

Von Collaborative Portals maximal profitieren

Simon Melia
Workplace Practice Leader EMEA
IBM Software Services for Lotus

Inhalt

2	Zusammenfassung
5	Einführung
6	Geschäftsumgebung
11	Was sind Portale, E-Workplaces und on demand Workplaces?
11	Portale
14	Der E-Workplace
17	on demand Workplaces
20	Geschäftliche Vorteile und Erträge aus Investitionen
20	Geschäftliche Vorteile durch Portale
26	ROI-Überlegungen
32	Die IBM Lotus Value Proposition
33	Collaboration-Funktionen
36	Nutzung von Lotus Domino-Anwendungen
40	Web Content Management
42	e-Learning
42	ROI bei WebSphere Portal
44	IBM Software Services for Lotus Solutions
45	WebSphere Portal - Lösungsübersicht
54	Portal-Serviceangebote

Zusammenfassung

Unternehmen und ihre Führungskräfte sind ständig dem Druck ausgesetzt, die Rentabilität interner betrieblicher Abläufe durch Kostensenkungen und eine Effizienzsteigerung zu erhöhen und außerdem die Motivation der Mitarbeiter zu erhalten. Gleichzeitig müssen in einem rauen Marktklima Umsätze und Marktanteile gehalten und langfristige Werte geschaffen werden. Die schwierigen wirtschaftlichen Bedingungen machen eine Überprüfung der IT-Budgets in Unternehmen erforderlich, und Einsparungen sind an der Tagesordnung. Greifbare, praktische Vorteile mit einem nachweisbaren, schnellen ROI sind unabdingbar für die Genehmigung neuer Investitionen.

Der Markt ist ständigen Veränderungen unterworfen - Unternehmen sehen sich mit veränderten gesetzlichen Bestimmungen, stärkerem Wettbewerb und höheren Kundenansprüchen konfrontiert. Deshalb müssen sie neue Wege finden, um ihre Geschäfte abzuwickeln, flexibler auf die Konkurrenz und wirtschaftliche Veränderungen reagieren und gleichzeitig alle Kundenanforderungen ohne Verzögerungen erfüllen.

Vorausschauende Unternehmen kennen den Wert ihrer Mitarbeiter und sind sich darüber im Klaren, dass sie Kosten optimieren und die Anforderungen ihrer Kunden besser erfüllen können, wenn sie ihre Mitarbeiter in die Lage versetzen, effizienter und effektiver zu arbeiten. Um ihre geschäftlichen Ziele zu erreichen, nutzen diese Unternehmen Collaboration-Lösungen zur Implementierung eines dynamisch anpassbaren Arbeitsumfelds, mit dem sich die Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter steigern lässt.

Highlights

Inzwischen kann das Überleben eines Unternehmens davon abhängen, ob es in der Lage ist, ein effizientes Arbeitsumfeld für seine Mitarbeiter zu schaffen.

„Ein verteiltes, vernetztes, anpassungsfähiges, flexibles, service- und webfähiges Arbeitsumfeld, das einen nahtlosen Übergang von der realen zur virtuellen Umgebung ermöglicht, kann enorme Wettbewerbsvorteile bringen. Vor allem kann inzwischen das Überleben eines Unternehmens davon abhängen, ob es in der Lage ist, ein effizientes Arbeitsumfeld für seine Mitarbeiter zu schaffen.

The Agile Workplace – Gartner, Mai 2002

Erhebliche Kosteneinsparungen

Unternehmen, die zur Schaffung eines on demand Workplace ein Collaborative Portal implementiert haben, können eine größere Effizienz erzielen, indem sie separate Prozesse zusammenführen und Entscheidungszyklen verkürzen. Erhebliche Kostensenkungen können dadurch erzielt werden, dass Mitarbeiter zentral auf Informationen, Experten, Self-Service-Anwendungen und Back-End-Systeme zugreifen können. Dadurch werden Reaktionszeiten verkürzt, Abläufe vereinfacht und redundante Prozesse eliminiert. Dies erspart Zeit und senkt die Gemeinkosten. Kunden und Lieferanten profitieren gleichermaßen von Self-Service-Anwendungen, dem schnellen Zugriff auf Informationen und Fachwissen. Dies wirkt sich positiv auf die Kundenloyalität aus und hilft zudem den Umsatz pro Transaktion zu erhöhen. So kann beispielsweise eine Bank neue vermögende Kunden gewinnen, während ein Automobilhersteller die Effizienz seiner Vertriebskanäle erhöhen und bestehende Herausforderungen meistern kann.

Die Implementierung eines Collaborative Portal erfordert wie jedes Projekt, das Veränderungen mit sich bringt, eine sorgfältige Analyse der Geschäftsumgebung, um sicherzustellen, dass die richtigen Strategien erkannt und schnellstmöglich umgesetzt werden.

Highlights

Zur Ermittlung der geeignetsten Methode wird eine Analyse durchgeführt.

Wenn maximale, messbare Ergebnisse erzielt werden sollen, ist eine systematische Vorgehensweise unerlässlich. Damit für alle Beteiligten klar wird, wo und wie mithilfe von Collaborative Portals Kosten- und Umsatzziele erreicht werden können, wird die Durchführung von Visioning-Workshops empfohlen. Ziel dieser Workshops ist es, mit der IT-Abteilung und den Geschäftsbereichen die auf das Portal bezogenen Initiativen so abzustimmen, dass rasch geschäftliche Vorteile erzielt werden. Es ist dabei ratsam, eine Analyse durchzuführen, um zu klären, wie sich die derzeitigen Collaboration-Lösungen möglichst optimal in das Portal integrieren lassen. Anschließend kann eine Kosten-Nutzen-Analyse erarbeitet werden. Eine mehrstufige Vorgehensweise führt zu guten Ergebnissen und die Implementierung einer flexiblen und erweiterbaren Collaborative Portal-Infrastruktur bringt viele Vorteile.

IBM Software Services hat eine Reihe 'vorgefertigter' Portallösungen entwickelt, mit denen Sie Zeit und Geld sparen können

IBM Software Services for Lotus (ISSL) hat die erforderliche Kompetenz, um Unternehmen bei ihren Portal- und Workplace-Projekten zu unterstützen. Unsere Experten haben Erfahrung darin, innovative Lösungen zu implementieren. Sie arbeiten eng mit den Produktentwicklungsteams von IBM zusammen, um sicherzustellen, dass durch die erfolgreiche Implementierung der neuesten Technologien geschäftliche Vorteile erzielt werden können. IBM Software Services hat eine Reihe 'vorgefertigter' Portal- und Workplace-Lösungen entwickelt, durch die der Kunde Zeit und Geld spart und somit schnellere, einheitlichere Ergebnisse erzielen kann.

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem lokalen Vertriebsbeauftragten von IBM Software Services.

Highlights

Stellen Sie sicher, dass durch Ihre Softwareinvestition Ihre geschäftlichen Anforderungen und Erwartungen erfüllt werden

Schnelle, greifbare Ergebnisse für Ihr Unternehmen

Einführung

Ziel dieses White Papers ist es, die Erfahrungen, die ISSL in den letzten zehn Jahren bei der Implementierung dynamischer Arbeitsumfelder auf der Basis von Collaborative Portals und neuerdings mit *IBM WebSphere Portal und Lotus Workplace gesammelt hat, an Sie weiterzugeben.

Die Aufgabe von IBM Software Services besteht darin, in Zusammenarbeit mit Ihnen sicherzustellen, dass durch Ihre Softwareinvestition Erwartungen und geschäftliche Anforderungen erfüllt werden – und das innerhalb kürzester Zeit. In diesem White Paper werden gebräuchliche portalbezogene Begriffe definiert, Collaborative Portals und E-Workplaces beschrieben und ihre Vorteile erläutert. Außerdem wird erklärt, wie sie erfolgreich implementiert werden können, um Unternehmen schnell greifbare Vorteile zu bringen. Es wird erörtert, wie eine schnelle Amortisierung erreicht werden kann und wie durch 'vorgefertigte' Lösungsbausteine und Best Practices die Implementierung eines Portals beschleunigt werden kann und maximale Erträge aus Investitionen erzielt werden können.

Hauptzielgruppe dieses White Papers sind Führungskräfte im Bereich des IT- und Technologie-Managements. Sie erhalten darin wertvolle Informationen zur Umsetzung von Portal- und E-Workplace-Initiativen.

Highlights

Gartner bezeichnet 2002 als „eines der schwierigsten Jahre“.

Mit weniger mehr erreichen und vorhandene IT-Investitionen nutzen

Geschäftsumgebung

Im schwierigen wirtschaftlichen Klima von heute stehen Unternehmen unter einem enormen Druck, greifbare geschäftliche Vorteile in Form von Umsatzsteigerungen und Kosteneinsparungen zu erzielen. Investitionen in Projekte werden nur getätigt, wenn diese einen unmittelbaren Einfluss auf das Geschäftsergebnis haben und innerhalb von 12 bis 24 Monaten zu messbaren Erträgen führen. Gartner hat 2002 als „eines der schwierigsten Jahre“ bezeichnet und Analysten prognostizieren für die IT-Gesamtausgaben in 2003 ein Wachstum von ein bis sieben Prozent.

Unternehmen müssen daher neue Möglichkeiten finden, ihre Geschäfte abzuwickeln, und ein optimiertes, anpassungsfähigeres Arbeitsumfeld entwickeln. Dabei erkennen Führungskräfte mehr und mehr die Bedeutung ihrer Mitarbeiter für den Unternehmenserfolg. Wenn Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, unabhängig von ihrem Standort effizienter, teamorientierter und unter einheitlicheren Bedingungen zu arbeiten, hat dies einen direkten Einfluss auf die Umsätze und verbessert die Rentabilität.

Zur Durchführung dieser Initiativen ist IT-Unterstützung unerlässlich. Die Herausforderung für IT-Manager besteht jedoch darin, mit geringeren Mitteln mehr zu erreichen und durch Optimierung bereits getätigter IT-Investitionen die Anforderungen der Geschäftsbereiche zu erfüllen. Unterstützung durch die Geschäftsbereiche ist von großer Bedeutung, da die Bereitstellung eines effektiven E-Workplace eine Betrachtung der Arbeitsbedingungen aus der Mitarbeiterperspektive und die Erkenntnis, dass Teams heute geographisch verteilt und mobil sind, voraussetzt. Um diese Erwartungen erfüllen zu können, müssen Unternehmen ihren Mitarbeitern neue Möglichkeiten der Kommunikation, der Zusammenarbeit und der Durchführung von Arbeitsabläufen eröffnen.

Highlights

Profitieren Sie bei der Einrichtung einer optimalen Arbeitsumgebung von e-business Technologie und Techniken

Vorausschauende Unternehmen setzen bei der Veränderung der Arbeitsmethoden auf die Nutzung von Collaboration-Technologien und -Techniken, um ein optimales on demand Arbeitsumfeld zu schaffen, durch das die Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter gesteigert wird – einen sogenannten E-Workplace. Sie erkennen, dass Investitionen in Collaboration-Lösungen unter Einbeziehung vorhandener Investitionen einen Wettbewerbsvorteil bringen, indem Betriebsabläufe optimiert, Kosten gesenkt und externe Beziehungen optimiert werden und die geschäftliche Produktivität erhöht wird. Ein on demand Workplace bringt diese greifbaren Vorteile durch Bereitstellung einer anpassbaren Umgebung für Mitarbeiter, die ihnen schnelleren Zugriff auf die richtigen Informationen auf vorhandenen Systemen sowie eine effektivere Zusammenarbeit mit Kunden, Lieferanten und Kollegen ermöglicht.

Nachfolgend eine Aufstellung der geschäftlichen Vorteile:

Eine produktivitätssteigernde Umgebung für Mitarbeiter

- ***Erhöhte Reaktionsfähigkeit*** Durch den Einsatz modularer Collaboration-Funktionen kann eine hoch leistungsfähige, auf verschiedene Standorte verteilte Belegschaft schneller reagieren und auf konsolidierte Systeme zugreifen, wodurch der Reiseaufwand reduziert und effiziente Kommunikation erleichtert wird.
- ***Erhöhte geschäftliche Produktivität*** Mitarbeiter haben direkten und zuverlässigen Zugang zu den richtigen Unternehmensinformationen, Geschäftsprozessen und Personen, was zur Steigerung der Umsätze und Verbesserung des Kundenservice beiträgt.
- ***Niedrigere Gesamtkosten (TCO)*** Mitarbeiter können über eine einzige, sichere, zuverlässige Plattform auf alle vorhandenen Anwendungen zugreifen, wodurch vorhandene Kompetenzen optimiert und Maintenance-Kosten gesenkt werden, da die IT-Mitarbeiter nicht einzelne Workstations verwalten müssen.
- ***Kostensenkung*** Durch Bereitstellung eines dynamischen Arbeitsumfelds können Kosten gesenkt werden, da weniger Materialien veröffentlicht werden müssen.

Highlights

„Dreihundneunzig Prozent der Unternehmen sind der Meinung, dass E-Workplaces für die Verbesserung ihrer Wettbewerbsposition unerlässlich sind.“

- **Wandel in der Unternehmenskultur** Ein E-Workplace ist das ideale Vehikel, wenn es um die Übermittlung wichtiger Botschaften im Hinblick auf Veränderungen in der Unternehmenskultur und Stärkung der 'Corporate Identity' geht.
- **Einheitliche Kommunikation:** Ein schneller und zuverlässiger Informationsfluss kann die Reaktionsfähigkeit verbessern, Zyklen verkürzen und den Markteintritt beschleunigen. Außerdem können mithilfe von E-Workplace-Technologien große Belegschaften mit weit auseinander liegenden Standorten virtuell zusammengeführt werden – wodurch Kosten gesenkt werden und gleichzeitig die Vorteile ausgedehnter Strukturen erhalten bleiben.
- **Innovation / Arbeitsmoral** Ein schneller Zugriff auf Fachwissen sowie eine erleichterte Zusammenarbeit und Teambildung im Unternehmen fördert Innovationen und hebt die Arbeitsmoral.

