit zwischen den mit der Behandlung betrauten Stellen zu fördern und gleichzeitig den Patienten mehr Kontrolle und Wahlmöglichkeiten im Hinblick auf unterschiedliche Behandlungsmethoden zu bieten.

Die Lösung:

Gemeinsam mit dem IBM Business Partner SVA Competence Center Health Care richtete das IFAT ein integriertes Telemedizinportal ein, das die medizinischen Informationen, die von den beim Patienten installierten Überwachungsgeräte übermittelt werden, erfasst und über das Internet bereitstellt. Die Lösung auf der Basis von IBM WebSphere- und IBM Tivoli-Software integriert auch bestehende medizinische Systeme und ermöglicht damit den Benutzern eine einheitliche und prozessunterstützende Sicht auf die vollständige Krankenakte des jeweiligen Patienten.

Warum die Lösung intelligenter ist:

- Bessere Zusammenarbeit zwischen dem medizinischen Personal und der Verwaltung durch eine einheitliche Sicht auf die vollständige Krankenakten
- Fundierte Informationen für das medizinische Personal durch automatische Aktualisierung der Krankenakten mit aktuellen Vitalparametern – selbst wenn der Patient zu Hause ist
- Schutz der Patientendaten und bessere Verfügbarkeit der medizinischen Informationen dank eines rollenbasierten Sicherheitssystems
- Sicherstellung einer gezielten Therapie mit telemedizinischen Behandlungspfaden, die auch die Vorgaben der Versicherer erfüllt

„Da nun an unterschiedlichen Standorten und direkt beim Patienten dieselben Informationen vorliegen, können wir die Behandlung besser koordinieren und eine qualitativ hochwertige Versorgung bieten."

IFAT — Institut für Angewandte Telemedizin am Herz- und Diabeteszentrum NRW

Lösungskomponenten:

- IBM WebSphere® Enterprise Service Bus

  (IBM WebSphere Message Broker)
- IBM WebSphere Portal
- IBM Tivoli® Federated Identity Manager

EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

© 2010 IBM Corporation

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmaterial – Weitere Informationen

- Budget muss vorhanden sein (Video nur sehr selten), Chart ist immer möglich
- Kunde muß einverstanden sein ein Interview mit einem Texter zu führen oder vorhandener Text kann verwendet werden
- Zusammenarbeit mit Presseabteilung, aus PM oder Artikel werden eine Case Study und ein Chart erstellt
- Fragen zum Referenzmaterial?

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzmarketing

- Smarter Planet Referenzen
  - Nur bestimmte Referenzen
  - Qualifizierungsprozess: Smarter Planet Board in USA
  - Unterstützung von Referenzmarketing anfordern!

© 2010 IBM Corporation

Smarter Planet Referenzen

Checkliste

- ✓ Die Referenz muss alle 3 ‘I’s zum Ausdruck bringen (siehe nächste Folie).
- ✓ IBM Software muss in der Referenz stark vertreten sein.
- ✓ Alle Referenzen sind in die Customer Reference Database (CRDB) einzugeben

Hinweise:

- Das Kritierium ‘intelligent’ ist das wichtigste ‘I’ der 3 ‘I’s.
- IBM Software beinhaltet: WebSphere, IM (DB2, Cognos, SPSS, InfoSphere, etc.), Rational, Lotus und Tivoli.
- Sollten Wettbewerberlösungen im Einsatz sein, kann die Referenz u.U. als Smarter Planet Referenz ungeeignet sein. Dies hängt vom Umfang der Wettbewerberpräsenz und der Art des Inhaltes ab und wird fallweise entschieden.
- IBM Labor, First-of-a-Kind und philanthropische (menschenfreundlich) Referenzen zählen als zulässige Smarter Planet Referenzeinreichnungen und können, müssen aber nicht, IBM Software enthalten.
- Im Zuge der Weiterentwicklung der Smarter Planet Strategie liegt ein stärkerer Fokus auf dem Kundennutzen.
- Bitte geben Sie in Ihrer Referenz spezifische Ergebnisse, Kennzahlen und Erfolge an.

© 2010 IBM Corporation

Smarter Planet – die 3 ‘I’s

Instrumented

Digitalisiert

Datenerfassung oder - integration, zum Beispiel durch den Einsatz von Sensoren, Kiosks, Metern, PDAs, Haushaltsgeräten oder anderen Geräten, Kameras, smart phones, implantierte medizinische Bauteile (Devices) oder über das Web. Hier ist alles gemeint, was zuverlässig digitale Informationen erfasst und diese in ein System füttert.

