

**WebSphere.** software



**Informationsintegration von IBM.  
Wie Ihr Unternehmen Zeit und Geld sparen kann.**



## **Informationen verwalten, die über Ihr Unternehmen und über Ihre Wertschöpfungskette verteilt sind.**

Die Marktbedingungen ändern sich sehr schnell. Nicht vorhersehbare Fusionen und Übernahmen, neue gesetzliche Vorschriften und die Globalisierung können sich negativ auf das Umsatzwachstum auswirken. Damit Ihr Unternehmen überleben und seine Marktposition verbessern kann, müssen Sie die Reaktionsfähigkeit und Flexibilität Ihres Unternehmens erhöhen. Dennoch sind gemäß der weltweiten IBM CEO-Umfrage nur 10 % der CEOs der Meinung, dass ihr Unternehmen sich sehr schnell an neue Marktbedingungen anpassen kann.<sup>1</sup> Effizientere Geschäftsprozesse und integrierte Anwendungen können Ihr Unternehmen dabei unterstützen, in den sich schnell ändernden modernen Märkten die Oberhand zu behalten – und sich zu einem On Demand Business zu entwickeln.

Informationen befinden sich überall in Ihrem Unternehmen – dennoch haben die meisten Mitarbeiter und Kunden große Schwierigkeiten, die jeweils benötigten Informationen zu finden. Gemäß einer kürzlich durchgeführten Studie verbringen Mitarbeiter fast ein Drittel ihrer Arbeitszeit mit der Suche nach Informationen.<sup>2</sup> Ein Teil des Problems besteht darin, dass fast alle Unternehmen ein immer größeres Datenvolumen im Rahmen der normalen Geschäftsprozesse verwalten müssen. Der Zugriff auf diese Informationen, die über verschiedene Abteilungen, Systeme und Standorte verteilt sind, wird zu einer enormen Herausforderung. Beispielsweise können Informationen auf lokalen PCs oder in Shared Files gespeichert sein und sind dann nur mit speziellen Kenntnissen auffindbar. Oder möglicherweise werden sie in speziellen Unternehmenssystemen verwaltet, auf die nur wenige Mitarbeiter Zugriff haben – z. B. in Systemen für Enterprise-Resource-Planning (ERP) – und sind damit für die meisten Mitarbeiter nicht problemlos auffindbar.

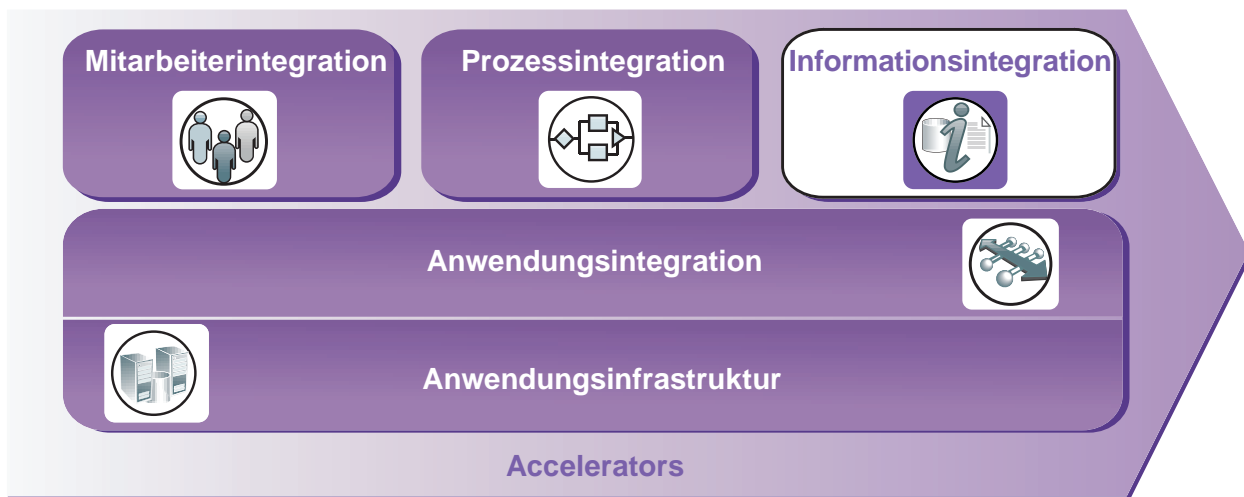
Warum müssen Unternehmen so viele Daten verwalten? Und warum erhöht sich das Datenvolumen ständig? Wenn Unternehmen wachsen, steigt die Heterogenität der an den Geschäftsprozessen beteiligten Systeme an: Bei einer Fusion oder einer Übernahme kommen möglicherweise neue Systeme hinzu, die mit den vorhandenen Anwendungen nicht kompatibel sind. Da die Arbeitszyklen bei Geschäftsprozessen und Transaktionen immer kürzer werden müssen, sind auch mehr Informationen zu verfolgen. Und außerdem zwingen der Wettbewerb und neue gesetzliche Bestimmungen auf dem globalen Markt Unternehmen dazu, mehr Informationen als in der Vergangenheit zu kompilieren, zu verwalten und zu speichern.