Portale stellen bei jeder Strategie zur Umwandlung von Arbeitsumgebungen eine wichtige Komponente dar, und Analysten prognostizieren ein kontinuierliches Wachstum für diesen Bereich. IDC hat angekündigt, dass der Portalmarkt bis zum Jahr 2006 einen Umfang von mehr als 3,1 Mrd. US-Dollar erreichen wird (gegenüber 550 Mio. US-Dollar im Jahr 2001). Giga erwartet bis 2005 ein jährliches Wachstum von 35 Prozent. Unternehmen, die versuchen, die IT-Ausgaben (bezogen auf den Gesamtumsatz) zu senken, wissen gleichzeitig, dass sie es sich nicht leisten können, auf Investitionen in gewinnsteigernde Lösungen zu verzichten. Laut einer Studie der Mercer Group sind „93 Prozent der Unternehmen der Auffassung, dass E-Workplaces zur Verbesserung ihrer Wettbewerbsposition unerlässlich sind“.

Highlights

Unternehmen sehen den Vorteil eines E-Workplace in der Steigerung der Mitarbeiterproduktivität.

Unternehmen streben eine Optimierung ihrer geschäftlichen Abläufe, eine Senkung der Kosten und eine Steigerung der Produktivität an.

Wie sieht also ein pragmatischer Ansatz für die Implementierung eines Portals aus?

Unternehmen sehen den Vorteil eines E-Workplace in der Steigerung der Mitarbeiterproduktivität, zögern aber oft mit der Einführung, weil sie sich folgende Fragen stellen:

- 1. Welche greifbaren Vorteile und Möglichkeiten bietet ein E-Workplace?*
- 2. Womit fängt man an? Welches ist die beste Methode zur Implementierung eines Portals?*
- 3. Wie lässt sich die Investition rechtfertigen, wie sieht die Rendite aus und wie lässt sie sich messen?*
- 4. Wie können vorhandene Collaboration-Anwendungen genutzt werden?*

Jede dieser Fragen ist berechtigt und muss geklärt werden, bevor ein e-Workplace erfolgreich realisiert werden kann. Ohne ein Verständnis dieser wichtigen Elemente wäre es schwierig, eine fundierte Kosten-Nutzen-Analyse durchzuführen, um zunächst die Investition zu rechtfertigen und nach der Implementierung die Vorteile objektiv zu messen.

Unternehmen streben eine Optimierung ihrer geschäftlichen Abläufe, eine Senkung der Kosten und eine Steigerung der Produktivität an. Viele Unternehmen sind durchaus der Meinung, dass Portale Vorteile bringen, indem sie die Möglichkeit verbessern, flexibel auf Marktbedingungen zu reagieren, sehen jedoch nicht, wie und in welchem Kontext Portale eingesetzt werden können, um messbare Vorteile zu erzielen.

Highlights

Führungskräfte müssen pragmatische, greifbare Vorteile erkennen, die mit einer spezifischen Portalimplementierung verbunden sind.

Unternehmen, die mit der Implementierung einer Portallösung geschäftliche Vorteile erzielen wollen, sind sich oft im Unklaren darüber, wie der erste Schritt aussehen soll, und vertagen deshalb entweder die Implementierung oder implementieren ein ineffizientes Portal, das die Zielgruppe, den Inhalt und die Abläufe nicht entsprechend einbezieht und abbildet. Als Folge davon wird das Portal als teure Investition gesehen, die die ROI-Erwartungen nicht erfüllt und daher keine weitere finanzielle Unterstützung erhält.

Ohne quantifizierbare Vorteile sind keine ROI-Messungen möglich

Unternehmen, die ein Portal bereitstellen wollen, verlassen sich bei der Frage, in welchen Bereichen es die größten Vorteile bringen könnte, oft auf Mutmaßungen und implementieren die Lösung 'auf gut Glück'. Aber der ROI ist bei solchen Projekten meist schwer zu messen, sodass es bei nachfolgenden Portalinitiativen schwierig wird, Budget zu bekommen. Bevor eine Portalinitiative in Angriff genommen wird, haben, die mit der Implementierung des Portals verbunden sind. Beispielsweise könnte ein Kundenportal an den Umsätzen gemessen werden, die sich daraus ergeben, oder ein Portal für Lieferanten an den Kosteneinsparungen, die daraus resultieren. Klar ist, dass ohne quantifizierbare Vorteile keine ROI-Messungen zur Bewertung des Erfolgs des Portals möglich sind. Unternehmen, denen es nicht gelingt, bei der Implementierung eines Portals im Voraus feste Eckpunkte zu definieren, haben oft den Nachteil, dass die Implementierung mehr Zeit in Anspruch nimmt und dass sie 'unterwegs' das ursprüngliche Ziel aus den Augen verlieren.

On demand Workplaces verändern die Zusammenarbeit mit Kunden, internen Gruppen und Lieferanten. Einer der Hauptvorteile eines Collaborative Portal ist die Möglichkeit, Teams, die an geographisch weit auseinander liegenden Standorten tätig sind, zusammenzuführen, um geschäftliche Aufgaben durch Nutzung von Collaboration-Anwendungen zu lösen.

Highlights

Durch ein Portal werden vorhandene Investitionen in viele IT-Lösungen geschützt

Bei der Planung einer solchen Veränderung gehen Unternehmen oft fälschlicherweise davon aus, dass diese Collaboration-Anwendungen auf dieselbe Technologieplattform migriert werden müssen wie das Portal (z. B. J2EE™), und verzichten aus Angst vor den Kosten auf deren Integration (und möglicherweise auf die gesamte Portalimplementierung). Deshalb müssen sich IT-Abteilungen mit ihren geschäftlichen Anwendern abstimmen, um zu klären, welche Lösungen über das Portal bereitgestellt werden sollten und welcher Funktionsumfang erforderlich ist. Mit einer systematischen Analyse der geschäftlichen Anforderungen und 'Best Practices' bei der Ermittlung der Integrationsmethode können die geeignetsten Methoden zur Optimierung der derzeitigen Collaboration-Umgebung definiert werden. Ein Portal schützt durch die Integration bestehender Lösungen (einschließlich Collaboration-Lösungen) bereits getätigte IT-Investitionen. Es stellt den Benutzern einen einzigen, einheitlichen, effizienten Zugang zu diesen Lösungen und Anwendungen zur Verfügung.

Maximale Nutzung der aktuellen Collaboration-Umgebung

Was sind Portale, E-Workplaces und on demand Workplaces?

Portale

Den Begriff 'Portal' gibt es seit einigen Jahren. Die damit verbundenen Konzepte und Technologien ändern sich jedoch mit jedem neuen IT-Technologietrend. Im allgemeinen wird mit diesem Begriff ein einfacher, einheitlicher Zugriffspunkt auf Webanwendungen beschrieben, der Benutzern über ein Collaboration-basiertes Arbeitsumfeld an jedem beliebigen Ort und zu jedem beliebigen Zeitpunkt bequemen Zugriff auf all das ermöglicht, was sie zur Erledigung ihrer Aufgaben benötigen.

Die vereinfachte Portaldefinition von IBM lautet:

„Portale bieten einen einzelnen, sicheren Zugriffspunkt für die Interaktion mit unterschiedlichen Informationen, Geschäftsabläufen und Personen, der auf die Anforderungen und Zuständigkeiten eines Benutzers zugeschnitten ist.

Highlights

Unternehmen haben diesen zentralen Zugriff immer angestrebt.

Die meisten Leute würden korrekterweise Yahoo! als Beispiel für ein Portal anführen, da es einen Ort darstellt, an dem Benutzer Nachrichten lesen, E-Mails erstellen, einkaufen und in mehreren Systemen nach Dokumenten suchen können.



Portale sind leichter zu implementieren

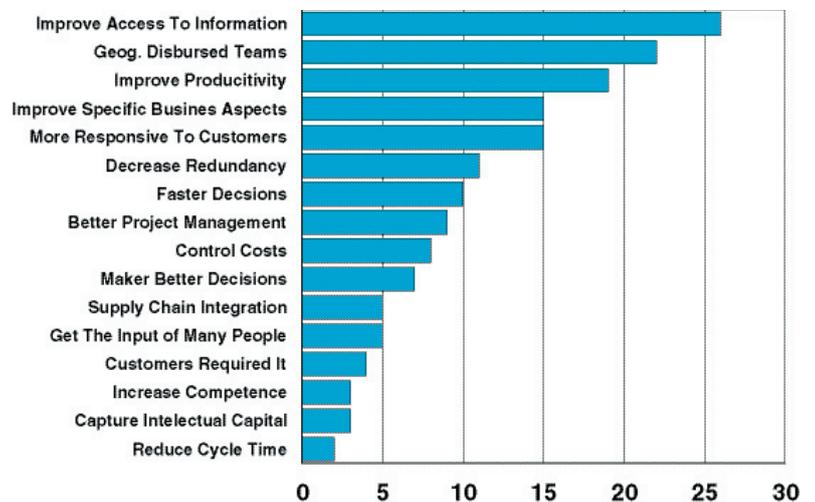
Schon in der Vergangenheit haben Unternehmen diesen zentralen Zugriff angestrebt, aber aufgrund inkompatibler Technologien war dies oft sehr problematisch, sodass die entsprechenden Projekte als 'zu schwierig' oder 'zu teuer' eingestuft wurden.

Heute werden Portale zunehmend als wichtige Infrastrukturkomponenten akzeptiert, die Unternehmen darin unterstützen, Kosten zu senken, internes Wissen zu nutzen und einen Wettbewerbsvorteil durch e-business on demand Umsätze generierende Projekte zu erzielen. Außerdem sind Portale leichter denn je zu implementieren, da die Technologien inzwischen ausgereift sind und die Zusammenführung heterogener Systeme durch einen einzigen, Collaborative E-Workplace realisierbar geworden ist.

Highlights

Unternehmen können durch die Technologien, die sie implementieren, ihre Gesamtkosten senken.

Portale bringen Vorteile, indem sie die Effizienz und Reaktionsgeschwindigkeit, mit der sich Unternehmen an Marktbedingungen anpassen, erhöhen, und die Zusammenarbeit in geschäftlichen Communities erleichtern. Unternehmen können durch die Technologien, die sie implementieren, ihre Gesamtkosten senken. IBM Lotus Profiling Research hat eine Umfrage zu den Kundenerwartungen im Hinblick auf Collaborative Portals durchgeführt.



Eine gemeinnützige Organisation konnte ihr Image verbessern.

Eine gemeinnützige Verkehrsorganisation in Italien hat ein Portal implementiert, das den Bürgern Informationen zur Nutzung, zum Kauf und zum Besitz eines Kraftfahrzeugs zur Verfügung stellt. Dadurch konnte sie ihr Image sowohl gegenüber der Öffentlichkeit als auch gegenüber der Regierung verbessern.

Highlights

Steigerung der Produktivität von Wissensarbeit und Wissensarbeitern

E-Workplaces

„Der wichtigste Beitrag, den Führungskräfte im 21. Jahrhundert leisten müssen, besteht darin, die Produktivität von Wissensarbeit und Wissensarbeitern zu steigern. Denn vor allem von ihrer Produktivität wird der zukünftige Wohlstand, ja, sogar das Überleben der westlichen Ökonomien zunehmend abhängen.“

Peter Drucker, Knowledge Worker Productivity: The Biggest Challenge, California Management Review, S. 79-94, V41 N2, Winter 1999.

E-Workplaces sind mehr als nur ein Portal, das einen einfachen Zugriff auf Informationen ermöglicht. Ein über ein Portal zugänglicher E-Workplace bietet echte geschäftliche Vorteile. Er stellt ein optimiertes, dynamisches Arbeitsumfeld für Mitarbeiter bereit, das die Zusammenarbeit verbessert und den Zugriff auf unternehmensweite Lösungen wie Self-Service-Personal-Anwendungen (e-HR), e-Learning und intelligenten Kunden-Self-Service ermöglicht.

Die Mitarbeiter eines Unternehmens sind sein wichtigstes Kapital.

Einem E-Workplace liegt die Prämisse zugrunde, dass die Mitarbeiter eines Unternehmens sein wichtigstes Kapital sind. In diesem optimierten Umfeld können aus Mitarbeitern Wissensarbeiter werden, die effizienter Geschäfte abwickeln, indem sie Communities aufbauen und virtuell Ressourcen nutzen, durch Collaboration-Anwendungen besser zusammenarbeiten und sich mithilfe von E-Learning-Anwendungen weiterbilden. Durch das Zusammenspiel dieser Funktionen werden die Beziehungen zwischen Mitarbeitern, zwischen Mitarbeitern und Kunden und zwischen Mitarbeitern und Lieferanten verbessert.

IBM definiert eine Community folgendermaßen:

„...eine informelle Gruppe von Einzelpersonen, die einen gemeinsamen beruflichen Schwerpunkt haben, derselben beruflichen Aktivität nachgehen oder dieselben Interessen verfolgen. Eine Community:

- *kommt freiwillig zusammen, um einen gemeinsamen Zweck zu verfolgen*
- *hat Mitglieder, die sich als Teil der Community sehen*
- *geht immer wieder Aktivitäten mit anderen Mitgliedern nach*
- *ist an Interaktionen beteiligt, die eine unbestimmte Zeit andauern.“*

Highlights

7,2 Mio. Millionäre mit einem Gesamtvermögen von 27 Bio. US-Dollar an liquiden Mitteln

Fachwissen zur Verwaltung ihrer Finanzen

Die SKWB Schoellerbank und ihre 500 Mitarbeiter bieten fachkundigen Rat und schnellen persönlichen Service, um die Anforderungen ihrer gut verdienenden 35.000 Kunden zu erfüllen. Bei der SKWB Schoellerbank erkannte man, dass angesichts eines inoffiziellen weltweiten Clubs von 7,2 Millionen Millionären mit einem Gesamtvermögen von 27 Bio. US-Dollar an liquiden Mitteln (mit einem geschätzten Wachstum bis 2005 um ein Drittel) neue, sehr vermögende Kunden gewonnen und gebunden werden mussten.



