



IBM Business Process Management 2011

Sprecher: Florian Binder (IBM)



Florian Binder

Advisory Technical Sales Professional
Client Technical Specialist
Business Process Management



Mail: florian.binder@de.ibm.com
Phone: 0171 – 56 50 494

Die Herausforderungen unserer Kunden ...

5.3

Stunden werden pro Woche pro Mitarbeiter aufgrund ineffizienter Prozesse verschwendet.



42%

der Menschen fällen jede Woche Entscheidungen, die auf falschen Informationen basieren.



2h / Tag

müssen jeden Tag aufgewendet werden für die Suche nach Informationen / Experten.



2/3

aller Menschen können die benötigte Unterstützung nicht finden, obwohl sie wissen, dass sie da ist.



800
Milliarden

Geschäfts-
Vorfälle jeden
Tag.

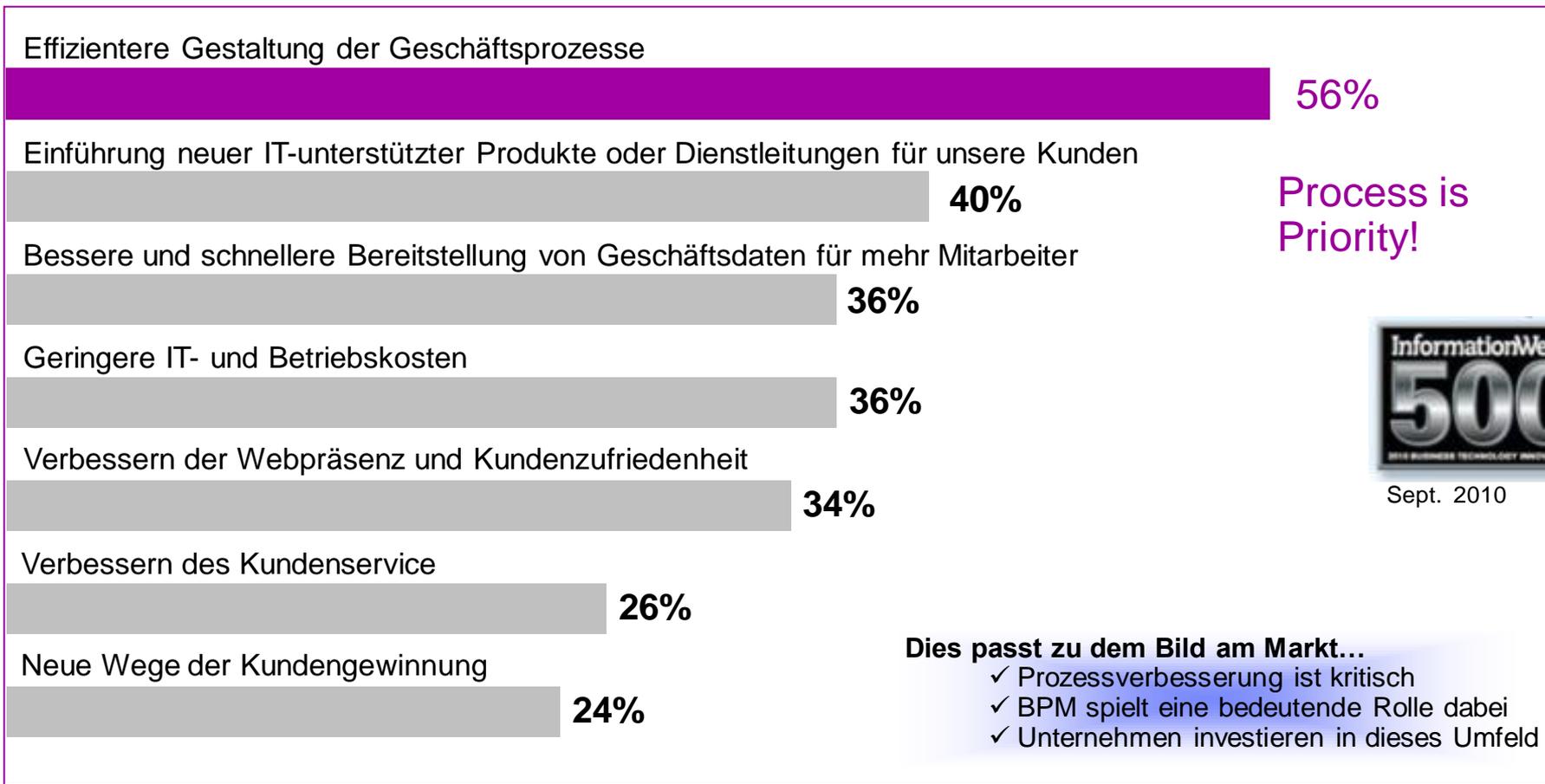


98% aller Unternehmensführer sehen die Notwendigkeit, die Arbeit in ihrem Unternehmen neu zu strukturieren

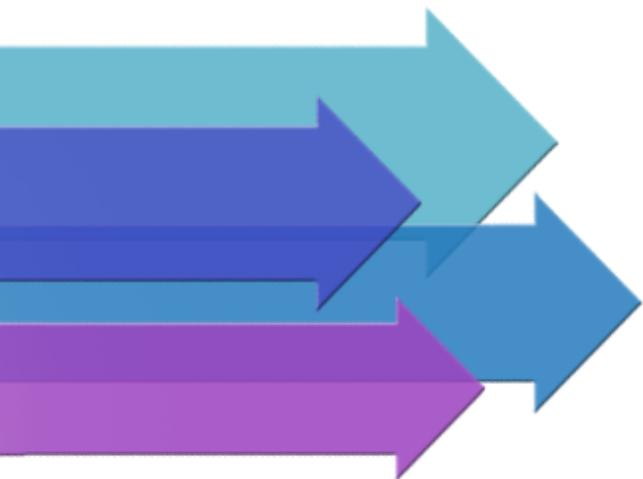
- Quelle: IBM CEO Study 2008

Business Process Management in 2011: Wo stehen wir?

Innovationspläne der 500 von Information Week befragten Unternehmen



Business Process Management in 2011: Wo stehen wir?



**Projekte sind autark
und profitieren nicht
voneinander**

*Wie können wir
Wiederverwendung
erhöhen?*

**Rascher Wandel ist
schwierig zu bewältigen**

*Wie können wir mit Veränderungen
möglichst gut umgehen?*

**Fachbereich- und IT-Bemühungen
sind oft verschieden**

*Wie können wir den Projektrahmen besser
abstecken?*

**Jedes Projekt soll entsprechende
Verbesserungen bringen**

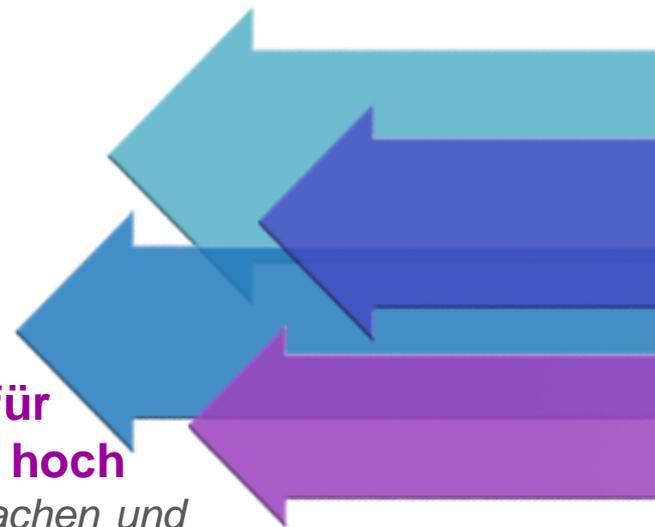
*Wie können wir von einem ersten Projekt
zu einem Programm kommen?*