Darüber hinaus ist die Anzahl der Informationstypen gewachsen, die Unternehmen nutzen müssen. Es kann sich um strukturierte Informationen handeln, wie Informationen, die in Datenbanken oder Standardsoftware gespeichert sind. Oder es kann sich um unstrukturierte Informationen handeln, wie Bilder, Audio- oder Videodateien oder Dokumente – Rechnungen, Verträge, Aufzeichnungen oder Faxe. Unstrukturierte Informationen bergen weitere Herausforderungen, da ihre Verwaltung auf Grund ihrer Verschiedenheit schwieriger ist.

Auch der Wettbewerbsdruck bringt Informationsanforderungen mit sich und erhöht das Volumen der zu verwaltenden Daten. Wenn ein Unternehmen Audio-, Video- oder Multimediadaten für Marketingmaßnahmen einsetzt, sind diese möglicherweise wirkungsvoller. Um die Geschäftsprozesse zu unterstützen und den Umsatz zu steigern, müssen Unternehmen Daten dort verwalten, wo sie generiert werden. Ein Kunde kann die Website eines Unternehmens besuchen, in ein Geschäft gehen oder über einen Katalog bestellen. Sind die Informationen über alle diese Kommunikationskanäle hinweg konsistent? Wenn sich auf der Website eine Information ändert, wie schnell wird sie auch im Geschäft geändert, und wie effizient wird sie Kunden und Lieferanten kommuniziert?

**„... Unternehmen investieren Ressourcen in die erneute Erstellung bereits erstellter Informationen, oder sie benötigen zu viel Zeit, um Inhalte und Daten zu finden, die sie für ihre Geschäftsprozesse benötigen.“**

**– Dana Gardner, Analystin, Yankee Group<sup>3</sup>**



**Integration** von Personen,  
Prozessen und Informationen

**Optimierung** der  
Anwendungsinfrastruktur

**Bessere**  
Erreichbarkeit

*Die IBM Funktionen für Informationsintegration verwenden WebSphere-Software, um Sie beim Zugriff auf die verteilten Informationen und bei der Verwaltung dieser Informationen in Ihrem gesamten Unternehmen und über Ihre Wertschöpfungskette hinweg zu unterstützen. Diese Funktionen sind Teil einer umfassenden Palette von WebSphere-IT-Angeboten, mit denen Sie Ihre Flexibilität und Reaktionsfähigkeit steigern können.*

#### Informationen mit WebSphere besser verwalten

IBM WebSphere ermöglicht On Demand Flexibilität durch Integrations- und Infrastrukturfunktionen. Diese Funktionen unterstützen Sie bei der Integration von Personen, Prozessen, Informationen und Anwendungen, bieten eine bessere Anwendungsinfrastruktur und verwenden vordefinierte, neue Verfahren, um Kunden und Mitarbeiter zu verbinden. Wenn Sie Ihre Geschäftsprozesse mit diesen Funktionen optimieren, kann Ihr Unternehmen neue Interaktionsmöglichkeiten nutzen, die Flexibilität erhöhen und seinen Erfolg steigern.