In Zusammenarbeit mit IBM implementierte die SKWB Schoellerbank ein Bankportal für ihre Kunden, über das sie intuitiv auf sämtliche Tools, Ressourcen und Informationen zur Verwaltung ihrer Finanzen zugreifen können. Zu den über das Portal verfügbaren Services gehören Online-Banking, weltweite Nachrichten, Wechselkursinformationen, Investment-Analysen, Investment-Account-Modelling-Software und Börsenkurse.

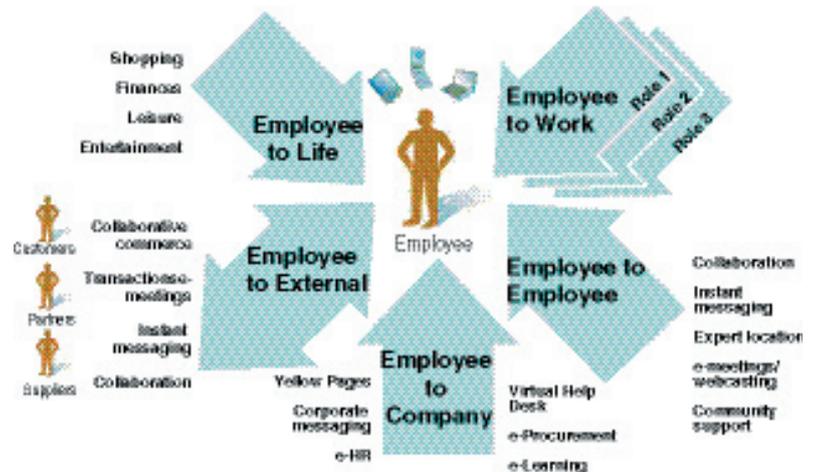
Die SKWB Schoellerbank hat davon profitiert, dass sie ihren privaten Investoren qualitativ hochwertige Informationen und Entscheidungsunterstützung anbieten, die engen Kundenbeziehungen durch ergänzende Angebote stärken, die Verwaltung vorhandener Anlagen optimieren und die Kundenakquisition beschleunigen konnte.

Highlights

Zugang zu Communities, Fachwissen und Collaboration.

Ebenen eines e-Workplace

Es gibt mehrere Ebenen eines e-Workplace:



Zugang zu Partnern, Lieferanten, Kunden und externen Wissensquellen.

- **Mitarbeiter im Arbeitsumfeld:** Aufgabenspezifische Funktionen mit Zugang zu unternehmensbezogenem Wissen, Kundeninformationen, Teambereichen und aufgabenspezifischen Anwendungen.
- **Interaktionen zwischen Mitarbeitern:** Verbindungen zwischen Mitarbeitern einschließlich Zugang zu Communities, Fachwissen und Collaboration.
- **Interaktionen zwischen Mitarbeitern und dem Unternehmen:** Zugang zu Firmeninformationen (z. B. Sozialleistungen), Abläufen (z. B. Self-Service-HR-Anwendungen) und Beschaffung.
- **Interaktionen zwischen Mitarbeitern und externen Anwendern:** Verbindungen zu Partnern, Lieferanten, Kunden, externen Wissensquellen (z. B. Support), e-Meetings und Transaktionen.
- **Persönliche Aktivitäten der Mitarbeiter:** Zugang zu Online-Banking und Online-Shopping.

Highlights

Kürzere Entscheidungszyklen im Zusammenhang mit der Markteinführung

Bei einer gemeinnützigen Organisation in der Schweiz, die sich damit befasst, die Patientenbetreuung durch Forschung, Entwicklung und Produktbereitstellung zu verbessern, bestand ein dringender Bedarf, die langen Entscheidungszyklen im Zusammenhang mit der Markteinführung zu verkürzen. Dieses geschäftliche Problem wurde dadurch noch verstärkt, dass die Forschungs- und Entwicklungsabteilung über mehrere Standorte verteilt war und es keinen zentralen Anlaufpunkt für den Informationsaustausch oder die Zusammenarbeit gab. Da IBM Software Services über umfangreiche Erfahrung mit der Implementierung von Collaborative Portals verfügt, konnte schnell eine Lösung implementiert werden, die den Mitarbeitern virtuelle und damit ortsunabhängige Teambereiche für den Ideenaustausch bereitstellte. Über das Portal wurden auch abteilungsübergreifende Informationen zusammengeführt, sodass weniger Zeit für die Suche nach Forschungsberichten und Testergebnissen aufgewendet werden musste.

on demand Workplaces

Um die Anforderungen eines anpassbaren E-Workplace zu erfüllen, hat IBM eine Suite von on demand Workplace Lösungen entwickelt. Ein on demand Workplace kann als Portfolio von Serviceangeboten und Best Practices definiert werden, die sich leicht so anpassen lassen, dass Unternehmen einen maßgeschneiderten E-Workplace nach branchenspezifischen Anforderungen erhalten.

Teambereiche für den ortsunabhängigen Ideenaustausch

Beispielsweise wären für den E-Workplace eines Automobilzulieferers andere Funktionen erforderlich als für eine Bank, die Finanzdienstleistungen für ihre Privatkunden bereitstellt. Die Komponenten eines on demand Workplace variieren je nach den geschäftlichen Anforderungen des Unternehmens. Zu den Faktoren, die diese Bausteine beeinflussen, gehört nicht nur die Branche, sondern auch ROI-Überlegungen, der Wettbewerb, vorhandene Systeme und die Unternehmenskultur.

Highlights

on demand Workplace – e-Learning, Collaboration, Lokalisierung von Fachwissen, Content Management und Self-Service-Anwendungen.



Das obenstehende Diagramm zeigt die Komponenten eines on demand Workplace – e-Learning, Collaboration, Lokalisierung von Fachwissen, Content Management und Self-Service-Anwendungen.

Highlights

Kunden fordern mehr Business-to-Business-(B2B)-Zusammenarbeit

Celestica ist ein Elektronikhersteller mit Sitz in Toronto und führen der Anbieter in Bezug auf Qualitäts-, Technologie- und Lieferketten-Management. Celestica erzielte im Jahr 2001 mehr als 10 Mrd. US-Dollar Umsatz, beschäftigt 40.000 Mitarbeiter und unterhält mehr als 40 Standorte in Nord- und Südamerika, Europa und Asien. Celestica hat seine Markteinführungen kontinuierlich beschleunigt und die Effizienz seiner Produktion erhöht, aber die Kunden forderten zunehmend mehr Business-to-Business (B2B) – vom Online-Sourcing über Auktionen bis hin zur gemeinsamen Design-Entwicklung.

„Wir sahen uns mit der Nachfrage nach mehr B2B konfrontiert. Unsere Kunden wollten rund um die Uhr Zugang zu Berichtsinformationen. Die Herausforderung bestand darin, eine zuverlässige, skalierbare, kosteneffiziente Infrastruktur aufzubauen.“

Kostensenkung im administrativen Bereich



David Cefai, Vice President, IT Strategic Solutions, Celestica

Celestica implementierte ein Collaborative Portal für seine Lieferanten, das den Zugriff auf Prognosen, Komponentenspezifikationen, Lagerbestands-Trigger und andere Funktionen ermöglicht. Wesentliche Vorteile sind dabei die Senkung der administrativen Kosten, besserer Kundenservice durch sofortigen Zugang zu Informationen, erhöhte interne Produktivität, die Möglichkeit, durch Teamarbeit bessere Services anzubieten, sowie eine schnellere und effizientere Anwendungsentwicklung.

Highlights

Unternehmen müssen mit weniger Mitteln mehr erreichen und Investitionen überzeugend begründen.

Einschätzung der Realisierbarkeit einer Investition

Geschäftliche Vorteile und Erträge aus Investitionen **Geschäftliche Vorteile durch Portale**

Unternehmen sehen sich mit zunehmend schwierigeren wirtschaftlichen Rahmenbedingungen konfrontiert. Sie müssen Ausgaben reduzieren und gleichzeitig die Effizienz erhöhen und zudem in Collaboration- Technologien investieren, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Diese Investitionen sind für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, um zu überleben und Gewinne zu erzielen. Unternehmen müssen mit weniger Mitteln mehr erreichen und Investitionen überzeugend begründen. Sie müssen die ROI-Analyse in Verbindung mit der finanziellen Stabilität des Lieferanten sehen, um die Realisierbarkeit der Investition beurteilen zu können.

Es gibt zwei Hauptgründe für die Investition in ein Portal:

- *Verbesserte **externe** Beziehungen mit dem Ziel, höhere Umsätze und größere Kundenzufriedenheit zu erreichen*
- *Verbesserte **interne** Beziehungen zur Senkung von Kosten und Optimierung der betrieblichen Effizienz.*

Highlights

Größere Reichweite am Markt

Spanischer Automobilverband wird zum besten Internet-Automobilverkäufer ernannt.

Bei einem der größten Automobilverbände in Spanien sollten mehrere Vertriebskanäle zusammengeführt werden, sodass sie mit demselben Management-Tool verwaltet werden konnten, um so die Reichweite am Markt erheblich zu vergrößern und das Geschäftspotenzial zu erhöhen. Bei der implementierten Lösung handelte es sich um ein externes Portal, das gewissermaßen zum Schaufenster des Unternehmens geworden ist, ein internes Portal für die Rechnungsstellung über eine Verbindung zu den Back-Office-Systemen sowie ein internes Mail-System.

Durch Implementierung der Lösung hat dieses Unternehmen mit 25 Mitarbeitern Kosten gesenkt und ist jetzt führender Anbieter auf dem spanischen Automobilmarkt im Internet. Es verkauft jetzt mehr als zehn Autos pro Tag, was einem Rekord von 2.628 verkauften Autos im ersten Jahr entspricht. Es besitzt die beste Website für den Vergleich von Autos, die jetzt in fast allen autobezogenen Websites Spaniens verwendet wird, und wurde zum besten Internet-Automobilverkäufer des Jahres 2001 ernannt.

Die Bereitstellung eines dynamischen E-Workplace durch Implementierung eines Portals bringt erhebliche Vorteile. Sie sind nachfolgend beschrieben:

- **Erhöhte Umsätze:** Erhöhte Produktivität der Mitarbeiter, mehr Innovation und kürzere Entscheidungszyklen durch engere Verbindungen zu Kunden und Partnern.
- **Erhöhte Produktivität:** Erhöhte Produktivität durch Bereitstellung eines Arbeitsumfelds mit zentralem Zugriff auf aufgabenspezifische elektronische Ressourcen und somit Verkürzung der Zeit, die für die Suche nach Informationen aufgewendet werden muss. Mehr Arbeitsflexibilität, da der Zugriff auf den E-Workplace im Büro, zu Hause oder unterwegs möglich ist.

Highlights

Effizientere Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Partnern

Optimierte Vertriebsabläufe

- **Besserer Kundenservice:** Höhere Umsätze durch einen Rund-um-die-Uhr-Zugriff für Kunden.
- **Geringere Schulungskosten:** Mitarbeiter nutzen für wichtige Anwendungen eine einfache, einheitliche Benutzeroberfläche.
- **Reduzierte Kommunikationskosten:** Mitarbeiter, Partner und Kunden können über das Portal auf Informationen und Fachwissen zugreifen, statt bei einem Helpdesk anrufen zu müssen.
- **Niedrigere Reisekosten:** Das Portal stellt ein Collaboration-Forum für Mitarbeiter und Partner dar, die dadurch effizienter zusammenarbeiten können, ohne sich regelmäßig persönlich treffen zu müssen.
- **Niedrigere IT-Kosten:** Viele Anwendungen sind über das Portal verfügbar und müssen nicht auf einzelnen Workstations installiert werden. Außerdem wird durch die Bereitstellung neuer Zugriffsmittel und -wege (über Webservices und Pervasive-Geräte) die Notwendigkeit reduziert, Anwendungen anzupassen.
- **Optimierte Vertriebsabläufe:** Das Portal eignet sich besonders für die Kommunikation mit dem Außendienst. Vertriebsmitarbeiter und Partner erhalten die integrierten Werkzeuge, die sie brauchen, um Informationen über Kunden, Produkte, Märkte und Wettbewerber abzurufen.
- **Verbesserte Mitarbeiterloyalität:** Bessere Arbeitsmoral durch das Gemeinschaftsgefühl. Mitarbeiter können mit Gleichgesinnten (Mitarbeitern mit ähnlichen Aufgabengebieten und Interessen) Teams bilden, um Erfahrungen und Ideen auszutauschen.

Highlights

IT-Bereich kann Anwendungen schneller im gesamten Unternehmen implementieren.

...da weniger Zeit für den Support an einzelnen Arbeitsplätzen aufgewendet werden muss.

Bei einem internationalen Diamantenhändler ergaben sich ständig steigende IT-Kosten für die Unterstützung von Mitarbeitern in fünf Ländern. Um die Kosten zu senken, sollte ein „Firmenarbeitsplatz“ eingerichtet werden, der als zentraler Zugriff für Daten, Anwendungen und Informationen dienen sollte. Das Unternehmen wollte auch eine erweiterbare Architektur aufbauen, die die Umsetzung zukünftiger Geschäftsstrategien erleichtern würde. Insgesamt sollte die Lösung folgende Anforderungen erfüllen:

- *Einfacher Zugriff auf unternehmensweite Informationen für die Mitarbeiter*
- *Effiziente Zusammenarbeit innerhalb des gesamten Unternehmens*
- *Erleichterte Online-Bearbeitung von Aufträgen*

Es wurde ein Portal implementiert, das den Endanwendern einen zentralen Zugriff auf alle für ihre beruflichen Aufgaben erforderlichen Anwendungen und Informationen bot – beispielsweise die neuesten Marktberichte für das Vertriebsteam und die aktuellen Aktienkurse für das Management. Das Portal gab den Mitarbeitern die Möglichkeit, effizienter zusammenzuarbeiten, da es einfacheren Zugang zu Informationen bot, die aufgaben- und abteilungsübergreifend genutzt werden konnten. Das Portal versetzte die IT-Mitarbeiter in die Lage, Anwendungen schneller unternehmensweit zu implementieren, da weniger Zeit für die Verwaltung einzelner Arbeitsplätze aufgewendet werden muss.