**Prozessoptimierung ist
kompliziert**

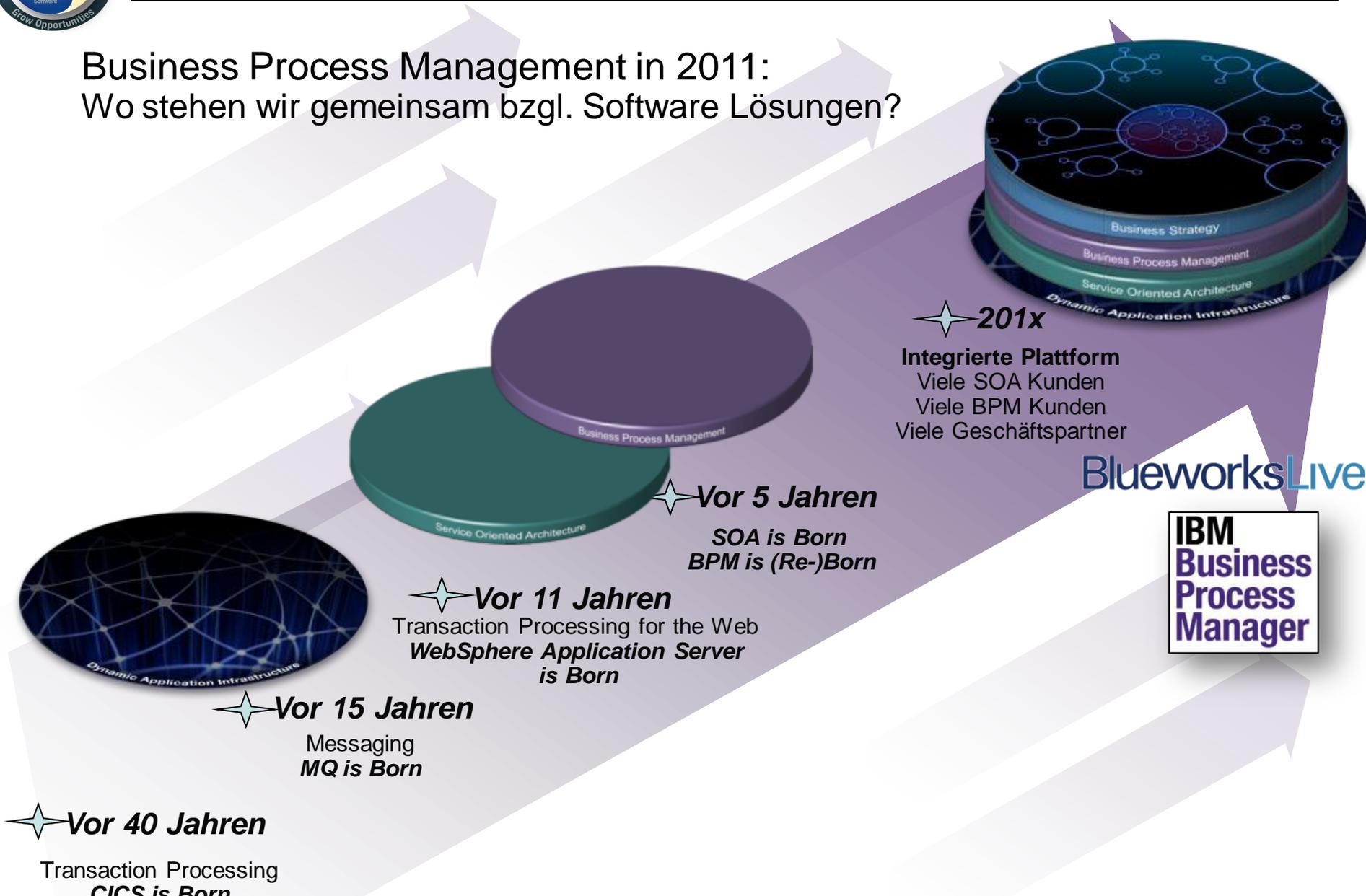
*Wie erreichen wir eine bessere
Transparenz?*

**Eingangshürde für
Automatisierung zu hoch**

*Wie erzielen wir einen einfachen und
günstigeren Einstiegspunkt?*



Business Process Management in 2011: Wo stehen wir gemeinsam bzgl. Software Lösungen?



✦ **201x**
Integrierte Plattform
 Viele SOA Kunden
 Viele BPM Kunden
 Viele Geschäftspartner

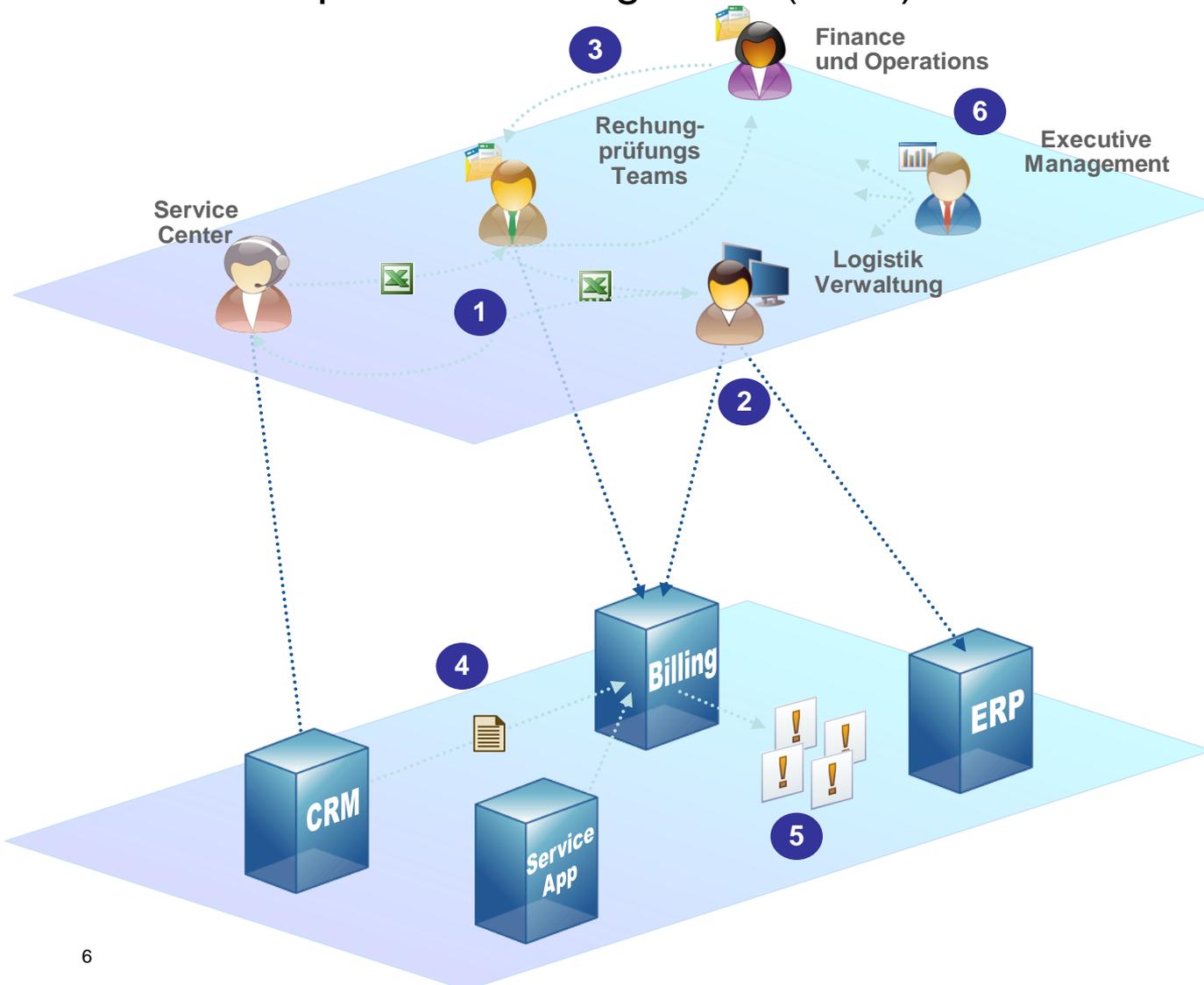
BlueworksLive®

IBM
Business
Process
Manager

✦ **Vor 40 Jahren**

Transaction Processing
CICS is Born

Typische Prozessprobleme ohne explizites Geschäftsprozess-Management (BPM)