Interconnected

Vernetzt

Integriert Daten quer über End-to-End Prozesse, Systeme, Organisationen, Branchen oder Wertschöpfungsketten. Hier sollte die Industrie Expertise von IBM deutlich werden.

Außerdem kann es sich hier auch um die Integration von unstrukturierten Daten sowie um große Datenmengen handeln, die nicht mit einem bestimmten System zusammenhängen.

- Beispiele: Interaktion von Personen mittels Web 2.0 Technologien / Communities, Google Suche, etc.
- Dies kann durch eine offene Architektur unterstützt werden (open source)

Intelligent

Ermöglicht neue Einblicke quer über das System hinweg, aus denen Aktionen abgeleitet werden können, die zu fortwährenden Verbesserungen führen. Die Ergebnisse müssen die Endanwendererfahrung oder das Ökosystem grundlegend verändern.
Die Lösung muss bei Ihrer Bekanntmachung bereits für diese Leistungsfähigkeit ausgelegt sein.

© 2010 IBM Corporation

Beispiel BUKH – Berufsgenossenschaftliches Unfallkrankenhaus Hamburg mit dem Business Partner EAM Software

Smartes Gesundheitswesen: Ganzheitliches Anlagen- und Gerätemanagement mit einer Vielzahl von Steuerungs- und Automatisierungsmöglichkeiten.

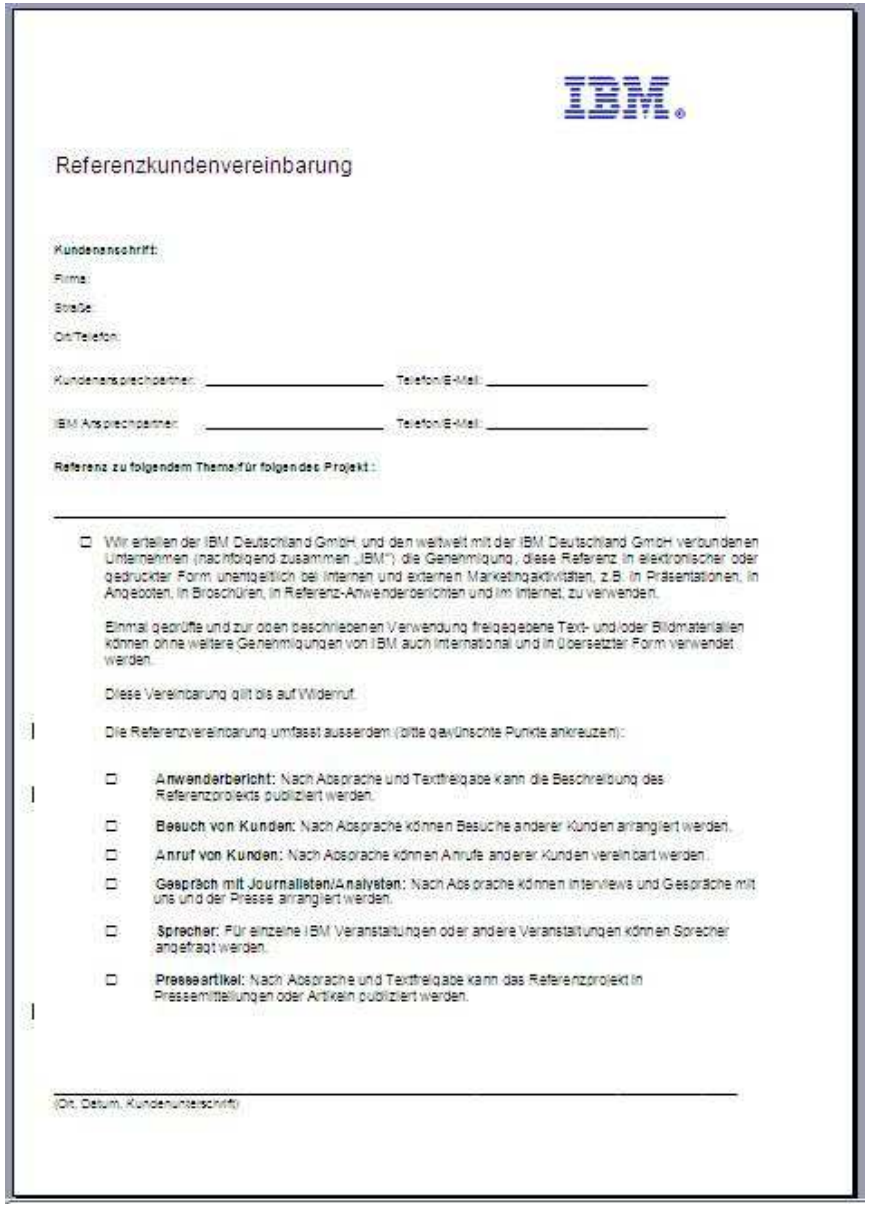
Instrumented *Digitalisiert*	Informationen zu Gebäuden, Anlagen und Geräten aus verschiedensten Quellen werden elektronisch zusammengeführt.
Interconnected *Vernetzt*	Verantwortliche Mitarbeiter können Informationen rund um Anlagen, Geräte, Auftragsmanagement und Abrechnung abteilungsübergreifend abrufen.
Intelligent	Durch die umfassende Datenintegration und Automatisierung der Auftragserstellung für Wartung und Reparaturen entsteht eine ganzheitliche Sicht auf alle Klinikanlagen und -geräte.