Das Unternehmen hat von der Lösung profitiert, da sie die Mitarbeiterproduktivität durch den schnelleren Zugriff auf Fachwissen erhöht und die interne Kommunikation verbessert hat. Für das Unternehmen ergaben sich auch niedrigere IT-Kosten im Zusammenhang mit Anwendungsimplementierung und Support, da der Aufwand für die Pflege von Anwendungen an den einzelnen Arbeitsplätzen reduziert wurde.

Highlights

Skalierbarer on demand Workplace mit mehr als 14 Millionen Zugriffen pro Tag

Der eigene on demand Workplace von IBM – w3

IBM hat sehr viel Erfahrung in Bezug auf die Implementierung von Portalen. Insbesondere hat IBM einen internen on demand Workplace (w3) zur Optimierung von Geschäftsabläufen und Senkung von Betriebskosten entwickelt. w3 ist ein skalierbarer on demand Workplace, auf den täglich weltweit mehr als 300.000 registrierte Benutzer mehr als 14 Millionen Mal zugreifen.

Das Ziel von w3 bestand darin, den Mitarbeitern einen Bereich zur Verfügung zu stellen, in dem sie Informationen und Fachwissen finden, mit Kollegen virtuell (unabhängig vom geographischen Standort) zusammenarbeiten, an e-Meetings teilnehmen, Aufgaben mithilfe von Self-Service-Anwendungen erledigen und an Online-Schulungen teilnehmen können.

Einzelner Bereich für Mitarbeiter zum Lokalisieren von Informationen und Fachwissen

Hauptmotivation für die Einrichtung des on demand Workplace war die Investition in die Mitarbeiter. IBM wollte die in Großunternehmen vorhandenen organisatorischen Strukturen vereinfachen und die Mitarbeiter in die Lage versetzen, besser auch in geographisch verstreuten mobilen Teams zu arbeiten. Eine weitere Motivation war die verbesserte Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Kunden, die zu mehr Kundenzufriedenheit führte.

Um diese zielgruppenorientierte Flexibilität ermöglichen zu können, musste w3 ein benutzerspezifisches Portal sein, das Mitarbeitern die Möglichkeit gab, Informationen nach Bedarf zu konfigurieren.

Highlights

Positives Feedback bei jährlicher Mitarbeiterbefragung



Wie das positive Feedback bei der jährlichen Mitarbeiterbefragung gezeigt hat, war die Workplace-Implementierung bei IBM ein durchschlagender Erfolg. Das unternehmensinterne Intranet ist zu einer der zuverlässigsten und wertvollsten Informationsquellen geworden.

Workplace-Implementierung führte zu einer Kosteneinsparung von mehr als 5 Mrd. US-Dollar.

Geschäftliche Vorteile durch IBM w3

In dem Dreieinhalbjahreszeitraum bis Mitte 2001 konnte IBM durch die Nutzung von w3 Kosten in Höhe von 5 Mrd. US-Dollar einsparen. Die Einsparungen verteilen sich auf folgende Bereiche:

e-HR

- *HR-Kosten um 57 Prozent reduziert*
- *30 Prozent der HR-Transaktionen werden jetzt auf Self-Service-Basis abgewickelt*
- *Die Zufriedenheit der Mitarbeiter verdoppelte sich auf 90 Prozent*

e-Learning

- *In 2001 Kosteneinsparungen in Höhe von mehr als 350 Mio. US-Dollar durch e-Learning*
- *38 Prozent der Schulungsmaßnahmen werden jetzt online durchgeführt*

Highlights

Ressourcen und Best Practices werden von Unternehmen genutzt, die ihre eigenen on demand Workplace-Lösungen implementieren.

Greifbare Ergebnisse sind die Hauptmotivation für finanzielle Investitionen.

Inhalt

- Mehr als 50 Mio. US-Dollar pro Jahr durch Produktivitätszuwachs
- Mehr als 10 Mio. US-Dollar Einsparungen pro Jahr durch das schnellere Auffinden von Experten und Expertenwissen

Betriebliche e-Finance

- Ausgaben nach zwei Jahren um 38 Prozent gesenkt, eine Einsparung von 700 Mio. US-Dollar

e-Procurement

- Einsparungen von mehr als 4 Mrd. US-Dollar seit 1995

e-Customer Self-Service

- IBM hat im ersten Halbjahr 2001 etwa 87 Mio. Self-Service-Transaktionen abgewickelt
- Während desselben Zeitraums hat IBM Waren und Dienstleistungen im Wert von 12,3 Mrd. US-Dollar verkauft.

w3 hat sich als so erfolgreich erwiesen, dass die Ressourcen und Best Practices, die sich aus der Implementierung ergaben, jetzt von Unternehmen wie Campbell Soup und Deutsche Bank Private Banking bei der Implementierung ihrer eigenen on demand Workplace-Lösungen genutzt werden.

ROI-Überlegungen

Was ist ROI?

Da bei allen Unternehmen heute eine strikte Kostenüberwachung erforderlich ist und das Erzielen greifbarer Ergebnisse die Hauptmotivation für finanzielle Investitionen ist, muss sich jede Investition auf eine aussagekräftige Kosten-Nutzen-Analyse stützen. Unternehmen wollen meist einschätzen können, wann sich Investitionen amortisieren werden. ROI (Return on Investment) ist daher als die geschätzte Rentabilität über einen gemessenen Zeitraum definiert und hilft Unternehmen, zu verstehen, welchen Gewinn die Investition in ein Portal einbringen wird.

Highlights

Erhöhte Umsätze/Produktivität oder Kostensenkung

Begründung von Investitionen in ein Portal

Der ROI steht bei den Unternehmen im Vordergrund, die quantifizierbare Erträge aus ihren Investitionen sehen wollen - entweder durch Umsatz- oder Produktivitätssteigerungen oder durch Kosteneinsparungen. Es ist wichtig, pragmatische, greifbare Vorteile, die direkten Bezug zu den Geschäftszielen haben, in die Analyse einzubeziehen. Die zu erwartenden Erträge aus der Implementierung eines Portals ergeben sich aus der Art des Portals. Handelt es sich beispielsweise um ein externes Kunden-/Lieferantenportal oder ein internes Mitarbeiterportal?

Externe Portale fokussieren oft auf eine spezifische Aufgabenstellung mit genau definierten Grenzen, bei der eine 'harte' Analyse durch geführt und die Rentabilität berechnet werden kann.

Im Gegensatz dazu ist die Kostenanalyse bei internen Mitarbeiterportalen oft schwieriger. Das liegt daran, dass ein internes Portal die gesamte Infrastruktur eines Unternehmens abdeckt und es keinen einzelnen geschäftlichen Bereich gibt, an dem sich die Erträge leicht ablesen lassen. Es gibt jedoch Techniken, mit deren Hilfe die Vorteile eines Mitarbeiterportals quantifiziert werden können.

Spezielle Aufgabenstellung mit genau definierten Grenzen

Kostensenkung

Kostensenkung lässt sich in Zahlen messen. Dazu gehören Einsparungen in folgenden Bereichen:

- *kein Bedarf mehr an gedruckten Mitarbeiterverzeichnissen, Formularen oder Handbüchern*
- *Reduzierung/Neuzuordnung von Personal aufgrund des Zugriffs von Nutzern auf Self-Service-Anwendungen*
- *Anwendungen müssen nicht mehr an zahlreichen Einzelarbeitsplätzen implementiert werden*

Highlights

‘Weiche’, nicht greifbare Vorteile, die indirekte Gewinne bringen

Interne Portale bieten auch wichtige ‘weiche’ Vorteile, die indirekte Gewinne bringen, da das Unternehmen in folgenden Bereichen indirekt vom Portal profitiert:

- *verbesserte Zusammenarbeit*
- *vereinfachter Zugriff auf Fachwissen*
- *verbesserte Arbeitsmoral*
- *kürzere Antwortzeiten*

Planung der Implementierung

Unternehmen sollten die Portalimplementierung phasenweise durchführen und sich auf eng begrenzte Zielgruppen konzentrieren (z. B. ein Portal für Vertriebsmitarbeiter oder ein e-HR-Portal), die eine klare Kostenanalyse und schnelle Amortisierung ermöglichen. Unternehmen können dabei ihre Investitionen mit einer Kombination aus greifbaren und nicht greifbaren Faktoren rechtfertigen.

Die wachsende Effizienz, die sich aus der Implementierung einer flexiblen und skalierbaren Portalinfrastruktur von Anfang an ergibt, kann durch jede neue Phase erweitert werden. Ein Portal für Personalbelange, Vertrieb oder Kunden könnte auf einer gemeinsamen Infrastruktur basieren und daher vorhandene Investitionen nutzen.

Nutzung getätigter Investitionen im Zusammenhang mit anderen Geschäftsanwendungen

Ein führender britischer Lebensmitteleinzelhändler implementierte ein Portal zur Zusammenführung separater Systeme und Inhalte, um seinen Mitarbeitern und Geschäftspartnern eine maßgeschneiderte Sicht der Dinge bieten zu können. In diesem Unternehmen können jetzt vorhandene Investitionen im Zusammenhang mit anderen Geschäftsanwendungen genutzt werden, indem sie auf die Endanwender ausgerichtet werden, die am meisten davon profitieren.

Highlights

Definition des Wegs zum Erfolg

Vorgehensweise bei der Einführung von Portalen

Wenn Unternehmen sich entscheiden, ein Portal zu implementieren, müssen sie die Erfolg versprechende Vorgehensweise genau definieren. Es empfiehlt sich einen pragmatischen Ansatz zu wählen, der schnelle, messbare Ergebnisse bringt. Sobald ein schnell erreichbarer Nutzen erkannt wurde, muss sichergestellt werden, dass die ROI-Ziele für das Portal korrekt definiert werden.

Nachfolgend wird ein empfohlener Ansatz zur Bewertung des Erfolgs einer Portalimplementierung umrissen:

Festlegung einer eng begrenzten Zielgruppe

- 1. Durchführung von Visioning-Workshops, damit für alle Beteiligten klar wird, wo und wie mithilfe von Portalen Kosten- und Umsatzziele erreicht werden können*
- 2. Ermittlung geschäftlicher Anforderungen, aktueller Zahlen und möglicher Vorteile durch Befragung von Managern und Mitarbeitern*
- 3. Analyse von Unternehmensdaten einschließlich Abläufe, Kundenfeedback, Finanzstatistiken und Bereitstellung von Informationen/Fachwissen*
- 4. Bestimmung des zu implementierenden Portaltyps, da dies Auswirkungen auf den Nutzen und die Begründung des Portals hat*
- 5. Definition einer eng begrenzten Zielgruppe zur Untermuerung der ROI-Analyse*
- 6. Festlegung von Maßnahmen (quantitativer und qualitativer Art) zur Prüfung von Daten bezüglich der Vorteile (Kostenvermeidung, Einsparungen und neue Umsätze und Gewinne) der Portalimplementierung für bestimmte Gruppen von Anwendern (Communities)*
- 7. Bestimmung von Basisdaten für die oben definierten Maßnahmen*
- 8. Implementierung der Portallösung*
- 9. Erhebung neuer Daten, nachdem die Portallösung von den Communities mindestens drei Monate genutzt wurde*
- 10. Berechnung der Vorteile und Bestätigung des Wertes, den das Portal für das Unternehmen hat*
- 11. Einschätzung erforderlicher Änderungen*

Highlights

Implementierungen sollten in Phasen durchgeführt werden und auf spezielle Benutzergruppen ausgerichtet sein.

Je schneller das Portal implementiert wird, desto schneller können die Wissensarbeiter und das gesamte Unternehmen von der Lösung profitieren.

Unabhängig davon, ob es sich um ein internes oder externes Portal handelt, hat die Erfahrung gezeigt, dass die Erträge von einer Reihe von Faktoren beeinflusst werden. Durch eine sorgfältige Analyse und die Berücksichtigung dieser Faktoren können die Erträge erheblich gesteigert werden, insbesondere, wenn bereits innerhalb von 12 bis 24 Monaten greifbare Ergebnisse erzielt werden sollen.

- ***Umfang:*** Mit wachsender Zielgruppe und zunehmendem Umfang der zu nutzenden Ressourcen steigen auch die Komplexität und die Kosten des zu implementierenden Portals. Implementierungen sollten in Phasen durchgeführt werden und auf spezielle Anwendergruppen (z. B. Lieferanten) ausgerichtet sein, wobei sich für jede Initiative greifbare Vorteile und eine klare ROI-Analyse ergeben müssen. Eingesparte Mittel können in nachfolgende Portallösungen investiert werden.
- ***Zielgruppe:*** Ermittlung derjenigen Gruppen von Anwendern, die vom Zugriff auf das Portal am meisten profitieren werden. Wenn die Wissensarbeiter das Portal als erste nutzen können, erhöht dies oft die Rentabilität.
- ***Durchführungsdauer:*** Das Tempo, in dem ein Unternehmen ein Portal implementieren kann, nachdem in Hardware und Softwarelizenzen investiert wurde, kann ebenfalls die Rentabilität beeinflussen. Je schneller das Portal implementiert wird, desto schneller können die Wissensarbeiter und das Unternehmen insgesamt von optimierten Abläufen, verkürzten Zyklen und verbesserten Umsatzchancen profitieren. Unternehmen, die bereits in der Vergangenheit IT-Projekte effizient realisiert haben oder mit einem Serviceunternehmen zusammenarbeiten, erreichen oft eine höhere Rentabilität.