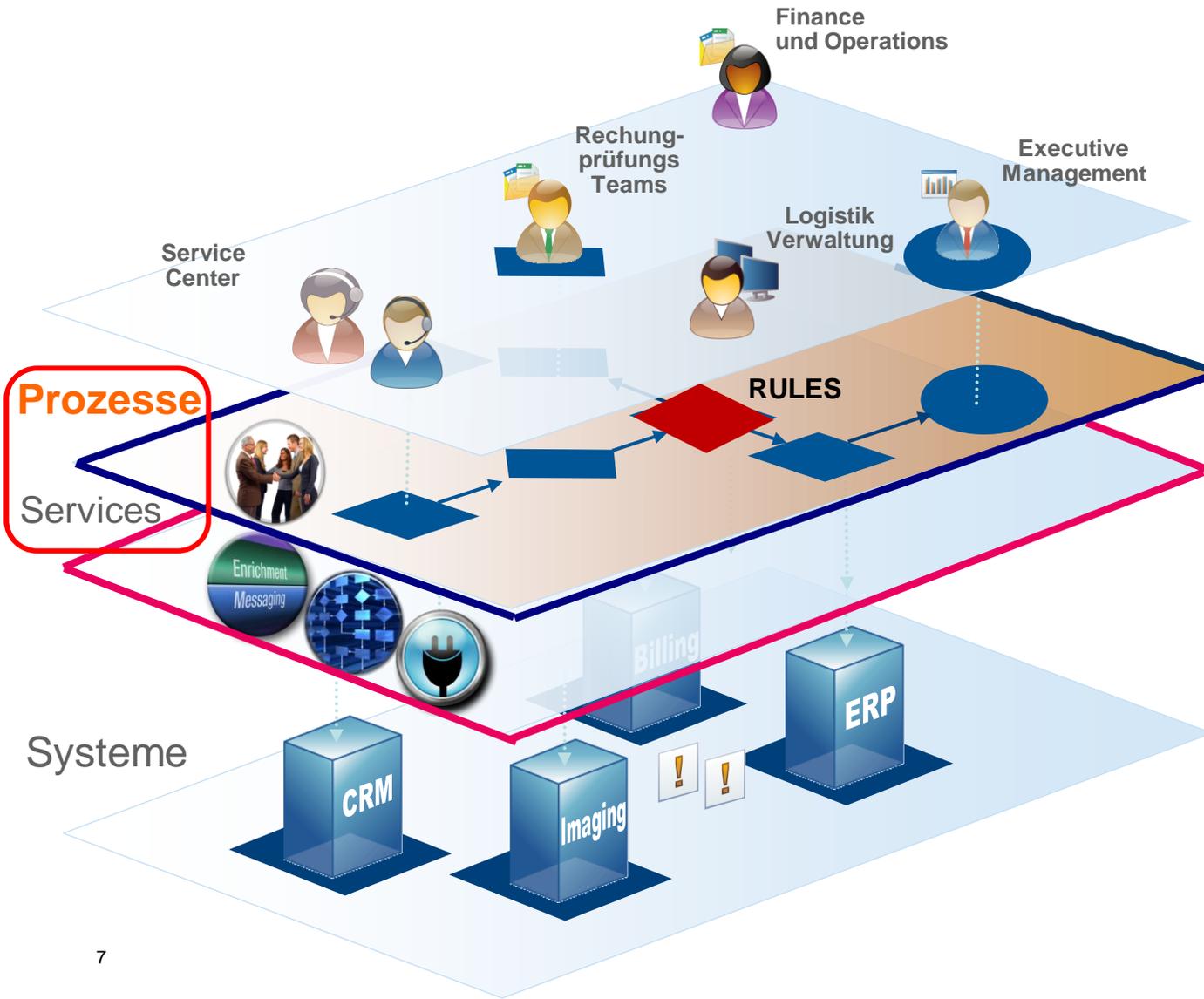


1. Kommunikation und Auftragsverarbeitung erfolgen informell (Papier oder E-Mail)
2. Wenig effiziente, systemübergreifende Arbeitsumgebung
3. Unabgestimmte Priorisierung von Aufgaben
4. Unvollständige oder ungenaue Datenflüsse zwischen Systemen
5. Kaum Kontrolle über Ereignisse (generiert aus Systemen oder aus dem Arbeitsablauf, Ausnahmebehandlung)
6. Mangelnde Transparenz der Leistungsfähigkeit der Prozesse

Probleme

- Effizientes Wachstum ist nicht möglich
- Kundenzufriedenheit niedrig

IBM BPM liefert eine technische Plattform für die Prozessausführung, Steuerung, Integration und Monitoring



1. Automatische Prioritätenvergabe und Aufgabenverteilung
2. Führt Anwender zu einer Entscheidung
3. Standardisiert Prozessergebnisse über Regionen hinweg
4. Nutzt bestehende Systeme und Daten
5. Überwacht Geschäftsereignisse und führt Aktionen aus
6. Visibilität und Prozesskontrolle in Echtzeit

Vorteile:

- 80% Reduktion in manuellen Tätigkeiten
- Schnellere Ergebnisse

IBM Business Process Manager in 2011:

Verbindet beide marktführenden BPM Plattformen zu einer



IBM WebSphere Process Server als Leader in der Forrester Wave

IBM Business Process Manager

IBM WebSphere Lombardi Edition als Leader im Gartner MQ



IBM Business Process Manager in 2011

Das Beste aus zwei Welten vereint in einem Produkt!

WebSphere® Lombardi Edition

- *Einfach zu bedienen*
- *Geringe Time-to-Value*
- *Starke Einbindung des Fachbereichs*

WebSphere® Process Server

- *Extrem leistungsstark*
- *Mächtige Integration*
- *Überlegene Integrität*

IBM Business Process Manager

Uniting Lombardi's business-empowered process tooling with WPS horsepower and integration was a brilliant move by IBM, one that makes them, in my view, the clear BPMS thought leader (in addition to #1 in market share).

(Bruce Silver, 13. April 2010, BPMS Watch)

Ankündigung: 5. April 2011
eGA geplant: 3. Juni 2011

IBM bietet eine vollständige BPM Lösung

Fachbereiche und IT benötigen eine integrierte Technologie, um Prozesse zu erfassen, zu modellieren, zu implementieren, auszuführen, zu überwachen und zu optimieren

Prozesserfassung

Prozessausführung

HQ



Corporate Strategy

BlueworksLive

- *Prozess erkennen*
- *Prozess dokumentieren*
- *Prozess modellieren*
- *Ziele festlegen*
- *Einfache Prozesse automatisieren*

IBM Business Process Manager

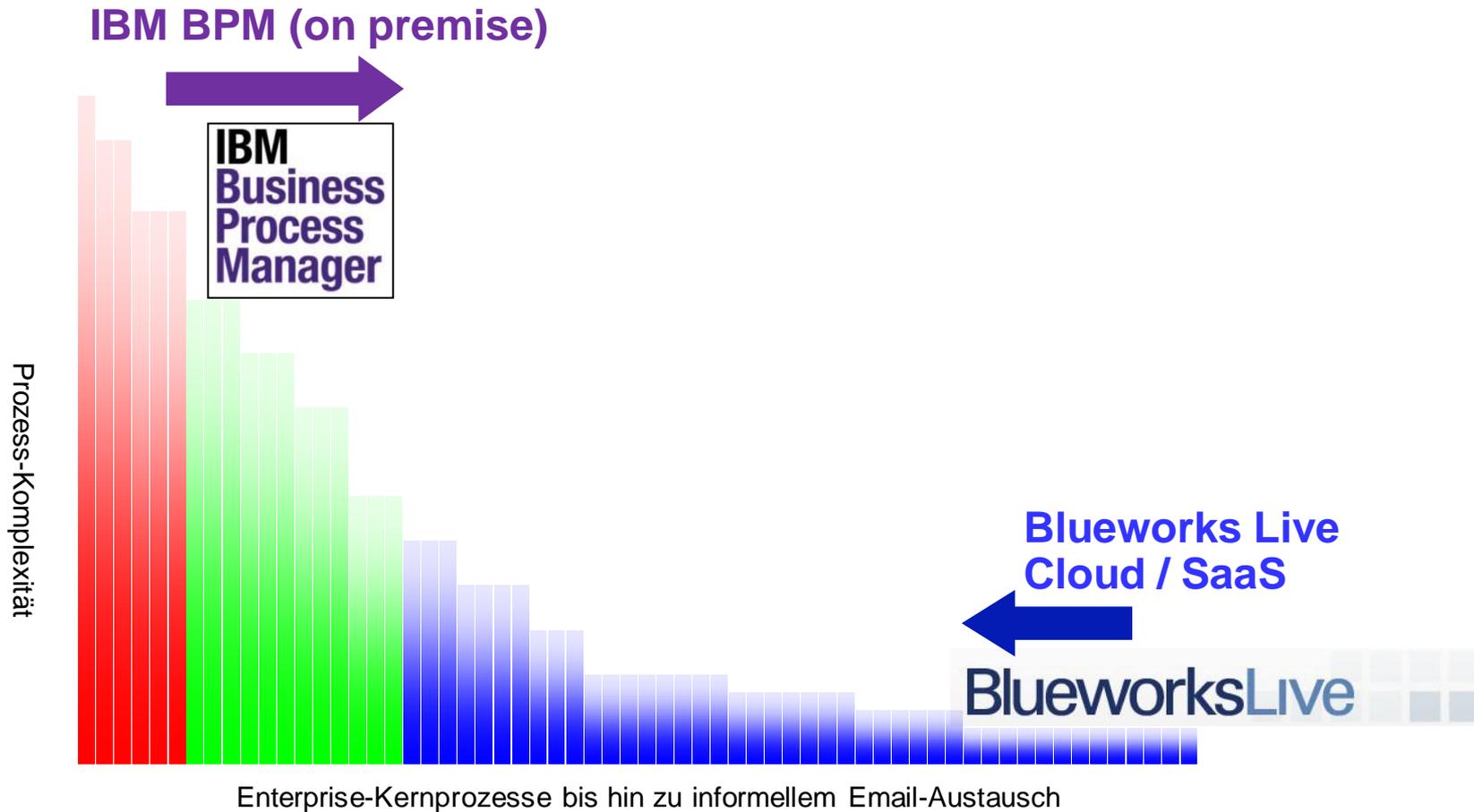
- *Prozessapplikationen erstellen*
- *Vorhandene Infrastruktur integrieren*
- *Zusammenarbeit fördern*
- *Prozesse, Regeln und Organisation optimieren*
- *Komplexe Prozesse und Regeln automatisieren*