Diese WebSphere-Angebote umfassen eine Reihe von Funktionen für Informationsintegration. Diese Funktionen ermöglichen On Demand Flexibilität, indem sie Sie beim Zugriff auf und der Verwaltung von Informationen unterstützen, die über Ihr gesamtes Unternehmen und über Ihre Wertschöpfungskette hinweg verteilt sind. Unternehmen können vorhandene Informationsressourcen besser nutzen und neue Erkenntnisse aus diesen Ressourcen gewinnen, wodurch sie wettbewerbsfähiger werden. Darüber hinaus profitieren sie erheblich von der Produktivitätssteigerung der Personen und Prozesse, die verschiedene Informationstypen verwalten.

IBM Lösungen für Informationsintegration eignen sich optimal für Unternehmen mit folgenden Zielen:

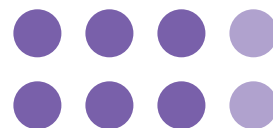
- Informationen über das gesamte Unternehmen hinweg verwalten und synchronisieren.
- Strukturierte und unstrukturierte Informationen aus verschiedenen Quellen zentral verwalten, um den Zugriff auf diese Informationen zu verbessern.
- Konsistente, einheitliche und unternehmensweite Sichten verschiedener Daten und Inhalte erstellen, während die Quellen dieser Daten (zur Sicherheit, wegen der Logistik oder anderen Gründen) unverändert bleiben.
- Die Produktivität der Mitarbeiter bei der Verwaltung von Informationen mit Hilfe koordinierter und effizienter Prozesse steigern.

Die Integration der Informationen Ihres Unternehmens bewirkt eine Reduzierung der Komplexität, wodurch sich wiederum die Markteinführungszeiten verkürzen. Sie ermöglicht eine bessere Nutzung der Informationen, die für Ihr Unternehmen kritisch sind. Jede Abteilung in Ihrem Unternehmen muss in eine Strategie eingebunden sein, die Ihr Unternehmen dabei unterstützt, von seinen Informationen zu profitieren. In den heutigen wettbewerbsorientierten Märkten können Sie mit diesem Leistungsmerkmal Ihren Kundenservice verbessern und die Kosten reduzieren. Es hilft Ihnen auch bei der Synchronisierung von Informationen über Ihre gesamte Wertschöpfungskette hinweg. Wenn einer Ihrer Lieferanten in einem Land gerade einen Lieferengpass für ein bestimmtes Produkt hat, kann Ihr Lager in einem anderen Land dem Kunden sofort die neuesten Informationen bereitstellen. Diese Informationsintegration über mehrere Kundenkontaktpunkte hinweg bedeutet besseren Kundenservice und mehr Umsatz.

#### **Heterogene Informationen integrieren und aufbereiten**

Mit den IBM Funktionen für Informationsintegration kann Ihr Unternehmen die Implementierung von Initiativen zur Business-Integration vereinfachen. Große Volumen an wertvollen, unstrukturierten Daten wie Handbücher, E-Mails, aufgezeichnete Telefongespräche des Kundenservice, Fotos, Video-Clips, Audiodateien und HTML-Inhalte stehen für den Zugriff durch neue oder vorhandene Anwendungen zur Verfügung bzw. können in diese integriert werden. Ebenso lassen sich strukturierte Daten, z. B. Daten in Mainframe-Datenbanken, mit aktuellen Unternehmensinitiativen verbinden. Durch Implementierung einer Reihe von Lösungen zur Informationsintegration verfügt Ihr Unternehmen über eine durchgängige Sicht der unternehmensweiten Daten und Inhalte in Echtzeit.