Highlights

Durch Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass die Investitionen eines Unternehmens maximale Erträge bringen.

Die Verlässlichkeit des Portalanbieters ist eine wesentliche Voraussetzung.

- **Anpassung:** Bei Implementierung eines Portals, das nur eine begrenzte Anpassung erfordert, können sich die Erträge aus den Investitionen erhöhen. Es sollten Portale ausgewählt werden, die die Möglichkeit der 'Konfiguration' statt der 'Anpassung' sowie eine umfangreiche Auswahl an Portlets bieten, die die Anforderungen eines Unternehmens erfüllen.
- **Schulung:** Mitarbeiter, Kunden, Partner und Lieferanten müssen hinsichtlich der neuen geschäftlichen Abläufe geschult werden – dies ist für den Erfolg des Portals wichtig. Durch Schulungsmaßnahmen wird sichergestellt, dass die Investitionen eines Unternehmens maximale Erträge bringen.
- **Anreiz:** Es sollte ein Mechanismus vorhanden sein, durch den die Benutzer vom Zugriff auf das Portal persönlich profitieren. Oft werden e-HR-Portale als erstes implementiert, da sie Mitarbeitern die Möglichkeit geben, persönliche Daten einzusehen und zu ändern.
- **Technologie/Anbieter:** Die Lösung muss flexibel sein und eine Anpassung an Veränderungen innerhalb des Unternehmens oder an technologische Weiterentwicklungen ermöglichen. Angesichts des zunehmenden wirtschaftlichen Drucks, dem die Anbieter ausgesetzt sind, ist außerdem die Verlässlichkeit des Portalanbieters und seine Fähigkeit, die Lösung langfristig zu unterstützen, von großer Bedeutung.

Highlights

Dynamische Anpassung der Portalinhalte an die jeweilige berufliche Funktion

Umfassendste Collaborative Portal-Lösung der Branche

Ein großer Hersteller mit Sitz in Frankreich musste die Mitarbeiter- und Firmenproduktivität erhöhen, die Zusammenarbeit verbessern und die Zufriedenheit der Benutzer in einer sicheren Umgebung erhöhen. Dazu plante das Unternehmen die Implementierung eines Portals, das Mitarbeitern, Lieferanten, Kunden und Partnern die Möglichkeit gibt, Ressourcen, Anwendungen und Informationen gemeinsam zu nutzen. Die Hauptmotivation für die Einführung eines Portals ergab sich aus folgenden Faktoren:

- **Kostensenkung:** *Verringerung des Zeitaufwandes für die Informationssuche, Reduzierung der erforderlichen Endanwenderschulungszeiten und Verkürzung von Entscheidungszyklen.*
- **Erhöhte Produktivität:** *Verstärkter Einsatz von Selbstverwaltungs- und Self-Service-Anwendungen als Ersatz für manuelle Verwaltungsaufgaben*
- **Zufriedenheit der Benutzer:** *Unterstützung einer gemeinsamen Vision, schnelle und effiziente Verteilung von Informationen*

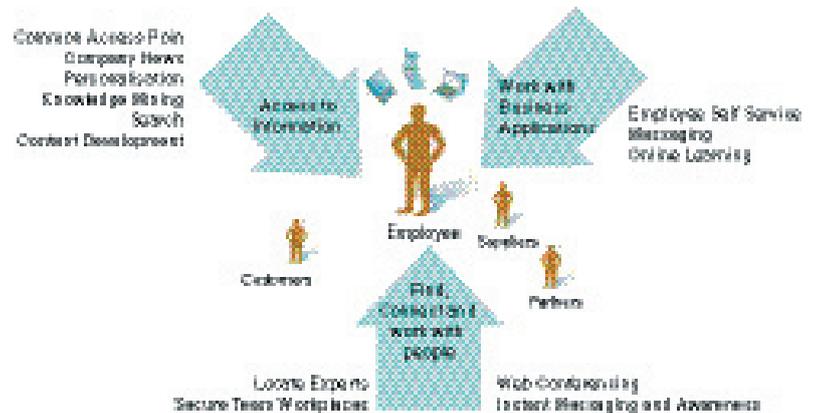
Durch die Implementierung eines Portals erhielt der Hersteller ein Werkzeug zur Schaffung von Collaboration-Communities, bei denen Mitarbeiter von dem zentralen Zugriff auf Informationen/Fachwissen profitieren und Wissen austauschen können. Das System passte die angezeigten Inhalte laufend dynamisch an die jeweilige berufliche Funktion des Mitarbeiters an, indem die jeweils erforderlichen verschiedenen Informationsquellen zusammengeführt wurden. Damit wurde letztlich der zum Auffinden von Informationen erforderliche Zeit- und Kostenaufwand reduziert. Zudem konnte jetzt auf die vorhandenen Systeme über einen Web-Browser zugegriffen werden. Das reduzierte die Kosten für den Support, da Software nicht mehr an einzelnen Arbeitsplätzen installiert und aktualisiert werden musste.

Die IBM Lotus Value Proposition

IBM WebSphere Portal wurde auf der Basis der Erfahrungen mit dem eigenen on demand Workplace von IBM (w3) und den für Kunden implementierten Lösungen entwickelt. IBM erkannte den Wert von Portalen 1999 und entwickelte ein Produkt, das jetzt unter dem Namen IBM WebSphere Portal bekannt ist. Heute stellt dieses Produkt die umfassendste Collaborative Portal-Lösung der Branche dar, die den Benutzern jederzeit und an jedem Ort sicheren Zugriff auf alle für ihre Aufgaben benötigten Informationen ermöglicht. Entsprechend der Vision von IBM sind Portale der Schlüssel zum on demand Workplace.

Highlights

Der Schwerpunkt von Portalen muss auf der Interaktion der Nutzer liegen.



Nutzergemeinschaften (Communities) und Zusammenarbeit (Collaboration) sind für den Wert und Erfolg eines Portals ausschlaggebend.

Mit seinem Konzept, einen zentralen Zugriffspunkt für die Interaktion mit dynamischen Informationen, Anwendungen, Geschäftsprozessen und Personen über Pervasive Computing-Funktionen wie intelligente Benachrichtigung und Offline-Browsing bereitzustellen, bereitet WebSphere Portal den Weg für den Eintritt von e-business Anwendungen in die on demand Ära. IBM WebSphere Portal ist mit seinen innovativen Collaboration-Funktionen als führendes Produkt im Markt anerkannt.

„...IBM WebSphere Portal: führend in Bezug auf Marktposition, Funktionalität und Vision“

Seybold 2003

Collaboration-Funktionen

IBM Lotus-Software ist dafür bekannt, dass sie Unternehmen darin unterstützt, optimal zusammenzuarbeiten und dadurch die Produktivität zu steigern und Entscheidungszyklen zu verkürzen. Bei Lotus ist man sich seit langem darüber im Klaren, dass durch Portale allein nicht das Verhalten von Mitarbeitern verändert, vorhandenes Wissen vermehrt oder Geschäftsentscheidungen getroffen werden können – dazu ist die Mitwirkung von Menschen erforderlich. Daher muss der Schwerpunkt von Portalen darauf liegen, wie Menschen mit Informationen umgehen und wie sie mit anderen Menschen interagieren. Deshalb sind das Schaffen von Communities und die Möglichkeit der Zusammenarbeit (Collaboration) für den Wert und Erfolg eines Portals wichtig.

In Kombination mit den anspruchsvollen Collaboration-Funktionen von Lotus stellt WebSphere Portal ein dynamisches, an beruflichen Aufgaben orientiertes Arbeitsumfeld bereit und unterstützt so die Prämisse, dass Menschen die wichtigste Komponente eines on demand Workplace sind. Diese offene Plattform für die Zusammenführung von Menschen und Prozessen ist die Basis für die nächste Stufe des e-business on demand.

Highlights

WebSphere Portal nutzt das erweiterte 'Collaboration Center' von Lotus.

Lotus Workplace beinhaltet kontextbezogene Collaboration-Funktionen, die für die rasche Steigerung der Mitarbeiter- und Unternehmensproduktivität auf einer einzigen, sicheren, zuverlässigen Plattform innerhalb eines durch WebSphere Portal vorgegebenen Rahmens konzipiert sind.

Unternehmen können jetzt leichter Mitarbeiter und Ressourcen über Ländergrenzen hinweg zusammenführen und schneller auf Kundenanforderungen reagieren, die sich auf das Gesamtunternehmen auswirken.

„WebSphere Portal verändert die Arbeitsweise unserer Mitarbeiter von Grund auf. Es erhöht die Effizienz und Produktivität und verbessert die Zusammenarbeit, sodass die Mitarbeiter mehr Zeit auf die Entwicklung neuer Ideen verwenden können, die sich zum Vorteil des Kunden auswirken...“

Gil Urban, IT Director, Whirlpool

Mehr Zeit für die Entwicklung neuer Ideen zum Vorteil des Kunden

Zu den zentralen Lotus Workplace-Funktionen gehören Messaging, Awareness, Mitarbeiterverzeichnisse ("People Finder"), Instant Messaging, Team Workplaces und virtuelle Besprechungen. Die nachfolgend aufgeführten ausgewählten Funktionen basieren auf bewährten Best Practices, die von Lotus Software and Services in Zusammenarbeit mit Kunden im Rahmen der Analyse wichtiger geschäftlicher Initiativen entwickelt wurden.

- ***Höhere Umsätze*** durch die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Services zur Gewinnung neuer Kunden und Stärkung der Kundenbindung
- ***Kostensenkung*** unter Beibehaltung einer hohen Qualität durch Optimierung von Betriebsabläufen und Förderung der Entwicklung von Mitarbeitern zu Wissensarbeitern.

Highlights

Vorteile durch Kosteneinsparungen mit dem 'People Finder' (Tool zur Lokalisierung von Experten) als einzelne Servicequelle

People Finder: Geschäftsbereiche profitieren davon, dass Mitarbeiter von jeder beliebigen Stelle im Portal aus nach Kollegen suchen und sofort Kontakt aufnehmen können. Das Firmendiagramm zeigt die Kollegen des einzelnen Mitarbeiters und die Hierarchie und bietet so im Vorfeld eines Gesprächs wertvolle Kontextinformationen. Dies ist besonders dann wichtig, wenn ein externes Portal implementiert wurde. Auch der IT-Bereich profitiert direkt in Form von Kostensenkungen, da der 'People Finder' eine zentrale Quelle für Services, E-Mail-Adressen, sichere Zugriffsrechte und die Identitätsüberprüfung bereitstellt. IBM spart durch diese Art der Lokalisierung von Fachwissen innerhalb von w3 jährlich 10 Mio. US-Dollar ein.

My Lotus Team Workplaces (QuickPlace): Von einer gemeinsamen Portaloberfläche aus können Benutzer alle Team-Workplaces (Communities) aufsuchen, denen sie angehören, sich einem Workplace anschließen oder einen neuen erstellen, wodurch sie schneller und effizienter arbeiten können.

Durch Webkonferenzen konnte IBM 15-20 Mio. US-Dollar an Reisekosten einsparen.

Lotus Web Conferencing (Sametime): Mitarbeiter haben Zugriff auf integrierte Werkzeuge, um Online-Meetings durchzuführen, an bestehenden Online-Konferenzen teilzunehmen, aktive Meetings einzusehen oder neue zu planen. Es wird geschätzt, dass IBM durch Webkonferenzen 15-20 Mio. US-Dollar an Reisekosten einsparen konnte, da die Notwendigkeit der Teilnahme an persönlichen Treffen entfiel.

Highlights

Produktivitätssteigerung durch kürzere Entscheidungszyklen

J2EE-Anwendungen mit ihren offenen Standards begannen Marktanteile zu gewinnen.

Nutzung von Lotus Domino-Anwendungen

Domino-Vorteile

Seit Anfang der Neunziger Jahre profitieren Unternehmen von IBM Lotus Domino und seinen umfangreichen Collaboration-Funktionen. Unternehmen sind in der Lage, in kürzester Zeit Anwendungen zu entwickeln, die die mobile Arbeit unterstützen, Menschen, Prozesse und Daten zusammenführen und auf diese Weise Entscheidungszyklen beschleunigen und damit die Produktivität steigern. Zunächst nutzten Unternehmen Lotus Domino als Messaging-System mit E-Mail-System und Kalender. Dann begannen Unternehmen die dokument- und workflowbezogenen Funktionen von Lotus Domino zu nutzen, mit denen zentrale Geschäftsabläufe optimiert und Verbindungen zwischen Mitarbeitern hergestellt werden.

J2EE-Vorteile

Ende der Neunziger Jahre eroberten J2EE-Anwendungen mit ihren offenen Standards Marktanteile. Diese Lösungen profitierten von einer gestaffelten Anwendungsarchitektur und versetzten Unternehmen in die Lage, Anwendungselemente mit maximalen geschäftlichen Vorteilen kosteneffizient auf jeder Art von Hardware und an jedem beliebigen Standort zu implementieren. Dieses gestaffelte Modell bot eine hohe Leistungsfähigkeit, Skalierbarkeit und Flexibilität bei der Entwicklung, Implementierung und Anpassung von Anwendungen. Ein zweiter Vorteil bestand darin, dass Unternehmen die Freiheit hatten, die vorteilhafteste Lösung auszuwählen, ohne an einen Anbieter und seine spezifischen Standards gebunden zu sein.

Highlights

Die Vorteile einer J2EE-Plattform nutzen und gleichzeitig die vorhandene Lotus Domino-Investition optimieren.

Anwendungen werden über das Portal, zugeschnitten auf die jeweilige Zielgruppe, bereitgestellt.