IT



Application Infrastructure

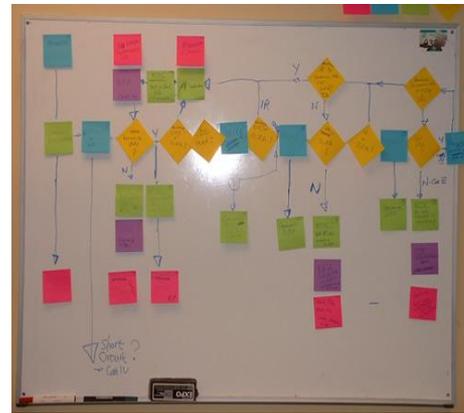
“BPM in the Cloud” und “BPM in the Enterprise”



- 2.5%** Hochautomatisierte komplexe Prozesse
- 22.5%** Etwas komplexere Prozesse
- 75.0%** Einfache und / oder informelle Prozesse

Wie machen Fachbereiche häufig Process-Discovery?

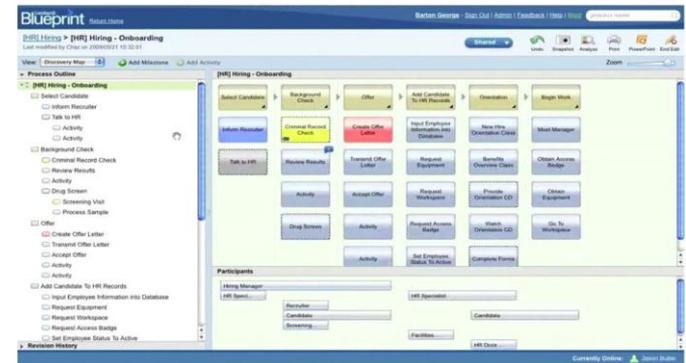
- Prozess selber herausfinden
- Das Team setzt sich ein paar Tage in einem Konferenzraum zusammen
- Klebezettel
- Papierzeichnungen
- Whiteboard Zeichnungen
- Vor und zurück, bis der Prozess verstanden ist
- Alles dokumentieren
- Ein Diagramm daraus erzeugen / Dokumentation erstellen



Business Process Discovery „in the Cloud“ mit Blueworks Live

BlueworksLive®

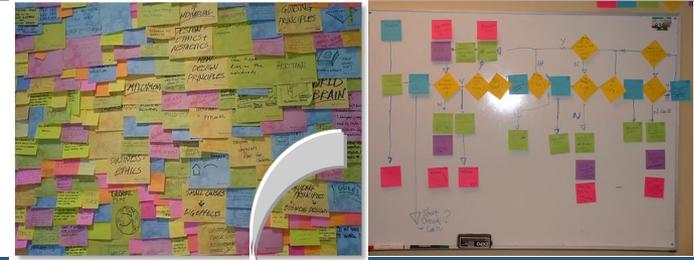
- **Eine intuitive und leicht verständliche Oberfläche** um Prozessdetails zu dokumentieren und analysieren ohne notwendige technische Kenntnisse – ideal für Fachbereich
- **Zentrales Repository** wird zur fachlichen Datenbank für Prozessdokumentation – immer auf dem aktuellsten Stand
 - Business Problem
 - Prozesse
 - Aktivitäten und Details
 - Verantwortlichkeiten, Systeme...
- **Zusammenarbeit und Feedback in Echtzeit** zwischen Teammitgliedern
- **Automatisierung** von einfachen informellen Abläufen zwischen Mitarbeitern
- **Cloud-basierter Zugriff** ermöglicht die einfache Verwaltung und einen einfachen Zugang www.blueworkslive.com
- **Export von Prozessdiagrammen** und Prozessdokumentation (PDF, Word, PowerPoint) und direkte Übergabe an technisches Design zur Implementierung (BPMN)





Blueworks Live

Vorteil: Gemeinsame, intuitive Prozess-Erfassung im Team (kollaborativ)



BlueworksLive Work Community Library

Bereich Media & Entertainment - Sendungsplanung > 1.1.2 Sendebewilligung ★
Last modified by Florian Binder on Feb 14, 2011 at 10:57 AM

View: **Discovery Map** + Add Milestone + Add Activity

1.1.2 Sendebewilligung

- Vorprüfung
 - Inhaltliche Sendungskontrolle
 - Budgetplanung ermitteln
 - Senderegie ermitteln
 - Jugendfreigabe prüfen
- Bewilligung
 - Bewilligung durch Ressortleiter
 - Review Sendungsinhalt
 - Sichtung Budgetsituation
 - Entscheidung über Bewilligung
 - Bewilligung durch den Programmdirektor
- Bewilligung: Sendungs-Buchung
 - Technische Sendungs-freigabe
 - Zuteilung Sendungs-ID
- Ablehnung: Rückgabe Review
 - Redaktionelles Review starten

Process flow diagram: Vorprüfung → Bewilligung → Bewilligung: Sendungs-Buchung → Ablehnung: Rückgabe Review

Chat window: Max Florian Mustermann
Florian Binder: See [Process 1.1.2 Sendebewilligung](#)
Max Florian Mustermann: ist denn die neue Freigabe bereits umgesetzt?
Press enter to send message
ja ich habe das gerade geändert!



Blueworks Live

Vorteil: detaillierte Prozessmodellierung, Prozessüberblick und Analyse

BlueworksLive

Work Community Library

You are viewing the Analysis Mode. Click the "X" or Analyze button to return to the process view.