Link zur Case Study: ftp://ftp.software.ibm.com/software/emea/de/tivoli/TIC14083-DEDE-00_HR.pdf

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess – die Referenzvereinbarung

- Voraussetzung: unterschriebene Referenzvereinbarung des Kunden
- Kunde bestimmt, was mit der Referenz gemacht werden darf
- Bei größeren Aktionen wird immer nochmals nachgefragt → lieber einmal zu viel....
- Freigegebene Texte dürfen übersetzt werden, aber auch hier erhält der Kunde nochmals eine Information
- Bei interessanten Referenzen auch Sonderregelungen möglich
- Vereinbarung wird in die Referenzdatenbank mit aufgenommen



IBM.

Referenzkundenvereinbarung

Kundenanschrift:

Firma:

Straße:

Ort/Telefon:

Kundenansprechpartner: _____ Telefon/E-Mail: _____

IBM Ansprechpartner: _____ Telefon/E-Mail: _____

Referenz zu folgendem Thema/für folgendes Projekt:

_____

☐ Wir erteilen der IBM Deutschland GmbH und den weltweit mit der IBM Deutschland GmbH verbundenen Unternehmen (nachfolgend zusammen „IBM") die Genehmigung, diese Referenz in elektronischer oder gedruckter Form unentgeltlich bei internen und externen Marketingaktivitäten, z.B. in Präsentationen, in Angeboten, in Broschüren, in Referenz-Anwenderberichten und im Internet, zu verwenden.

Einmal geprüfte und zur oben beschriebenen Verwendung freigegebene Text- und/oder Bildmaterialien können ohne weitere Genehmigungen von IBM auch international und in übersetzter Form verwendet werden.

Diese Vereinbarung gilt bis auf Widerruf.

Die Referenzvereinbarung umfasst ausserdem (bitte gewünschte Punkte ankreuzen):

☐ **Anwenderbericht:** Nach Absprache und Textfreigabe kann die Beschreibung des Referenzprojekts publiziert werden.

☐ **Besuch von Kunden:** Nach Absprache können Besuche anderer Kunden arrangiert werden.

☐ **Anruf von Kunden:** Nach Absprache können Anrufe anderer Kunden vereinbart werden.

☐ **Gespräch mit Journalisten/Analysten:** Nach Absprache können Interviews und Gespräche mit uns und der Presse arrangiert werden.

☐ **Sprecher:** Für einzelne IBM Veranstaltungen oder andere Veranstaltungen können Sprecher angefragt werden.

☐ **Presseartikel:** Nach Absprache und Textfreigabe kann das Referenzprojekt in Pressemitteilungen oder Artikeln publiziert werden.

_____

(Ort, Datum, Kundenunterschrift)

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess – die Referenzdatenbank

- CRDB: Customer Reference Materials Database
- Weltweite, IBM interne Datenbank mit allen Referenzen
- Ein Teil der DB ist auch in Partnerworld zu finden
- Sprache: Englisch

© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess - die CRDB

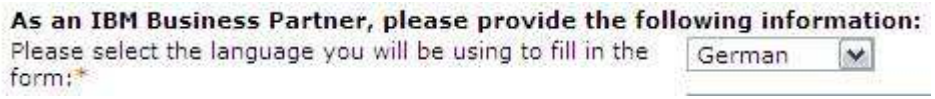
- Eingabe über Partnerworld – Formular – Submit a client reference:
  - https://www-304.ibm.com/partnerworld/mem/mkt/mkt_client_reference.html
- Link auf einen Teil der CRMD: Search IBM Customer References