Integrationsrahmen

IBM Software Services arbeitet mit Unternehmen auf der ganzen Welt zusammen, die sowohl Lotus Domino- als auch J2EE-Anwendungs umgebungen zur Bereitstellung von on demand Workplaces einsetzen. Häufig wird dabei folgende Frage gestellt:

„...Wie können Unternehmen weiterhin ihre umfangreiche Lotus Domino-Umgebung nutzen, während sie bereits schrittweise von den J2EE-Vorteilen profitieren?“

Als Antwort auf diese Frage sieht IBM Software Services im WebSphere Portal eine Möglichkeit für Unternehmen, sofort einen on demand Workplace bereitzustellen und die Vorteile einer J2EE-Plattform zu nutzen, während sie gleichzeitig ihre vorhandene Lotus Domino-Investition optimieren. WebSphere Portal bietet Integrationsmöglichkeiten, durch die Unternehmen sowohl ihre Lotus Domino-Anwendungen als auch die restlichen Unternehmensanwendungen über einen anpassbaren E-Workplace bereitstellen können.

IBM Software Services berät hinsichtlich der Integrationsstufe und des Integrationstyps, der erforderlich ist, um die von einem Unternehmen gewünschten Vorteile zu erzielen. Nach der Erfahrung von IBM Software Services wird die nahtlose Integration von Lotus Domino und WebSphere Portal durch zahlreiche Aspekte beeinflusst. Unternehmen stellen oft fest, dass Anwendungen länger genutzt werden können und höhere Erträge bringen, wenn Mitarbeiter neue Zugriffsmöglichkeiten auf diese Anwendungen über ein Portal erhalten. Dies wird dadurch erreicht, dass Anwendungen über das Portal, zugeschnitten auf die jeweilige Zielgruppe, bereitgestellt werden.

Highlights

Grundlage ist das Collaboration-Toolset und die Anwendungsentwicklungsumgebung.

Durchführung eines Workshops, um zu prüfen, welche Anwendungen aktiv genutzt werden.

Die in den USA ansässige Firma Inhale Therapeutic Systems, Inc., sah sich mit der Aufgabe konfrontiert, die Forschung im Bereich der Biowissenschaften voranzutreiben, die Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern zu stärken, die Effizienz der Mitarbeiter durch Self-Service-Anwendungen zu erhöhen und IT-Kosten zu senken.

„Unsere Firmengruppe hat die Vision, erstklassige Lösungen und Services anzubieten und unsere Effizienz zu erhöhen. Grundlage dafür ist das Collaboration-Toolset und die Anwendungsentwicklungsumgebung, die durch IBM Lotus Software bereitgestellt wird.“

Heidi Rebottaro, Projekt-Manager in der IT-Entwicklung bei Inhale

Heute löst Inhale diese Aufgabe durch die Nutzung von Lotus Notes und Domino-Software für die Kommunikation, die Zusammenarbeit und die Steigerung der Produktivität. Welche Vorteile bietet die Anwendungsentwicklung in Domino? – Kompatibilität mit dem WebSphere-Portal. Zum richtigen Zeitpunkt wird Inhale seine Domino-Anwendungen sowie andere Geschäftssoftware nahtlos in das Portal migrieren. Alle Mitarbeiter werden über einen Web-Browser auf das Portal zugreifen können, sodass Firmeninformationen und -anwendungen in einem einzigen Collaborative E-Workplace zur Verfügung stehen werden.

Ermittlung der richtigen Lösung für die Integration von Domino in das Portal Welche Lotus Domino-Lösungen als erste in das Portal integriert werden sollen, muss sorgfältig geprüft werden. Zunächst sollte ein Workshop durchgeführt werden, um zu prüfen, welche Anwendungen aktiv genutzt werden und die Zielgruppe bei der Nutzung des Workplace-Projekts unterstützen.

Highlights

Im Rahmen des Health Checks wird jede Anwendung auf ihre Kompatibilität mit dem Portal geprüft.

Sobald feststeht, welche Anwendungen in die engere Wahl kommen, wird ein 'Health Check' für jede dieser Anwendungen empfohlen, um die geeignetste Architektur zu ermitteln. IBM Software Services hat herausgefunden, dass durch den Zugriff über ein Portal die Nutzung einer Anwendung optimiert wird. Daher wird beim Health Check jede Anwendung auf ihre Kompatibilität mit dem Portal und ggf. erforderliche Design-Änderungen geprüft. Außerdem wird im Rahmen des Health Checks ermittelt, in welchem Maße die ausgewählten Anwendungen von den Lotus Domino-Kernfunktionalitäten profitieren. IBM Software Services geht dabei nach folgenden Kriterien vor:

- *Zweck der Anwendung (z. B. Transaktionsanforderungen, Offline-Nutzung)*
- *Skalierungsbedarf (z. B. Anzahl Anwender, gleichzeitige Nutzung)*
- *Datenanforderungen*
- *Umgebungsfaktoren*

Es wird definiert, wie Anwendungen am besten über das WebSphere Portal präsentiert werden.

Anhand der Erfahrungen aus den verschiedensten Kundenimplementierungen wird festgelegt, wie sich die Anwendungen am besten über das WebSphere Portal präsentieren lassen.

Die Methoden reichen von der iFrame-Integration bis hin zur Portlet-Entwicklung mithilfe von Collaboration-Komponenten.

Für Unternehmen, die an einer 'Produkt'integration interessiert sind, bietet IBM Software Services eine Reihe von Lösungen, die so konfiguriert werden können, dass Inhalte aus mehreren Domino-Anwendungen in einem einzigen Fenster zusammengeführt und auf benutzerspezifische Anforderungen zugeschnitten werden können.

Für Unternehmen, die ihre Lotus Domino-Anwendungen anpassen wollen, um die Collaboration-Funktionen des WebSphere Portals voll nutzen zu können, bietet IBM Software Services Health Checks für Anwendungen, Workshops zur Festlegung von Prioritäten und Architekturempfehlungen für die Migration von Lotus Domino-Anwendungen auf J2EE.

Highlights

Zeitgerechte Bereitstellung der richtigen Inhalte für die Zielgruppe

WebSphere Portal bietet eine Fülle von Content Management-Optionen.

IBM Software Services berät einen bekannten, renommierten deutschen Automobilhersteller in Bezug auf den empfohlenen J2EE- und WebSphere Portal-Migrationspfad für 15.000 Lotus Domino-Anwendungen unter Berücksichtigung der Webservices-Strategie von IBM.

Web Content Management

Zeitgerechte Bereitstellung relevanter Inhalte ist eine wesentliche Voraussetzung für den Aufbau eines on demand Unternehmens. Web Content Management (WCM) kann als Steuerung des Content-Lebenszyklus und Bereitstellung von Webinhalten für ein Portal, einen E-Workplace oder eine Website definiert werden. Es beinhaltet Funktionen für die Versionskontrolle, die Prüfung und die Genehmigung der Inhalte. Ziel ist die zeitgerechte Bereitstellung der richtigen Inhalte für die jeweilige Zielgruppe. Dies wird durch die Bereitstellung von Templates zur Erzeugung von Inhalten und durch Freigabeprozesse für diese Inhalte erreicht. Dabei werden vormals mühsame, fehlerträchtige und verzögerungsanfällige manuelle Prozesse automatisiert. Im Kontext des Portals bezieht sich WCM auf den Lebenszyklus (Erstellung, Genehmigung, Veröffentlichung, Aktualisierung und Archivierung) der Inhalte, die über das Portal bereitgestellt werden.

WebSphere Portal bietet eine Fülle von Content Management-Optionen, einschließlich eines endanwenderorientierten Web-Clipping-Portlets, des integrierten WCM Publisher und der Integration einer externen Unternehmens-WCM-Lösung. Die Auswahl der geeigneten Option für ein Unternehmen ist vom erforderlichen Funktionsumfang sowie von Umfang, Vielfalt und Quelle der zu verwaltenden digitalen Ressourcen abhängig.

Unternehmen, die Content Management anbieten wollen, sollten den Einsatz von Web Content Publisher in Kombination mit WebSphere Portal in Erwägung ziehen. Für Unternehmen, die wichtige geschäftliche Informationen unternehmensweit zur Verfügung stellen wollen, empfiehlt sich jedoch möglicherweise die Verwaltung externer Inhalte, die über das Portal bereitgestellt werden, innerhalb eines eigenen Content Management-Systems. Zur Optimierung der Investitionen eines Unternehmens in Lotus Domino- oder J2EE-Technologie und -Kompetenzen empfiehlt ISSL die Prüfung von IBM Lotus Workplace Web Content Management.

Highlights

Bei Aprix sind keine umfangreichen Anpassungen erforderlich

„Im Gegensatz zu anderen Lösungen ist Aprix (Lotus Workplace Web Content Management) nicht von Branchenexperten abhängig und benötigt keine langen Vorlaufzeiten.“

Roland Persson, Director of e-business Solutions bei Alcatel

Lotus Workplace Web Content Management verfügt über WCM-Funktionen für Großunternehmen und da es dafür konzipiert ist, die Nutzung bereits getätigter Collaboration-Investitionen zu ermöglichen, trägt es erheblich zur Senkung der Implementierungs- und Schulungskosten bei, die im Zusammenhang mit einer gemeinsamen Infrastruktur, dem Aufbau von Kompetenzen und einer einheitlichen Benutzerschnittstelle entstehen.

Nutzung der Domino-Infrastruktur

Ein führendes forschungsorientiertes pharmazeutisches Unternehmen in Deutschland arbeitet mit Partnern im akademischen und industriellen Bereich zusammen. Das Unternehmen ist an vorderster Front des medizinischen Fortschritts tätig und strebt kontinuierlich danach, die Lebensqualität zu verbessern. Bei einer so großen Anzahl von Mitarbeitern auf der ganzen Welt ist eine effiziente Kommunikation für die interne Content-Erstellung und -nutzung, die Beschleunigung interner Geschäftsabläufe und die Förderung der Zusammenarbeit von Mitarbeitern von großer Bedeutung. In Zusammenarbeit mit IBM wurde die Lotus Workplace Content Development-Lösung implementiert, um den zeitgerechten Informationsfluss zwischen der Hauptniederlassung in Deutschland und etwa 130 Niederlassungen und angegliederten Unternehmen auf der ganzen Welt zu gewährleisten.

„Probleme in Bezug auf einheitliche Abläufe, den Support und abteilungsübergreifende Angleichung gehören der Vergangenheit an.“

Projekt-Manager

Durch die Lösungen konnte auf die vorhandene Domino-Infrastruktur aufgebaut werden, wodurch Investitionen, Kompetenzen und Standards geschützt wurden. Die etablierte Benutzer-Community garantierte eine reibungslose Implementierung und ein hohes Maß an Akzeptanz.

Highlights

Durch Online-Schulungen können örtlich verteilt arbeitende Mitarbeiter ihre Kompetenzen auf dem Laufenden halten.

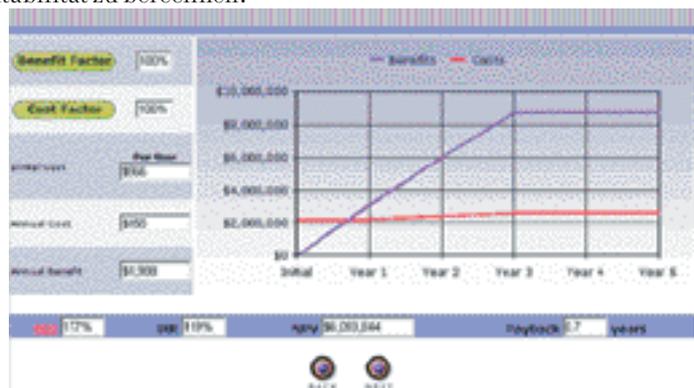
Ermittlung der zu erwartenden Vorteile des Portals und Berechnung der potenziellen Rentabilität

e-Learning

Eine weitere Komponente eines effizienten on demand Workplace ist e-Learning. Durch Online-Schulungen können örtlich verteilt arbeitende Mitarbeiter ihre Kompetenzen auf dem Laufenden halten und gleichzeitig Reise- und Verwaltungskosten senken. Das IBM Lotus Learning Management System (LMS) ist eine skalierbare, flexible Learning Management-Lösung, die sämtliche Schulungsaktivitäten eines Unternehmens unterstützt. Außerdem kann LMS eine wichtige Rolle für das Self-Service-Learning und professionelle Zertifizierungsprogramme spielen. Es gibt den Managern der einzelnen Geschäftsbereiche die Möglichkeit, die laufenden Schulungsanforderungen ihres Unternehmens kosteneffizient und zeitgerecht zu bewältigen, und bietet eine einfache und intuitive Benutzeroberfläche, auf die die Mitarbeiter von ihrem E-Workplace aus zugreifen können.

ROI bei WebSphere Portal

Unternehmen, die die Implementierung eines Portals planen, sollten sicherstellen, dass Ihre Investition maximale Erträge einbringt. IBM Software Services untersucht in einem kundenorientierten, interaktiven Workshop, wie Portaltechnologien zur Analyse der finanziellen Herausforderungen eines Unternehmens eingesetzt werden können. Unterstützend wird ein strukturiertes Evaluierungsmodell auf der Basis von ROINow! für WebSphere Portale eingesetzt, um die zu erwartenden Vorteile des Portals zu ermitteln und die potenzielle Rentabilität zu berechnen.



Highlights

Erträge aus Investitionen, Rentabilität, Kapitalwert und Rückzahlungszeitraum

Mithilfe von IBM Software Services und ROInow! für WebSphere Portale können die Kosten und Vorteile einer Portalimplementierung eingeschätzt werden. Mithilfe eines einfachen Interviewverfahrens wird eine Übersicht über die Erträge aus Investitionen (ROI) eines Unternehmens, die Rentabilität (Internal Return Rate - IRR), den Kapitalwert (Net Present Value - NPV) und den Rückzahlungszeitraum erstellt, sodass das Unternehmen die Rentabilität der geplanten Investition in das Portal ermitteln kann.