Bereich Media & Entertainment - Sendungsplanung > 1.1.2 Sendebewilligung ★

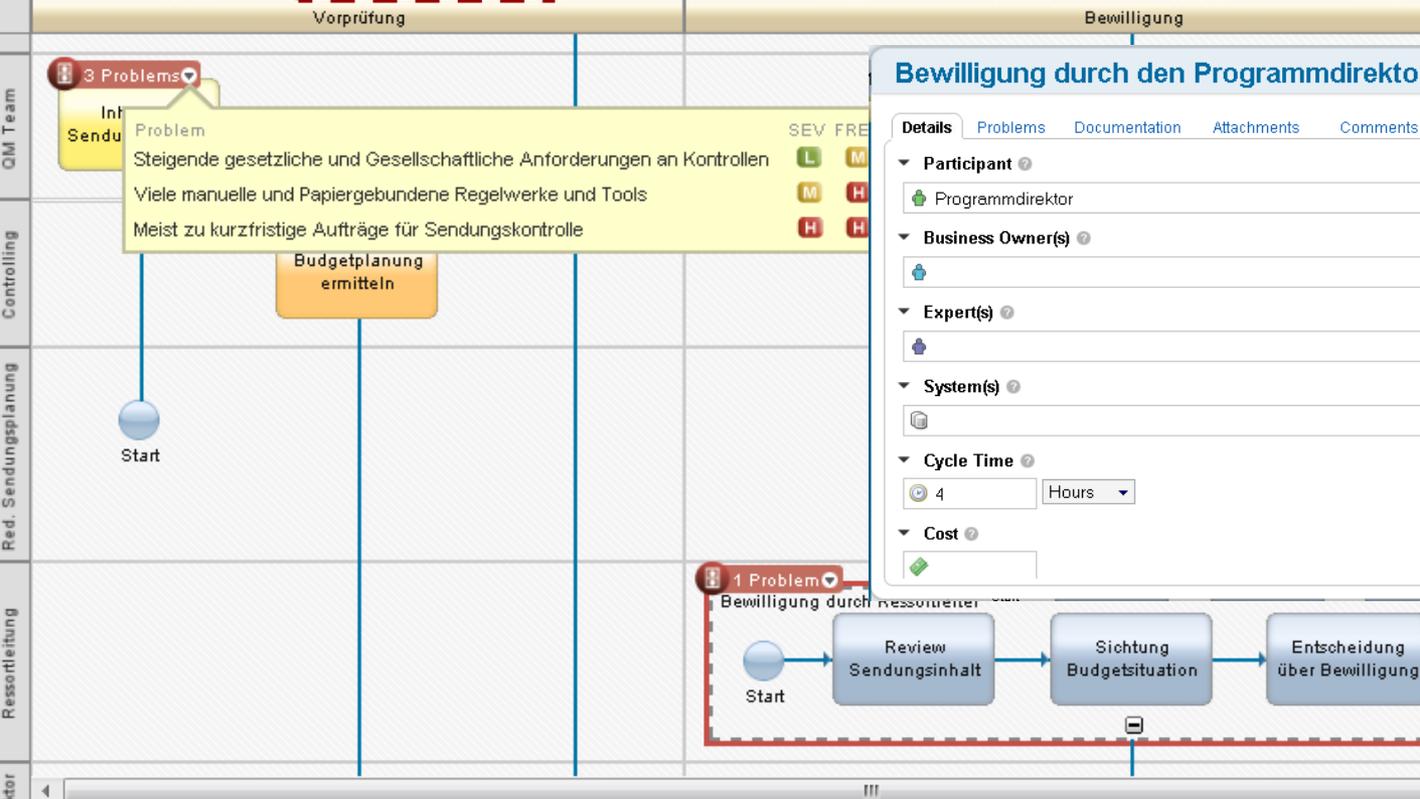
Shared

Last modified by Florian Binder on Feb 14, 2011 at 10:57 AM

Problems

View: Discovery Map Process Diagram

- | Problem | # Occurrences |
|--|---------------|
| Häufig werden Bewilligungsanträge gestellt, bei denen wesentliche Informationen noch fehlen | 1 |
| Bewilligung durch Ressortleiter | |
| Meist zu kurzfristige Aufträge für Sendungskontrolle | 1 |
| Inhaltliche Sendungskontrolle | |
| Steigende gesetzliche und Gesellschaftliche Anforderungen an Kontrollen | 1 |
| Inhaltliche Sendungskontrolle | |
| Teilw. intransparente Budgetverteilung | 1 |
| Budgetplanung ermitteln | |
| Viele manuelle und Papiergebundene Regelwerke und Tools | 1 |
| Inhaltliche Sendungskontrolle | |





Blueworks Live

Vorteil: jederzeit und ad-hoc aktuelle Prozessdokumentation verfügbar

Florian Binder - Admin Help Logout

BlueworksLive Work Community Library

Bereich Media & Entertainment - Sendungsplanung > 1.1.2 S... ★

Last modified by Florian Binder on Feb 14, 2011 at 10:57 AM

Shared

Undo Snapshot Analyze Print PowerPoint Word End Edit

View: Documentation Show All Details Show All Comments

1.1.2 Sendebewilligung

1. Vorprüfung

1.1. Inhaltliche Sendungskontrolle

Inhaltliche Sendungskontrolle wird durch spezielle QM Teams
 Je nach Klassifikation der Sendung sind unterschiedlichste b
 Dazu gehört u.a.:

- Kontrolle auf Jugendgefährdung
- Kontrolle auf Datenschutz und Privatsphäre
- Kontrolle auf rechtliche Rahmenbedingungen und ggf. Zusar
- Kontrolle auf ethisch-moralische und politische Brisanz

Für die Inhaltliche Sendungskontrolle liegen Richtlinien- und

1.2. Budgetplanung ermitteln

Hier wird die Sendung hinsichtlich Ihrer Kosten mit dem verfü

1.3. Senderegie ermitteln

1.4. Jugendfreigabe prüfen

1.1.2 Sendebewilligung.doc (Read-Only) - Microsoft Word

File Edit View Insert Format Tools Table Window Help Lotus Quickr

Heading 1 + After: 0 p Microsoft Sans Serif 15

1.1.2 Sendebewilligung

1.1. Inhaltliche Sendungskontrolle

Inhaltliche Sendungskontrolle wird durch spezielle QM Teams durchgeführt.
 Je nach Klassifikation der Sendung sind unterschiedlichste bereiche zu prüfen.
 Dazu gehört u. a.:

- Kontrolle auf Jugendgefährdung
- Kontrolle auf Datenschutz und Privatsphäre
- Kontrolle auf rechtliche Rahmenbedingungen und ggf. Zusammenarbeit mit Recht
- Kontrolle auf ethisch-moralische und politische Brisanz

Für die Inhaltliche Sendungskontrolle liegen Richtlinien- und Regelwerke vor, anha

IBM Business Process Manager

Key Features und Innovationen

Simplicity

- Einfacher BPMN Process Designer
- Sofortige “Playbacks” ohne Codierung oder Deployment
- Gleichzeitige Bearbeitung
- Prozessregel-Editor
- Asset-Sharing mit Integration Designer

Power

- Process Server
- Integration Designer
- BPMN & BPEL Ausführung
- “Built-in” ESB und Integrationsadapter
- Transaktion-Support
- Basierend auf WebSphere Application Server



Visibility

- Performance Data Warehouse
- Real-time Process-Scoreboards
- Graphische Kontrolle des Prozessstatus
- “Heat maps” zeigen Engpässe und Probleme im Prozessmodell
- Real-time Reports linnerhalb von Formularen
- Deployment Dashboards zeigen, wo welche Version im Einsatz ist

Governance

- Process Center
- Ein Repository für alle Assets
- Toolkits für Sharing von Assets zwischen Prozessapplikationen
- Einfache Snapshot-Versionierung (1-click)
- Back-in-time Snapshot-Sichten (1-click)
- Zentrales Deployment Control Center (1-click)

IBM Business Process Manager

Prozessanwender
Prozessverantwortliche

Fachbereiche & IT Autoren

IT Entwickler

Process Designer

Autoren & Administratoren

Integration Designer

Process Center

Governance des gesamten BPM Life Cycle

Shared Assets Versionierte Assets Server Registry

BPM Repository



Process Server

BPMN

Rules

Monitoring

BPEL

ESB

Out-of-box Process Portal

Konfigurierbarer Business Space

Optionale Microsoft Add-ons

IBM
Business
Process
Manager

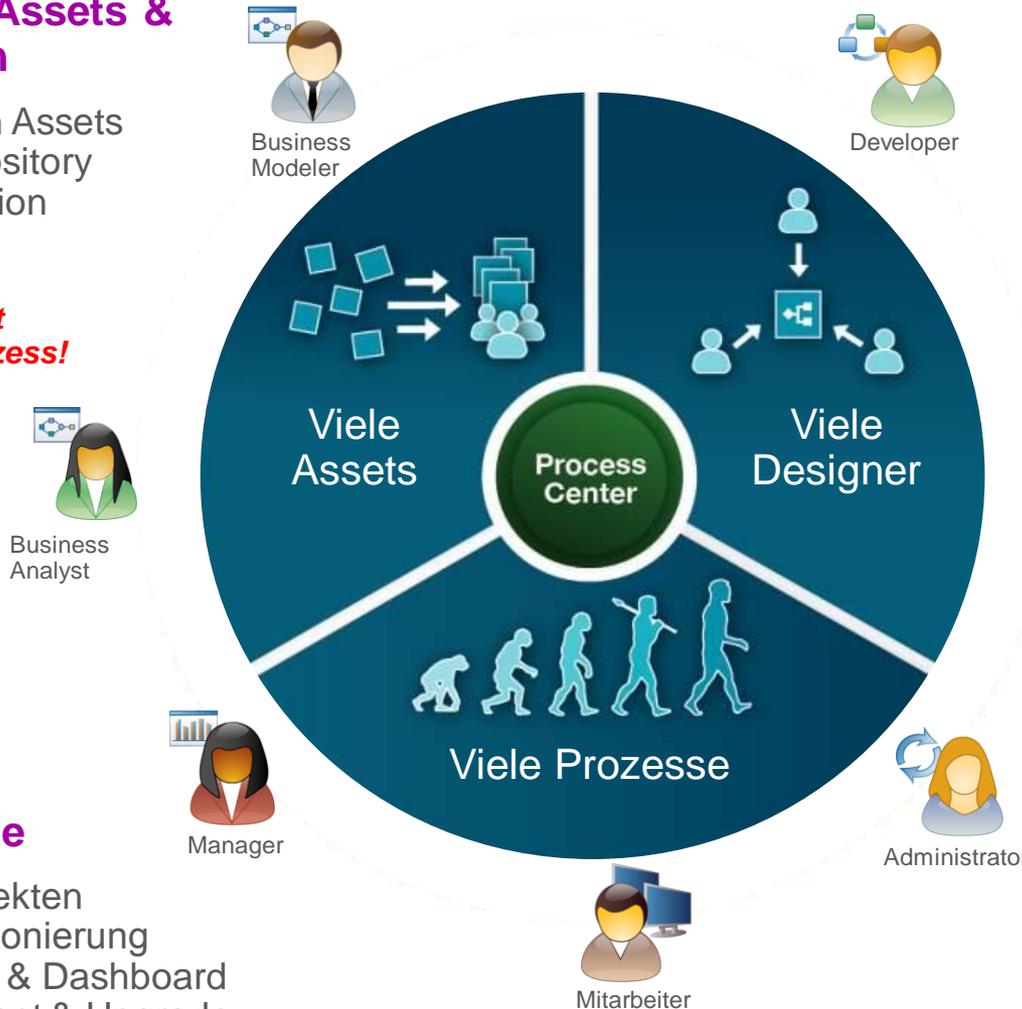
Process Center: Skalierung vom Projekt zum Programm

“Shared Model” Architektur setzt in IBM BPM ein zentrales Repository um

Verwalten von Assets & Abhängigkeiten

- Zehntausende von Assets
- Skalierbares Repository
- Flexible Organization
- Einfaches Sharing

Das BPMN-Modell ist der ausgeführte Prozess!