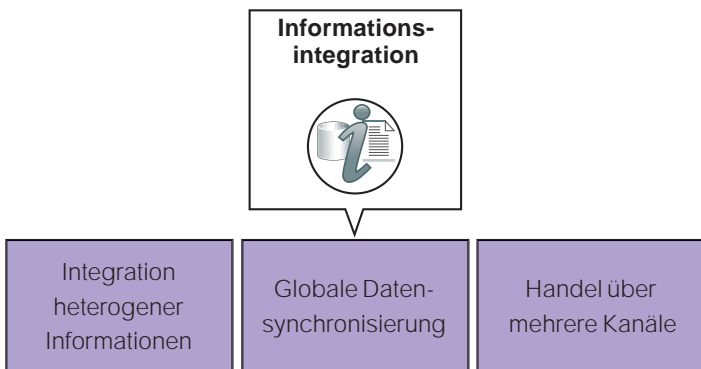
Das 1996 gegründete Unternehmen Taikang Life Insurance mit Sitz in Peking ist schnell zu einem der wichtigsten Unternehmen im chinesischen Versicherungsmarkt geworden. In weniger als 10 Jahren ist das Unternehmen auf über 8.000 Mitarbeiter angewachsen und betreut 3,5 Mio. Kunden. Um sein Wachstum fortzusetzen, musste Taikang die Verarbeitung gemeinsam genutzter Daten verbessern. So gab es zu einem Kunden beispielsweise Datensätze zur Lebensversicherung, Datensätze zur Provision und medizinische Datensätze, wobei die se über mehrere Unternehmensbereiche verteilt waren. Das Unternehmen musste diese Kundendaten in einer einzigen Sicht zusammenführen, so dass es schnell, flexibel und zielgerichtet auf geänderte Anforderungen reagieren konnte.



***IBM bietet „eine signifikante Vision im Bereich Informationsintegration... Die Fähigkeit, alle diese Informationen zu verbinden, wird in Zukunft von großer Bedeutung sein.“***

***– Laurie Orlov, Analystin, Forrester Research<sup>4</sup>***

Mit WebSphere Information Integrator als Kernelement dieses Integrationsprojekts kann Taikang Life Insurance jetzt über eine einzige Abstraktionsschicht auf alle Daten zugreifen. Für jeden Kunden steht eine einheitliche Sicht zur Verfügung. Der Zugriff auf die Daten erfolgt über das System AS/400. Zur Steigerung des Durchsatzes können die Daten in der integrierten Schicht zwischengespeichert werden. Auf diese Weise hat sich die Datenübertragung über das gesamte Unternehmen hinweg vereinfacht. Das Ergebnis ist eine höhere Reaktionsfähigkeit der IT auf Änderungen im Geschäftsumfeld sowie weniger Komplexität und mehr Stabilität. Mit der Erstellung von Berichten waren früher zehn Personen beschäftigt; heute schafft das eine Person alleine.



Die IBM Funktionen für Informationsintegration unterstützen Sie bei der Verwaltung von Informationen, die über Ihr Unternehmen und über Ihre Wertschöpfungskette verteilt sind.

### Globale Industriestandards durch Synchronisieren von Informationen mit Partnern erfüllen

Branchennormen und neue Standards zwingen Unternehmen dazu, Produktinformationen auf elektronischem Weg mit Ihren Partnern auszutauschen und zu synchronisieren. Dieser Austausch kann direkt zwischen Unternehmen stattfinden; immer häufiger jedoch wird er über externe Datenpools ausgeführt. Dazu ist das Einhalten von Standards erforderlich. Die gute Nachricht dabei ist, dass sich Unternehmen, die globale Standards für die Datensynchronisation einhalten, weitere Chancen eröffnen. So ermöglicht beispielsweise eine bessere Transparenz der Wertschöpfungskette ein besseres Verständnis der Produktverfügbarkeit und -nachfrage und daher eine bessere Kontrolle der Kosten und Einnahmen.

### Handel über mehrere Kanäle ermöglichen

Die IBM Funktionen für Informationsintegration helfen Unternehmen dabei, effizientere Marketingmaßnahmen durchzuführen und ihre Produkte über mehrere Kanäle zu verkaufen. Durch die zentrale Verwaltung der Produktinformationen in einer produktivitätsorientierten Umgebung, die speziell für die Verwaltung von Produktinformationen entwickelt wurde, können Mitarbeiter in Ihrem gesamten Unternehmen Ihren Kunden die Informationen zu einem Produkt bereitstellen, die diese für eine Kaufentscheidung benötigen.