ROInow! für WebSphere Portale beinhaltet Daten aus echten Kundenszenarien sowie Benchmark-Daten der International Data Corporation (IDC). IBM Software Services empfiehlt Unternehmen, die in ein Portal investieren müssen, jede einzelne Kosten-/Nutzen-Kategorie genau zu analysieren.

Das Ergebnis der Analyse wird in die Kosten-Nutzen-Analyse eines Unternehmens eingebracht. Im daraus resultierenden Bericht werden die einzelnen Kosten-/Nutzen-Aspekte nach Kategorien aufgelistet. Außerdem enthält der Bericht eine Finanzfibel für Unternehmen, die noch keine Erfahrung mit ROI-Analysen haben.

IBM Software Services unterstützt Unternehmen bei der Ermittlung der Bereiche, in denen ein Portal in kürzester Zeit die größten Vorteile bringen würde.

Anhand der Ergebnisse der ROI-Analyse ermittelt IBM Software Services die Bereiche, in denen ein Portal in kürzester Zeit die größten Vorteile bringen würde. Darüber hinaus profitieren Unternehmen von dem bei IBM Software Services vorhandenen Fachwissen, da bei der Implementierung eines on demand Workplace und Nutzung seiner umfassenden Collaboration-Funktionen ein wertschöpfungsorientierter Ansatz verfolgt wird.

Highlights

Es wurde davon ausgegangen, dass bei einer konservativen Schätzung der ROI in 3 Jahren 318 Prozent betragen würde.

Best Practices aus der Zusammenarbeit mit Kunden bei der schnellen Implementierung von Collaborative Portals und der Einrichtung von E-Workplaces

Ein Beispiel: IBM Software Services berechnete in Zusammenarbeit mit einer Universität die Erträge aus der Implementierung eines Unternehmensportals. Das Portal führt Mitarbeiter und Studenten mit wichtigen Ressourcen im Unternehmen zusammen, um so eine bessere Lernumgebung zu schaffen. Es wurde im Rahmen des Projektes angenommen, dass bei einem über mehrere Projektphasen laufenden Anstieg der Studentenzahlen und Mitarbeiter über die nächsten zwei Jahre ein ROI innerhalb von 1,5 Jahren erzielt wird. Basis hierfür ist ein konservativ eingeschätzter ROI von 318 % über 3 Jahre.

IBM Software Services Solutions

IBM Software Services hat einige der umfangreichsten Collaboration-Infrastrukturen der Welt entwickelt und implementiert. Wir verfügen über viel Erfahrung, Wissen und Best Practices aus der Zusammenarbeit mit Kunden bei der schnellen Implementierung von Collaborative Portals und der Bereitstellung von E-Workplaces. IBM Software Services konnte seit 2000 durch die Abwicklung Hunderter von Collaborative Portal-Aufträgen auf der ganzen Welt Erfahrungen sammeln und Best Practices erarbeiten, von denen neue Kunden profitieren können. Dies gilt nun auch für WebSphere Portal und Lotus Workplace.

Dank der engen Beziehung zu den Entwicklungslabors, in denen WebSphere Portal entwickelt wird, ist IBM Software Services aktiv an der Arbeit mit Kunden, die neue Collaboration-Technologien zu einem frühen Zeitpunkt einsetzen, beteiligt.

IBM Software Services besitzt Kenntnisse und Fähigkeiten, die erforderlich sind, um Unternehmen bei der Durchführung ihrer E-Workplace-Projekte zu unterstützen. Unsere Experten haben Erfahrung darin, neue Lösungen in Kundenumgebungen zu implementieren. Sie arbeiten eng mit den Produktentwicklungsteams zusammen, um sicherzustellen, dass durch die erfolgreiche Implementierung der neuesten Technologien geschäftliche Vorteile erzielt werden können.

IBM Software Services bietet eine Reihe erprobter Serviceangebote an, die darauf ausgelegt sind, den Wert jeder einzelnen Komponente eines modularen E-Workplace zu steigern.

Highlights

Service"pakete" für Kunden

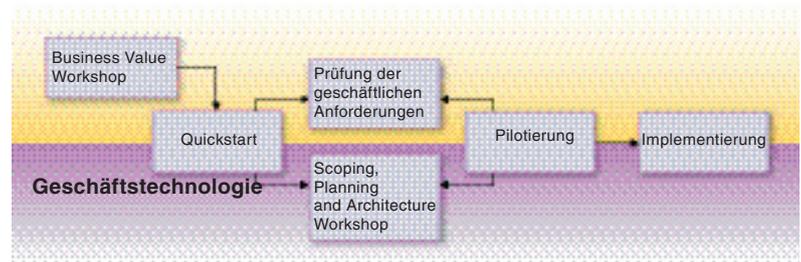
Der modulare Ansatz (klein beginnen und rasch wachsen) liefert den Rahmen, innerhalb dessen Unternehmen die für sie geeigneten Service"pakete" auf der Basis ihrer jeweiligen Anforderungen und Erfahrungen ermitteln können. Zudem kann dadurch während der Implementierungsphase an vorher festgelegten Eckpunkten der ROI ermittelt werden.

Die Portal-Serviceangebote sind nachfolgend skizziert.

WebSphere Portal Solution - Überblick

Die Portallösungen von IBM Software Services sind rasch implementiert und das mit hoher Effizienz. Sie sind darauf ausgerichtet, die erfolgreiche Implementierung von WebSphere Portal in einer Unternehmensumgebung sicherzustellen und die Mitarbeiter darin zu

Lösungen bieten eine große Chance, die Implementierung zu beschleunigen.



unterstützen, durch möglichst umfassende Nutzung der Portallösung Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Die oben dargestellte Portal Solution Roadmap zeigt sechs von IBM Software Services bereitgestellte 'Value Frames', die Unternehmen die Möglichkeit geben, schnelle Erträge aus den getätigten Investitionen zu erzielen. Die Roadmap liefert den Rahmen, innerhalb dessen Kunden die geeigneten Service"pakete" entsprechend ihren geschäftlichen Anforderungen und der vorhandenen Erfahrung ermitteln können.

Die Services reichen von der Planung von Workshops bis hin zur Portalkonzeptionierung und -entwicklung und beinhalten immer den Wissenstransfer auf die Mitarbeiter, um ein sachkundigeres und effizienteres Arbeiten zu ermöglichen. Die Portallösungen können die Implementierung der Portalinfrastruktur beschleunigen, um eine schnellere Amortisierung von Softwareinvestitionen zu ermöglichen.

Highlights

Kosten, Vorteile, Amortisierung und Risiko müssen eingeschätzt werden.

Bereiche, in denen ein Portal erfolgreich zur schnellen Maximierung des geschäftlichen Nutzens eingesetzt werden kann

Business Portal Assessment

Wenn ein Unternehmen die Einführung eines Portals plant, muss sichergestellt werden, dass diese Investition maximalen geschäftlichen Nutzen bringt. Viele Unternehmen sind sich jedoch nicht völlig darüber im Klaren, wie und in welchem Kontext Portale eingesetzt werden können, um messbare Vorteile zu erzielen.

Deshalb empfiehlt IBM Software Services als pragmatischen Ansatz, eine Strategie zu wählen, die die vom Management geforderten schnellen Erträge bringt. Es sollten Visioning-Workshops durchgeführt werden, damit für alle Beteiligten klar wird, wo und wie mithilfe von Portalen Kosten- und Umsatzziele erreicht werden können. Auch sollten sich Unternehmen an vergleichbaren Firmen orientieren, denen es gelungen ist, ihre Ziele zu erreichen. Faktoren wie Kosten, Vorteile, Amortisierung und Risiko müssen eingeschätzt werden. Ziel dieser Analyse ist es, mit dem IT-Bereich und den Geschäftsbereichen abzustimmen, wie ein Portal so eingesetzt werden kann, dass rasch maximale geschäftliche Vorteile erzielt werden. Außerdem sollte eine Prioritätenliste mit genau definierten Zielgruppen, Erfolgskriterien und Kosten-Nutzen-Analysen erstellt werden. Auf dieser Grundlage kann ein Unternehmen dann aktiv werden.

IBM Software Services hat mit zahlreichen Kunden an den verschiedensten Portalprojekten gearbeitet und bietet anhand dieser Erfahrungen ein praxiserprobtes Business Portal Value Assessment (BPVA) an. Indem IBM Software Services diese Erfahrung an Kunden weitergibt, kann es sie dabei unterstützen, ihre Vision zu entwickeln, Erfolgskriterien zu definieren und eine Kosten-Nutzen-Analyse zur Einführung von WebSphere Portal im Unternehmen durchzuführen.

Highlights

Gewonnene Erkenntnisse werden in einem Bericht zusammengefasst.

Projekten müssen präzise definierte Portalimplementierungen zu Grunde liegen, um Dauer und Umfang unter Kontrolle zu behalten.

Die BPVA-Methode umfasst vier Module, die im Hinblick auf die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden:

- **Business Value Alignment:** Zweck dieses Moduls ist es, zu klären, was Portale sind und wo und wie sie eingesetzt werden können. Dabei wird besprochen, welche messbaren Vorteile mit verschiedenen Portalinitiativen erzielt werden können und wie einfach sie zu implementieren sind. Durch diese Diskussionen erhalten die verschiedenen Interessengruppen einen tieferen Einblick in die Vorteile und Risiken verschiedener Portalinvestitionen, und es kann ein Konsens aller Beteiligten im Hinblick auf die weitere Vorgehensweise erzielt werden.
- **Business Value Demonstration:** Zweck dieses Moduls ist die Entwicklung eines Modells, anhand dessen der Wert, die Funktionen und die konkrete Nutzung eines Portals in Ihrem Unternehmen ermittelt werden können. Das maßgeschneiderte Modell soll dazu dienen, die Funktionen Ihres Portals hervorzuheben, die den geschäftlichen Wert optimieren und somit Zyklen verkürzen und die Entscheidungsfindung beschleunigen. Die bei diesem Modul gewonnenen Erkenntnisse werden für die ROI-Analyse sowie als Input für die für die technische Implementierung zuständigen Teams genutzt.
- **Business Value Assessment (ROI):** IBM Software Services ermittelt in Zusammenarbeit mit dem Finanzbereich und dem technischen Bereich in Unternehmen Personal- und IT-Infrastrukturkosten. Anhand dieser Daten werden die Kosten und Vorteile der Implementierung von WebSphere Portal in einem Unternehmen eingeschätzt. Für die Analyse der Daten wird ROI now for WebSphere Portals von CIOview verwendet, ein Modellerstellungstool, das IDC- und Kundendaten aus Portalimplementierungen nutzt.
- **Business Value Realisation (optional):** Dieses Modul dient bei Unternehmen, die bereits ein Portal implementiert haben, als Ergänzung zu den anderen Modulen. Dabei wird das aktuelle Portal geprüft, um zu ermitteln, ob es Vorteile bringen würde,
 - das vorhandene WebSphere-Portal zu erweitern
 - das aktuelle Portal durch ein WebSphere-Portal zu ersetzen

IBM Software Services erstellt einen schriftlichen Bericht, der die zugrunde gelegten Annahmen, die Finanzanalyse und die Kosten-/Nutzen-Rechnungen enthält. Die Ergebnisse werden zusammengefasst und den jeweiligen Bereichen und Interessengruppen präsentiert. Anschließend werden die Empfehlungen und die nächsten Schritte besprochen.

Highlights

Die Quickstart-Lösung bringt in einer definierten Umgebung in kurzer Zeit Vorteile.

Die genaue Definition der geschäftlichen Anforderungen eines Unternehmens ist für den Erfolg eines Portals unerlässlich.

Quickstart

Sobald die Entscheidung über die Portalimplementierung getroffen wurde, besteht der nächste Schritt darin, die genaue Vorgehensweise, den zeitlichen Rahmen und die Zielgruppen innerhalb des Unternehmens festzulegen. Ein wichtiger Erfolgsfaktor bei der Implementierung ist die Konzentration auf eine eng begrenzte Zielgruppe (z. B. ein Portal für Vertriebsmitarbeiter oder ein kundenorientiertes Portal), die eine klare Kostenanalyse und schnelle Amortisierung ermöglicht. Bei Projekten, deren Schwerpunkt nicht auf präzise definierten Portalimplementierungen liegt, kann die Planung leicht außer Kontrolle geraten: Die Implementierung kann sich verzögern und es kann sich als schwierig erweisen, ROI-Daten zu erheben und den Erfolg der Investition zu beurteilen. Unternehmen sollten sich auch darüber im Klaren sein, dass die Implementierung komplexer Erstlösungen mehr Zeit in Anspruch nehmen, höhere Investitionen und mehr Schulungen erfordern und die Infrastruktur stärker belasten kann.

Die Quickstart-Lösung hat zum Ziel, Unternehmen den Nutzen des Portals aufzuzeigen, und bringt in einer definierten Umgebung innerhalb kurzer Zeit Vorteile. Sie ist der erste Schritt zur Implementierung einer unternehmensweiten Portallösung.

IBM Software Services implementiert das Quickstart-Portal in folgenden Teilschritten:

- ***Geschäftliche und technische Evaluierung:*** *Im WebSphere Portal Workshop wird die Quickstart-Lösung in den Kontext des Unternehmens gestellt und es werden wichtige Voraussetzungen definiert.*
- ***Portalinstallation:*** *WebSphere Portal und seine Collaboration-Kernfunktionalitäten (z. B. Collaboration Center) werden auf zwei Servern mit Zugriff auf Back-End-Systeme installiert.*
- ***Portalanpassung:*** *Die Lösung wird so erweitert, dass sie den Anforderungen des Unternehmens gerecht wird (z. B. Implementierung „vorgefertigter“, Portlets, Anpassung der Benutzeroberfläche).*

Der Wissenstransfer wird im Rahmen der Auftragsabwicklung gewährleistet und es wird somit sichergestellt, dass die Mitarbeiter mit der Installation und Konfiguration von WebSphere Portal vertraut sind.