Entwicklerproduktivität

- Unterstützt viele Entwickler & Teams
- Parallele Arbeitsbereiche
- Gleichzeitige Bearbeitung
- One-click Snapshots

Ein hochverfügbares Produktionssystem... nicht nur eine traditionelle “Development Box”

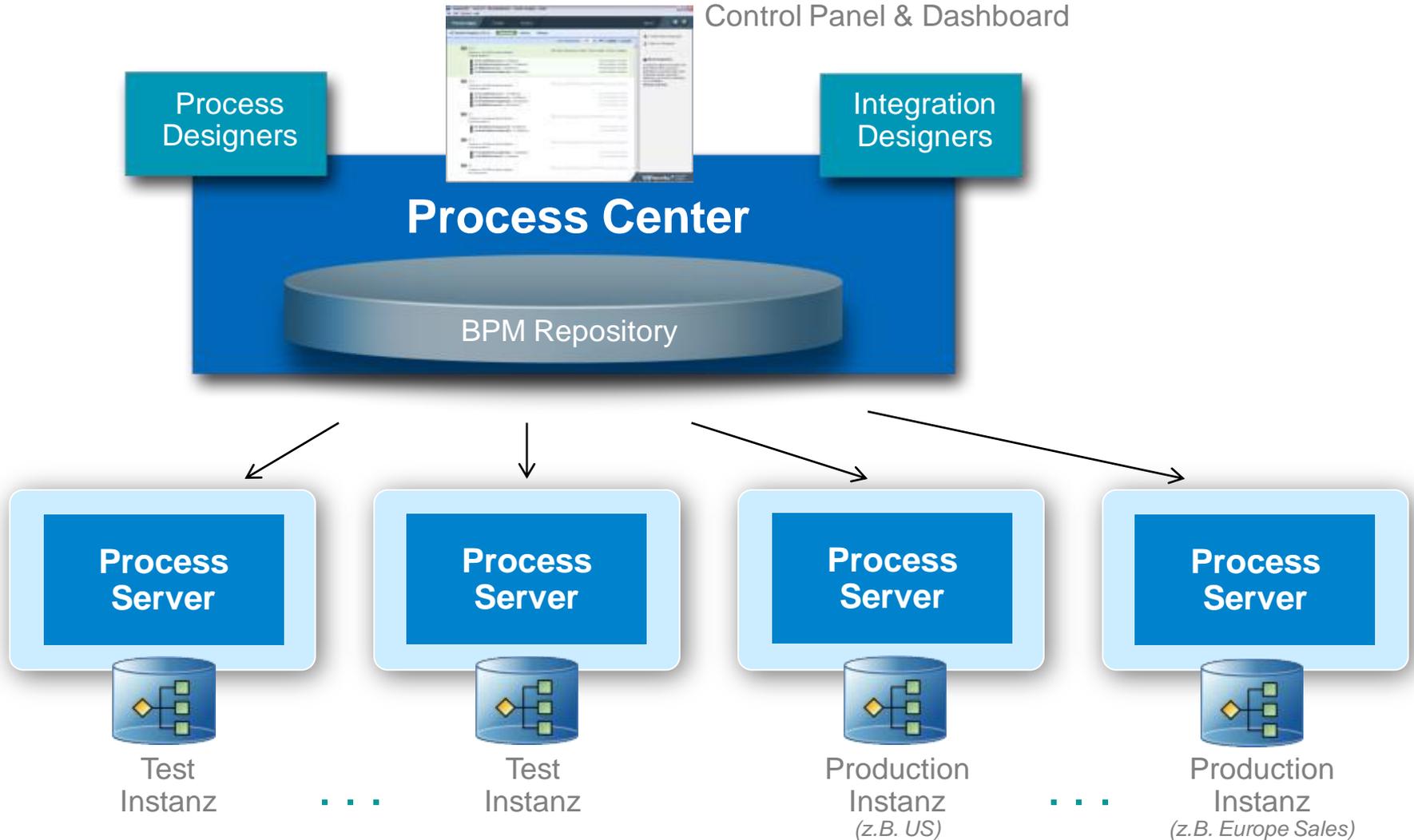
Vereinfachter Process Lifecycle

- 100 -1000 von Projekten
- “Back-in-time” Versionierung
- Ein Server Registry & Dashboard
- One-click Deployment & Upgrade

IBM Business Process Manager

Zentrale Prozess-Verwaltung

Zentralisiertes Deployment
Control Panel & Dashboard



IBM Business Process Manager Editionen

Drei Editionen für unterschiedliche Einstiegspunkte

Advanced

Transformation

Vollständige BPM & SOA-Fähigkeiten

- Erweiterter Support für automatisierte Prozesse mit hohem Quality-of-Service
- Built-in SOA-Komponenten für umfangreiche, unternehmensweite Serviceintegration und -orchestrierung

Standard

Programm

Edition für typische BPM-Projekte

- Für Kollaboration zwischen Fachbereichen und IT
- Basisfunktionen für Systemintegration
- Schnelle Time-to-Value: hohe Benutzerproduktivität

Express

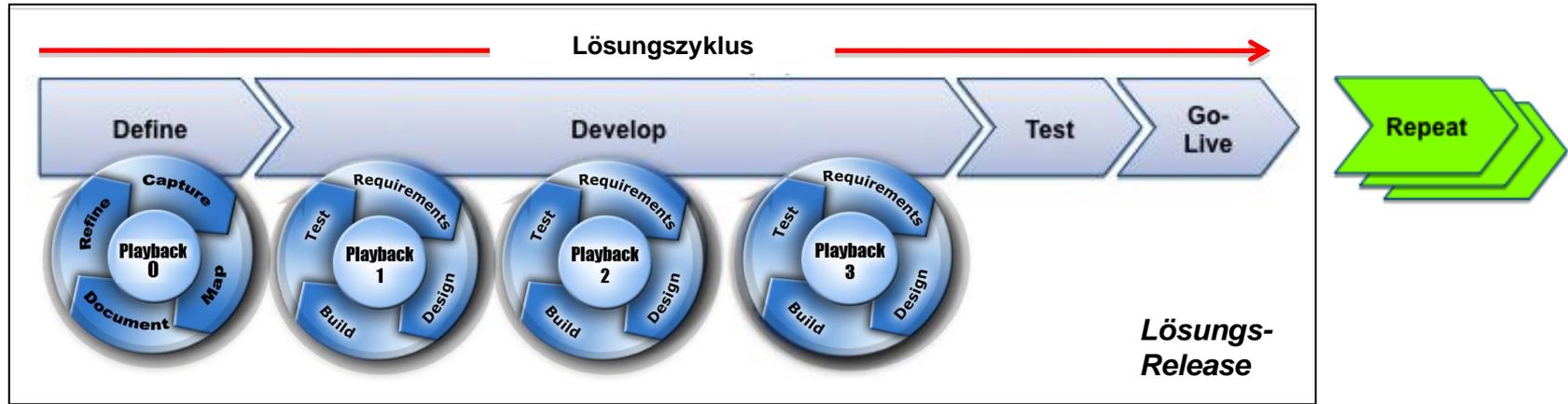
Projekt

Konfiguriert für ein erstes BPM-Projekt

- Für kleine Anzahl von Anwendern – ein Server, kein Clustering
- Installiert mit wenigen Clicks
- Günstige Einstiegslösung