Alle Unternehmen und besonders Unternehmen im Einzelhandel, in der Konsumgüter- und in der Elektronikbranche müssen ihren Kunden verschiedene Arten von Informationen zu ihren Produkten über verschiedene Kanäle bereitstellen, z. B. im virtuellen Schaufenster bei E-Commerce, in Informationssystemen und auf Preis- und Produktbeschreibungen im Laden, in gedruckten Katalogen und für Telesalesmitarbeiter, die Anrufe über die 0800-Nummern beantworten. Die Herausforderungen dabei sind immens. Viele unterschiedliche Arten von Informationen – von Bildern über Texte und Dokumente bis hin zu Merkmalen (wie Größe, Gewicht, Farbe und Preis) – müssen zunächst aus verschiedenen Quellen zusammengestellt und anschließend vorbereitet und schnell veröffentlicht werden. Jeder Tag, an dem Produkte nicht zum Kauf zur Verfügung stehen, bedeutet einen Umsatzverlust. Die Herausforderungen werden noch größer, wenn zwei oder mehr Kanäle koordiniert werden müssen, so dass sie korrekte und konsistente Informationen anzeigen, die den Käufer nicht verwirren. Wenn beispielsweise die auf der Website veröffentlichten Preise fälschlicherweise von den Ladenpreisen abweichen, kann dies dazu führen, dass Kunden in Zukunft bei einem Wettbewerber kaufen und nicht zurückkommen.

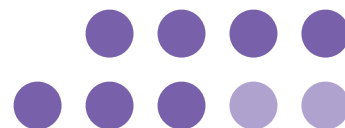
Mit IBM WebSphere Product Center und IBM WebSphere Information Integrator können Sie diesen Herausforderungen begegnen. Wenn Sie diese und andere IBM Lösungen einsetzen, erhalten Sie zentralen Zugriff auf Produktinformationen aus vielen Quellen. Ihre Teams für Marketing, Merchandising, Finanzen und Logistik können die Elemente der Produktinformationen, für die sie verantwortlich sind, aktualisieren, aufbereiten, überprüfen und genehmigen. Außerdem können Sie Funktionen und Tools nutzen, die sie bei der effizienten Verwaltung und schnellen Veröffentlichung großer Mengen an Produktinformationen mit unterschiedlichem Typ unterstützen. Mit diesen Lösungen können Sie sicherstellen, dass konsistente, korrekte und relevante Informationen an jedem Kunden- und Partnerkontaktpunkt bereitgestellt werden.

#### Weitere Informationen

Mit IBM wird Ihr Unternehmen flexibler und reaktionsfähiger, denn IBM bietet die branchenweit besten Produkte mit umfassender Funktionalität und niedrigen Gesamtbetriebskosten. IBM und seine Business Partner verfügen über das nötige Know-how, um Ihre Lösungen für Informationsintegration zu entwickeln, zu implementieren und zu unterstützen – und Ihnen bei der Schaffung einer On Demand Umgebung zu helfen.

Möchten Sie wissen, wie die IT mit den IBM Funktionen für Informationsintegration Ihre Unternehmensziele unterstützt? Besuchen Sie:

[ibm.com/websphere](http://ibm.com/websphere)





IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation. On Demand Business und das On Demand Business Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

WebSphere ist eine Marke der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Hinweise auf IBM Produkte und Services in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet.

<sup>1</sup> IBM Global CEO Survey, Februar 2004.

<sup>2</sup> Studien von IBM und anderen Unternehmen der Branche, Kundeninterviews. Forrester Research.

<sup>3</sup> TechNews World: IBM Moves for Integrated Enterprise Search with Masala. 7. Juni 2004.

<sup>4</sup> NewsFactor: IBM Jumps Into Search-Technology Fracas. 23. April 2004.

Hergestellt in den USA  
05-05

© Copyright IBM Corporation 2005  
Alle Rechte vorbehalten.