Bei Projektabschluss hat IBM Software Services das WebSphere Portal in einer nicht-produktiven Umgebung installiert, um die Funktionen der Lösung und ihren möglichen Einsatz im Rahmen einer Gesamtlösung für das Unternehmen zu demonstrieren.

Highlights

Der Fokus liegt auf den Endanwendern im Unternehmen, den Entscheidern und den jeweiligen Interessengruppen

Zusätzliche Endanwender und Interessengruppen können zusätzliche spezifische Anforderungen stellen.

Evaluierung der geschäftlichen Anforderungen

Die genaue Definition der geschäftlichen Anforderungen eines Unternehmens ist für den Erfolg einer Portalinitiative unerlässlich. IBM Software Services besitzt die nötigen Kompetenzen, um die Unternehmensumgebung und die geschäftlichen Anforderungen zu analysieren und diese auf die Implementierung der Portallösung abzubilden. Bei diesem businessorientierten, interaktiven Einsatz liegt der Schwerpunkt auf den Endanwendern im Unternehmen, den Entscheidern und den jeweiligen Interessengruppen des Projekts, und es geht darum, aktuelle geschäftliche Herausforderungen zu erfüllen und sicherzustellen, dass folgende Faktoren in die Gesamtlösung integriert werden:

- *Berücksichtigung der wichtigsten geschäftsunterstützenden Faktoren*
- *Ermittlung der verschiedenen Benutzergruppen und ihrer Bedürfnisse*
- *Datenquellen und Anwendungen, auf die täglich zugegriffen wird*
- *Kommunikationsnetzwerke der Mitarbeiter im Unternehmen*

Die Ziele der Evaluierung lassen sich in vier Phasen einteilen:

- **Analyse:** *Sobald die Hauptentscheider und -interessengruppen identifiziert wurden, führt IBM Software Services eine Reihe von Workshops und Interviews durch, um die Bedürfnisse einzelner Personen und Abteilungen zu ermitteln. Dabei können zusätzliche Endanwender und Interessengruppen mit zusätzlichen Anforderungen ermittelt werden. Es kann unter Umständen erforderlich sein, weitere Befragungen dieser Personen durchzuführen, um sicherzustellen, dass alle geschäftlichen Anforderungen berücksichtigt werden. Die Ergebnisse werden in einem Dokument ("Anforderungsanalyse") festgehalten.*
- **Prüfung und Feedback:** *Die Anforderungsanalyse wird wichtigen Interessengruppen und Entscheidern vorgelegt, um sicherzustellen, dass die geschäftlichen Anforderungen und die Anforderungen der Endanwender entsprechend berücksichtigt wurden.*

Highlights

Empfehlungen und Kostenübersicht für die Entscheider und Hauptinteressengruppen

- **Erstellung einer ‘Blaupause’:** IBM Software Services stellt die vorgeschlagene WebSphere Portal-Lösung in einer grafischen Präsentation vor – sodass ersichtlich wird, wie die Struktur des WebSphere Portals aussehen wird und wie das Portal die Mitarbeiter unterstützt und damit geschäftliche Vorteile bringt. In dieser Projektphase ist das Feedback und die Beteiligung aller Parteien erwünscht.
- **Überprüfung und nächste Schritte:** IBM Software Services unterstützt bei der Präsentation der empfohlenen Lösungs‘blaupause’ – den Entscheidern und Hauptinteressengruppen werden die Empfehlungen und Kosten erläutert. Anschließend werden die nächsten Schritte besprochen.

Das Ergebnis ist eine Anforderungsanalyse und ein „Fahrplan“ für die Implementierung von WebSphere Portal im Unternehmen.

Scoping, Planning and Architecture Workshop

Inhalt dieses Workshops sind die technischen Anforderungen sowie die Auswirkungen der Implementierung eines Portals in der Produktionsumgebung. Es wird dann mit einer Definition der Portalinfrastruktur begonnen, die sich u.a. auf folgende Bereiche konzentriert:

Auswirkungen der Implementierung eines Portals in der Produktionsumgebung

- *Skalierbarkeit und Eignung der vorhandenen Infrastruktur*
- *Nutzung vorhandener Bandbreite*
- *Auswirkungen der Portalimplementierung auf die bereits vorhandene Architektur*
- *Integration von Lotus Domino-Anwendungen*
- *Definition der Bereiche, in denen für die erfolgreiche Implementierung eines Portals Änderungen vorgenommen werden müssen*

Highlights

Datenquellen werden geprüft

Im Rahmen des Workshops und der Überprüfung werden folgende Themen behandelt:

- **Hardwareinfrastruktur:** IBM Software Services überprüft die vorhandene Server-Topologie, die Netzwerkarchitektur, die geschätzten Umfänge und verwendeten Protokolle sowie die vorhandene Client/Desktop-Strategie, um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Spezifikationen erfüllt sind.
- **Dateninfrastruktur:** Im Rahmen des Workshops gibt IBM Software Services Unterstützung bei der Ermittlung der primären Benutzergruppe des Portals. Dabei werden die von dieser Benutzergruppe verwendeten Datenquellen ermittelt, um die Anforderungen an die System- und Anwendungskonnektivität zu definieren.
- **Sicherheitsinfrastruktur:** IBM Software Services prüft die bestehenden Regelungen zur Datensicherheit. Die Ergebnisse dieser Überprüfung dienen als Grundlage für eine Portal-Pilotlösung, die die Auswirkungen auf die vorhandene Hardwareinfrastruktur und die verwendeten Datenquellen untersucht.
- **Softwareinfrastruktur:** Auf der Basis der Hardware-, Netzwerk- und Datenquellentopologien wird die Konzeptionierung der erforderlichen Softwarekomponenten definiert. Zu diesen Softwarekomponenten gehören das WebSphere Portal und der WebSphere Application Server sowie Sicherheits-, Directory- und Entwicklungsprodukte.
- **Support-Infrastruktur:** Das letzte Element ist dann eine Betrachtung des vorhandenen Supports und die Ermittlung der beim Kunden erforderlichen Kenntnisse und Kompetenzen zur Unterstützung des WebSphere Portals.

Überprüfung der vorhandenen Regeln zur Datensicherheit

Zum Abschluss erstellt IBM Software Services einen Bericht mit einer Auswirkungs- und Bedarfsanalyse bezüglich der Implementierung des WebSphere Portals, eine 'Blaupause' der erforderlichen Portalarchitektur und einen vorläufigen Projektplan für die Implementierung der Infrastruktur.

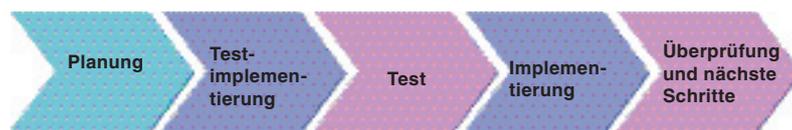
Highlights

Erprobte, schrittweise Implementierung von WebSphere Portal

Pilotierung

Ein Portal Pilot ist eine erprobte Schritt-für-Schritt-Implementierung von WebSphere Portal für eine begrenzte Anzahl von Anwendern in einer kleinen Produktionsumgebung mit niedrigem Risiko. Anhand der durch den Portal Pilot aufgezeigten Vorteile kann der Kunde eine positive Einstellung der restlichen Mitarbeiter des Unternehmens erreichen - und das zu einem relativ niedrigen Preis. Da das Projekt auf eine spezifische Zielgruppe ausgerichtet ist, ist der Input nicht nur technischer Natur, sondern orientiert sich auch an den Entscheidern und Endanwendern.

Die WebSphere Portal-Pilotierung durch IBM Software Services erfolgt



in folgenden Projektphasen:

Positive Einstellung der restlichen Mitarbeiter des Unternehmens zu einem niedrigen Preis

- **Planung:** Die geschäftlichen und technischen Ziele des Piloten, die Vorgehensweise bei der Implementierung, die Leistungen und die Anwender, die die Lösungen evaluieren sollen, werden definiert.
- **Testimplementierung:** WebSphere Portal wird anhand der 'Blaupause' aus dem 'Portal Business Requirements Assessment' und dem 'Portal Scoping, Planning and Architecture Workshop' implementiert. IBM Software Services verfolgt einen strukturierten Ansatz und stellt in Zusammenarbeit mit dem Kunden sicher, dass bei der Implementierung der Portallösung Best Practices zum Einsatz kommen.
- **Test:** Der Portal Pilot wird wichtigen Entscheidern und Interessengruppen vorgestellt und geprüft. Dies schließt den Wissenstransfer ein, sodass das Unternehmen in der Lage ist, das Portal anderen Interessengruppen innerhalb des Unternehmens vorzuführen.

Highlights

Aufzeigen der greifbaren geschäftlichen Vorteile für das Unternehmen

- **Implementierung:** *Nachdem die Lösung getestet, angepasst und wichtigen Interessengruppen vorgestellt wurde, wird sie in einer Produktionsumgebung implementiert. Implementierungs-standards und Betriebsabläufe werden dokumentiert, damit eine stufenweise Implementierung des WebSphere Portals in anderen Unternehmensbereichen reproduziert werden kann.*
- **Nächste Schritte:** *Die Effizienz der Lösung wird geprüft und die nächsten Schritte werden besprochen.*

Das Ergebnis ist ein Pilot, der die greifbaren geschäftlichen Vorteile für das Unternehmen aufzeigt. Der Hauptfokus liegt dabei auf den Unternehmenszielen.

Portal-Implementierung

Eine der wesentlichen Stärken von IBM Software Services ist es, Unternehmen einen schnellen Einstieg in eine volle WebSphere Portal-Implementierung zu ermöglichen. IBM Software Services stellt Architektur-, Konzeptionierungs- und Produktspezialisten zur Verfügung, die den Kunden und den Systemintegrator bei der Vollimplementierung eines Portals unterstützen.

Potenzielle Fehlerquellen werden erheblich reduziert.

Die Durchführung eines Business Value Workshops, eines Business Requirements Assessment, eines Scoping, Planning and Architecture Workshops und einer Portal-Pilotierung vor der Implementierung erlaubt die Reduzierung zahlreicher potenzieller Fehlerquellen und damit eine erfolgreiche Implementierung im Unternehmen.

Highlights

Durch die Lösung können Mitarbeiter ein gemeinsam genutztes Arbeitsumfeld von der SAP-Projektliste einrichten.

Minimales Projektrisiko durch Best Practices

Portal-Serviceangebote

IBM Software Services hat mehrere WebSphere-Portlets zur Optimierung der WebSphere Portal-Funktionen erstellt. Nachfolgend ist eine Auswahl dieser Portlets aufgelistet.

SAP Collaborative Portlet bietet eine Umgebung für die virtuelle Zusammenarbeit. Durch die Lösung können Mitarbeiter ein gemeinsam genutztes Arbeitsumfeld von der SAP-Projektliste einrichten. Teammitglieder können Ressourcen gemeinsam nutzen, sofort kommunizieren und zur Maximierung der Projekteffizienz Webkonferenzen durchführen.

Advanced Mail Portlet bietet eine Oberfläche zur Verwaltung von Lotus-Mail. Mit diesem Portlet können Benutzer auf ihren Eingangskorb, den Kalender und die To-Do-Liste zugreifen. Das Portlet bietet auch volle Instant Messaging-Integration sowie verbesserte Funktionen zur Verwaltung von Dateianhängen.

IBM Software Services hat auch eine Reihe von Collaborative Portals entwickelt, die Unternehmen die Möglichkeit geben, Wissen und virtuelle Communities zu verwalten. Ein Beispiel dafür ist das **Knowledge Portal**. Diese Lösung stellt eine Collaboration-Umgebung bereit, in der Mitarbeiter die derzeit bearbeiteten Projekte, die beteiligten Mitarbeiter und die zugehörigen Kompetenzen sehen können. Jeder virtuellen Community ist ein Arbeitsumfeld zugeordnet, über das sie Hilfe anfordern und Ideen beisteuern kann. Probleme und Beiträge werden festgehalten, hervorgehoben und automatisch an Personen mit den zur Problemlösung erforderlichen Kompetenzen weitergeleitet. Teammitglieder können feststellen, welche Experten online sind, mit ihnen einen Chat einleiten oder eine Webkonferenz organisieren. Unternehmen können das Projektrisiko durch Best Practices aus vorherigen Projekten minimieren.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu on demand Workplace-Lösungen von IBM erhalten Sie beim lokalen Vertriebsbeauftragten von IBM Software Services.

Haftungsausschluss

Dieses Dokument wurde zu Informationszwecken erstellt und ist kein Ersatz für eine ausführliche individuelle Beratung. Die darin enthaltenen Informationen wurden aus Quellen zusammengestellt, die zum Zeitpunkt der Berichterstellung als zuverlässig angesehen wurden. Dennoch übernimmt weder IBM noch irgendein mit IBM in Verbindung stehendes Unternehmen irgendeine Garantie oder Haftung bezüglich der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bzw. deren Zuverlässigkeit. Weitere Informationen zu IBM Software Services sind bei Ihrem Services-Beauftragten erhältlich.



IBM Deutschland GmbH
Pascalstraße 100
D-70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter **ibm.com**

IBM, das IBM Logo, das e-Logo, Domino, e-business, Lotus, Notes, QuickPlace, Sametime und WebSphere sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicennamen können Marken anderer Hersteller sein.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

IBM Hardwareprodukte sind fabrikneu hergestellt. Sie können neben neuen auch wieder verwendete Teile enthalten.

Diese Veröffentlichung dient nur der allgemeinen Information. Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die aktuellsten Informationen zu IBM Produkten und Services erhalten Sie bei IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner.

Fotos können Modellentwürfe zeigen.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.