Vorgehensmodell in einem IBM BPM Projekt

Gemeinschaftlich, iterativ und kontinuierlich

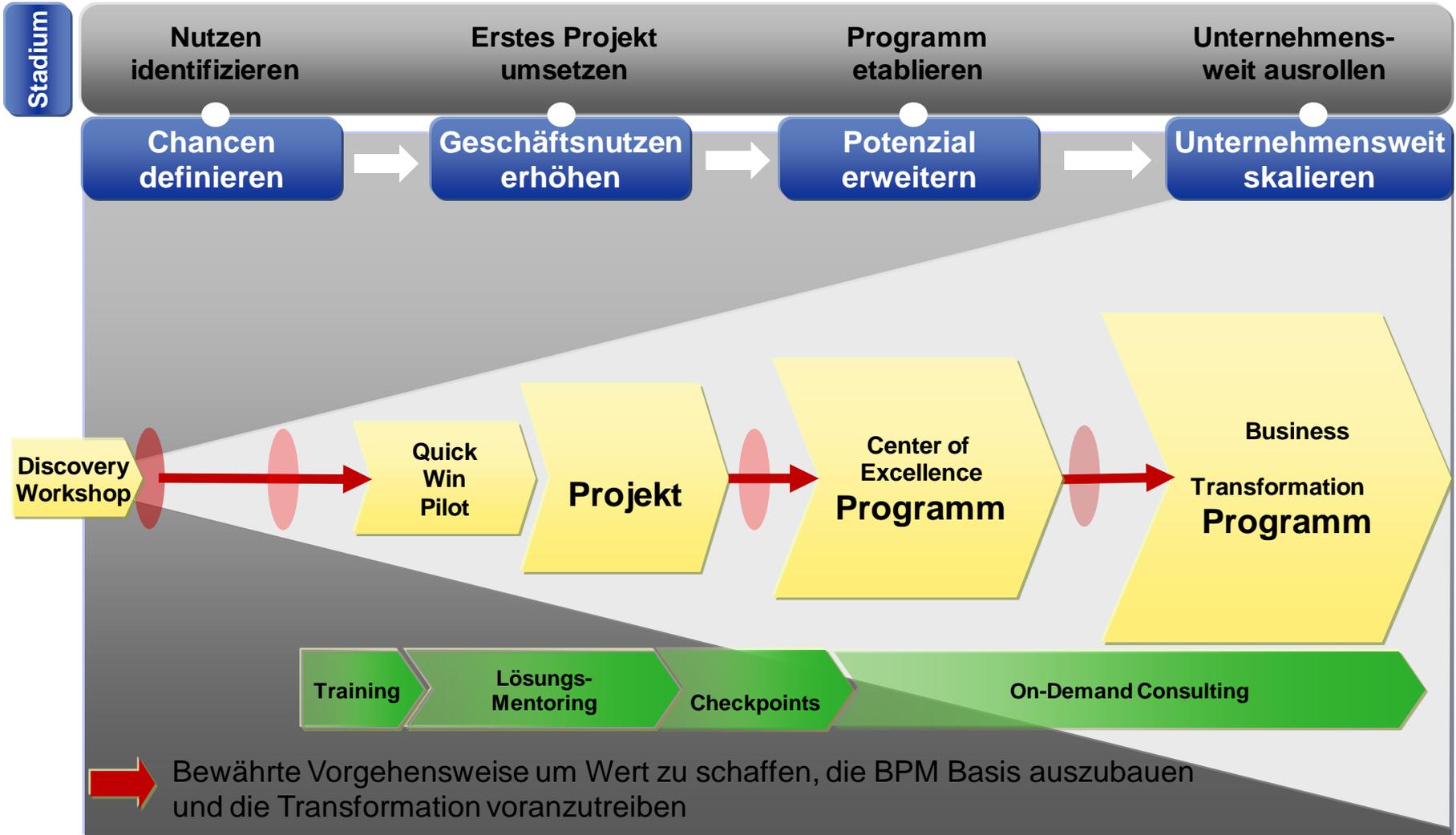


Best Practices

- Entwicklung der Lösung *mit dem Fachbereich*, nicht für den Fachbereich.
- Agile Entwicklungszyklen
 - ✓ *User stories*, um Geschäftsanforderungen zu erfassen.
 - ✓ *Time-boxing*, 3-5 wöchige Iterationen.
- Priorisieren der Iterationen nach *Geschäftsnutzen* und Risikobegrenzung.
- Regelmäßige "*Playbacks*" zur Erfassung von Feedback und Validierung des Inhalts der Iterationen.
- *Geschäftsnutzen* wird früh und häufig bereitgestellt.
- Überwachung der Ausführung und *schnelle Übernahme von Änderungen*.

Wie Kunden ein BPM Einstieg durch IBM und Business Partner erleichtert wird

Discover - Pilot - Projekt - Programm



Bewährte Vorgehensweise um Wert zu schaffen, die BPM Basis auszubauen und die Transformation voranzutreiben

Erweiterung der Fähigkeiten bis zur Erreichung von Unabhängigkeit

IBM Business Monitor V7.5



- Unterstützt universelles **Business Activity Monitoring (BAM)**
- **Stärkt ROI** durch Echtzeit-Einblick in operationale Vorgänge und geringe Setup-Kosten
- **Enterprise Mobility** erlaubt die Sicht auf KPIs, Metriken und Alarme über Web-Oberflächen, Mobile Geräte und Unternehmensportale.
- **What's new?**
 - Voll integrierter **Cognos Business Intelligence Server 10.1** für die Analyse und das Reporting von historischen Monitoring-Daten
 - Built-in Tools und Laufzeitunterstützung für Business Activity Monitoring von **IBM Business Process Manager**
 - **Fein-granulare Security**, um Zugriff auf Detaildaten zu erlauben oder explizit zu verbieten
 - **Besseres Customizing** für Bedürfnisse des Business Users, z.B. Datenfilter, Dashboard & Reports, Alarme...



Ermöglicht Visibilität in fachliche Ende-zu-Ende Aktivitäten, Vorgänge und Prozesse in Echtzeit, um deren Transparenz, Nachverfolgbarkeit und Kontrolle zu geringeren Kosten zu ermöglichen.

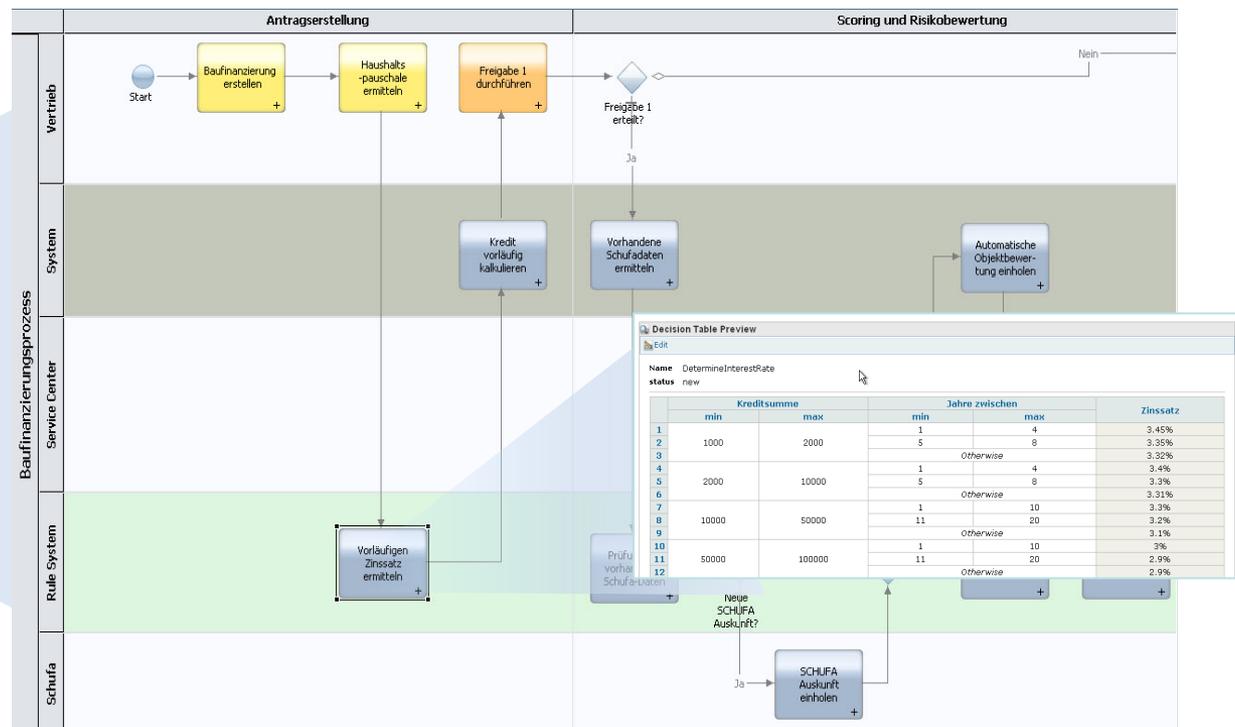
DNA eines flexiblen Unternehmens

Prozessmanagement

- Beschreibt das “Was” von Unternehmensaktivitäten
- Kombiniert automatische und durch Mitarbeiter ausgeführte Aktivitäten
- Beschäftigt sich grundsätzlich mit der operationalen Effizienz im Unternehmen