© 2010 IBM Corporation

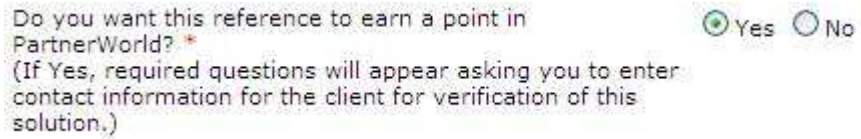
IBM Referenzprozess - die CRMD

Folgende Informationen werden benötigt:

- Business Partner Informationen:
  - Name
  - Country
  - BP URL
  - Contact Name usw.
  - Bisher alle Informationen auf Englisch, neu:



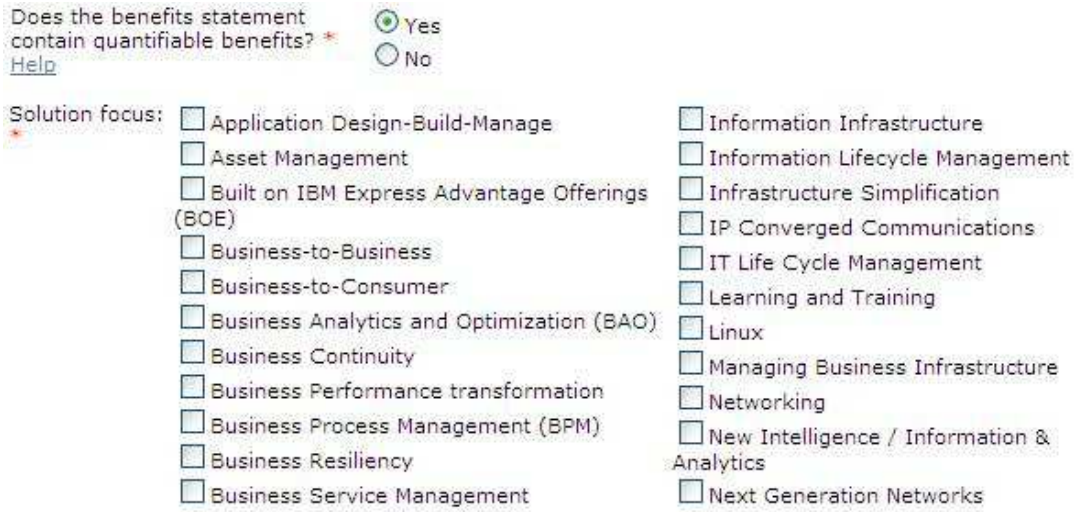
  - Pro Referenz kann man einen Punkt für die Business Partner Zertifizierung erhalten (Kundeninformationen werden benötigt):



© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess - die CRDB

- IBM Contact Information: Name und email
- Client‘s Information: Name, Business, Pain Point
- Solution Information:
  - Description of the Solution
  - Benefits
  - Quantifiable Benefits
  - Solution Focus

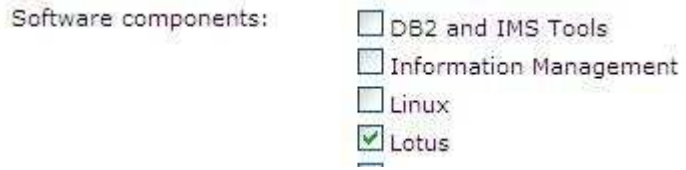


© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess - die CRDB

- Components to be referenced → Je nachdem was hier ausgewählt wird erscheinen weitere Auswahlpunkte!

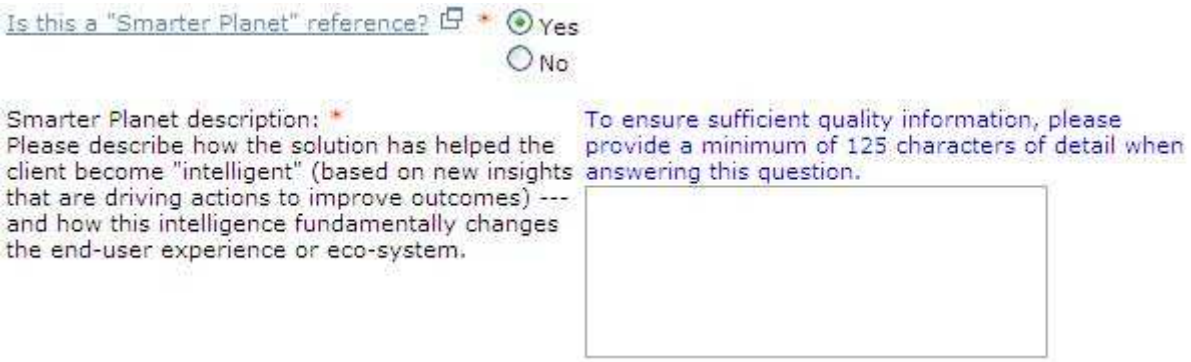
Beispiel:



© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess - die CRDB

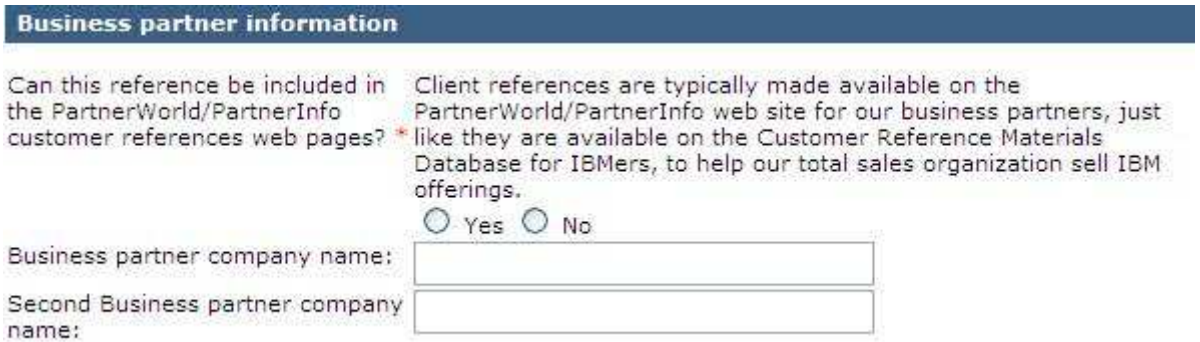
- Client‘s geografic information
- Client‘s business information:
  - GB
  - Industry
  - How is your client willing to be referenced – siehe Referenzvereinbarung
- Is this a Smarter Planet reference?
  - Yes – Intelligenz spezifizieren!
  - Support möglich! Bitte melden!



© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess - die CRDB

- Project start and end:
  - Max. 18 Monate her
  - Projekt sollte gestartet worden sein
- Business Partner Information:
  - Wichtig! Hier klickt man an, ob die Referenz später in Partner World zu finden sein kann:



© 2010 IBM Corporation

IBM Referenzprozess - die CRDB

- Special handling messages:
  - Standard Text vorhanden (example) oder falls nötig, spezielle Informationen zur Handhabung der Referenz
- Attachments
- Save Draft Form:
  - Sichern und später weiter bearbeiten möglich
  - Alte Forms können angeschaut werden
- Submit: Form wird abgeschickt, ein IBM Mitarbeiter trägt die Informationen in die CRDB ein
  - Referenzvereinbarung wird angefordert
  - Falls SP Referenz, eventuell Nachfragen vom WW SP Board
  - ‚Normale' Referenz, eventuell auch Rückfragen
  - Nach **spätestens** 4 Wochen wird die Referenz aktiv

© 2010 IBM Corporation

Interessante Links und Informationen

- Neue Referenz eingeben: https://www-304.ibm.com/partnerworld/mem/mkt/mkt_client_reference.html
- Referenzen in der CRDB suchen: http://www.ibm.com/partnerworld/wps/mem/systems/sell/references
- Case Studies suchen (nur englische): http://www-306.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/topstoriesFM?OpenForm&Site=wp
- Case Studies suchen (nur deutsche) – keine Freitextsuche, nur Linklisten – Deutsches Portal in Arbeit: http://www-05.ibm.com/de/solutions/references/
- Referenzen in der internen CRDB 2010, Stand Ende Juli: 55 SW Referenzen, davon 19 mit Partner oder ISV Beteiligung
- Hoffentlich noch viele neue Referenzen in 2010!

© 2010 IBM Corporation

Kontaktdaten:

Elke Kleinknecht
IBM Software Group,
Referenzmarkteing

Mobile +49 160 96 39 58 63
Email ekleinknecht@de.ibm.com

© 2010 IBM Corporation

© 2010 IBM Corporation