Regelmanagement

- Beschreibt das “Wie” von Unternehmensaktivitäten
- Fokussiert auf automatische Entscheidungen & Kalkulationen
- Beschäftigt sich grundsätzlich mit der operationalen Intelligenz im Unternehmen



Management und Automatisierung von Entscheidungen

IBM WebSphere ILOG JRules als marktführendes Business Rule Management System

- Eliminiert Silos bei Entscheidungen
- Entscheidungslogik wird für Business und IT transparent
- Implementiert eine feingranulares Management von Geschäftsregeln

```

if
  all of the following conditions are true :
    - the age of the driver is between 18 and 21
    - the number of accidents the driver has been involved is at least 1
    - the number of traffic tickets the driver has received is at least 1

then
  add a $ 8 surcharge to 'Auto Quote Response', reason: "Young driver surcharge" ;
  
```

Wo Geschäftsregeln oft eingeschlossen sind

```

#ifdef __WIN__
/*
  Before performing any socket operation (like retrieving hostname
  in init_common_variables we have to call WSASStartup
  */
  WSADATA WsaData;
  if (SOCKET_ERROR == WSASStartup (0x0101, &WsaData))
  {
    /* errors are not read yet, so we use english text here */
    my_message(ER_WSAS_FAILED, "WSASStartup Failed", MYF(0));
    unreag_abort(1);
  }
#endif /* __WIN__ */

if (init_common_variables(MYSQL_CONFIG_NAME,
  argcc, argv, load_default_groups))
  unreag_abort(1); // will do exit

init_signals();
if (!opt_specialflag & SPECIAL_NO_PRIOR)
  my_thread_setprio(pthread_self(),CONNECT_PRIOR);
  
```

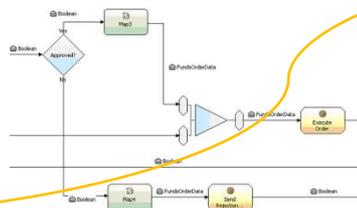
Anwendungen



Mitarbeiter

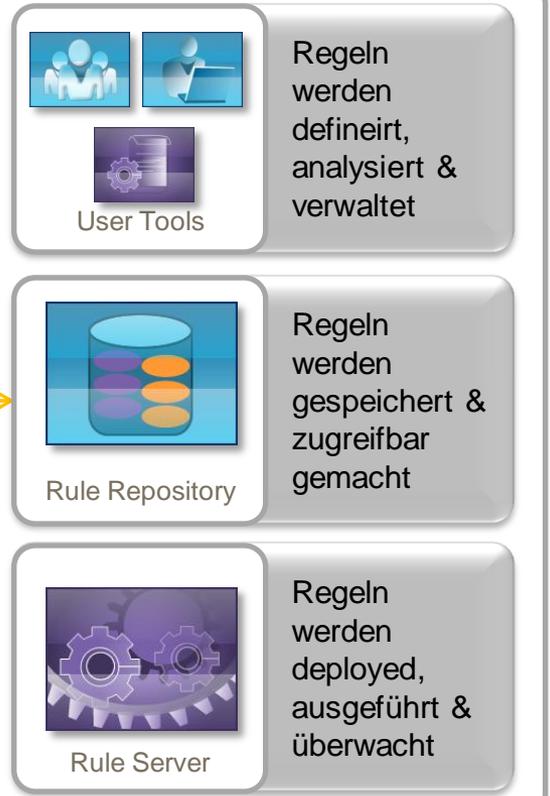


Dokumente



Prozesse

Business Rule Management System



Vorteile...

- ...für unsere gemeinsamen Kunden
 - Klare IBM Aussage und Strategie **einer BPM Plattform** für die nächsten Jahre
 - **Marktführende** BPM Plattform
 - Sehr geringe **Einstiegskosten**, rasche **Einarbeitung** und schnelle Erfolge
 - Vision und Ausblick auch für Machbarkeit von größeren Projekten (Wachstumspfad), die komplexere Integration benötigen

- ... für Sie als IBM Business Partner
 - **Fokussierung** auf eine einheitliche BPM Plattform
 - Geringe **Einstiegsanforderungen**, z.B. einfachster Start über Blueworks Live
 - **Rasche Erfolge** von ersten Projektumsetzungen
 - **Einfachheit** (insb. für erste Projekte) von ex-Lombardi bleibt bestehen, Skills für komplexere Szenarien mit ex-WPS nur bei Bedarf erforderlich
 - Mit IBM BPM lassen sich in erster Linie Geschäftsprobleme lösen, wodurch Sie auch Kunden ansprechen können, die Middleware von anderen Anbietern als IBM besitzen.
 - Bekannte und bewährte Basis der Plattform (WAS)
 - **Produktionen** und Pricing geeignet für kleinere Unternehmen / Mittelstand und leichtgewichtige Workflow-Lösungen
 - Seit 2011 unterstützt Sie ein **dediziertes IBM BPM Vertriebsteam** in Deutschland, gepaart mit der gängigen und bestehenden Unterstützung durch das BPM Presales Team



Referenzinformationen



➤ IBM BPM 7.5 Ankündigung vom 5. April:

- http://www-01.ibm.com/common/ssi/ShowDoc.jsp?docURL=/common/ssi/rep_ca/0/877/ENUSZP11-0120/index.html&breadCrum=DET001PT022&url=buttonpressed=DET002PT005&specific_index=DET001PEF502&DET015PGL002=DET001PEF011&submit.x=7&submit.y=8&lang=de_DE

➤ IBM BPM Webseite:

- <http://www-01.ibm.com/software/integration/business-process-manager/>

➤ IBM BPM Überblick @ Impact2011:

- [https://www-950.ibm.com/events/wwe/impact/impact2011cms.nsf/download/k44797fd44456445612f5f4a7e99/\\$FILE/IMPACT2011_TBP-2152.pdf](https://www-950.ibm.com/events/wwe/impact/impact2011cms.nsf/download/k44797fd44456445612f5f4a7e99/$FILE/IMPACT2011_TBP-2152.pdf) (High Level) und
- [https://www-950.ibm.com/events/wwe/impact/impact2011cms.nsf/download/k4e885ed269ce69ce12f3025f8ba/\\$FILE/IMPACT2011_TBI-1761.pdf](https://www-950.ibm.com/events/wwe/impact/impact2011cms.nsf/download/k4e885ed269ce69ce12f3025f8ba/$FILE/IMPACT2011_TBI-1761.pdf) (technisch)

➤ IBM BPM Kontakt Vertrieb Deutschland:

- Dirk Pohla
- Vertriebsleiter WebSphere BPM
- E-Mail: dpohla@de.ibm.com
- IBM BPM und BRMS



➤ IBM BPM Kontakt Presales Deutschland:

- Holger Kremmin
- Manager WebSphere Technical Sales - BPM
- E-Mail: holger.kremmin@de.ibm.com



Florian Binder
Advisory Technical Sales Professional
Client Technical Specialist
Business Process Management



Mail: florian.binder@de.ibm.com
Phone: 0171 – 56 50 494

Vielen Dank !





Kundenproblem

Die Prüfung und Genehmigung der monatlichen Bonifikationsberichte für 12.000 Vertriebsmitarbeiter dauerte zu lang.

Die Verwendung der Berichte erforderte einen hohen manuellen Aufwand und resultierte in Fehlern bei den Verteilungs- und Genehmigungsprozessen. Zudem fehlte es an der notwendigen Transparenz.

Kundenvorteile

Die Aufgaben werden den richtigen Benutzern zugeordnet. Zudem erhalten diese Benutzer Anleitungen bei der Ausführung ihrer Aktionen, wodurch Aufwand und Nacharbeiten reduziert werden. Die gesamte Zykluszeit konnte von **33 Tagen auf 7 Tage** reduziert werden.

Ein Transparenzportal bietet Detailinformationen in Echtzeit zu jedem monatlichen Berichtszyklus, wodurch Manager Ausnahmesituationen schnell und effizient handhaben können.

Durch die Integration in Documentum wird sichergestellt, dass nur die aktuellen Versionen geprüft werden. Bei Prozessende stehen die richtigen Berichte bereits in Documentum zum Herunterladen zur Verfügung.

„Unsere Außendienstmitarbeiter sind zufriedener, denn ihre Entlohnung erfolgt schneller und es treten weniger Fehler auf. Das ist ein Ansporn für diejenigen, denen wir tatsächlich unsere Umsatzsteigerungen verdanken“.

– Rod Echols, Senior Architect, Pfizer

Muster für die bessere Entscheidungsfindung

- ✓ Workflow
- ✓ Business Activity Monitoring (Überwachung der Geschäftsaktivitäten)

Einheitliche Front-end-Schnittstelle

Ausnahmebehandlung

Anwendungsentwicklung

Verwendete Technologien

- Vorhandene Sales-Reporting-Lösung
- Oblix SSO, LDAP
- Documentum