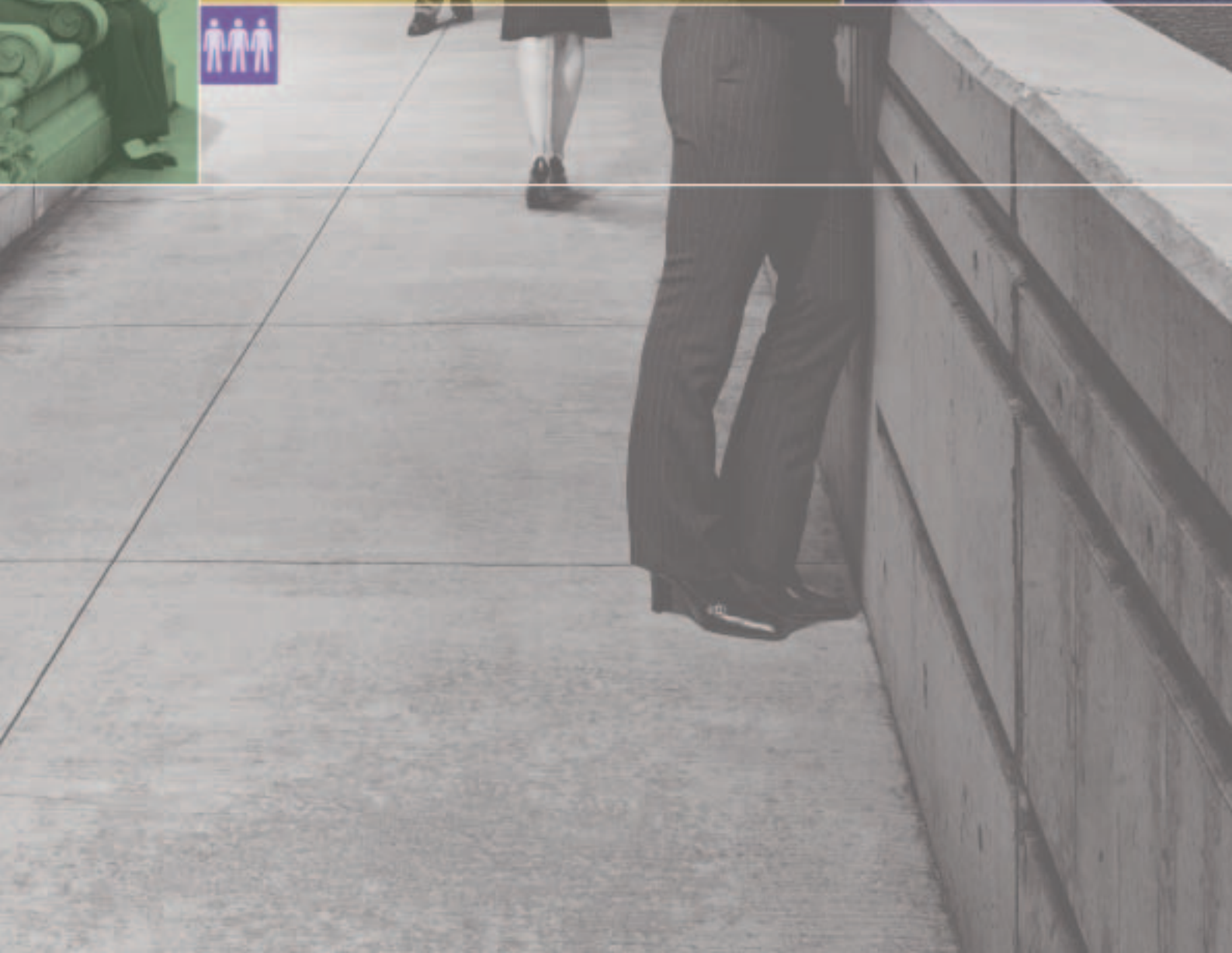


**WebSphere.** software



**IBM Integrationslösungen.  
Menschen verbinden, innovativ zusammenarbeiten.**



## *Integrierte Interaktion mit Anwendungen, Prozessen und Informationen – unabhängig von Ort und Zeit.*

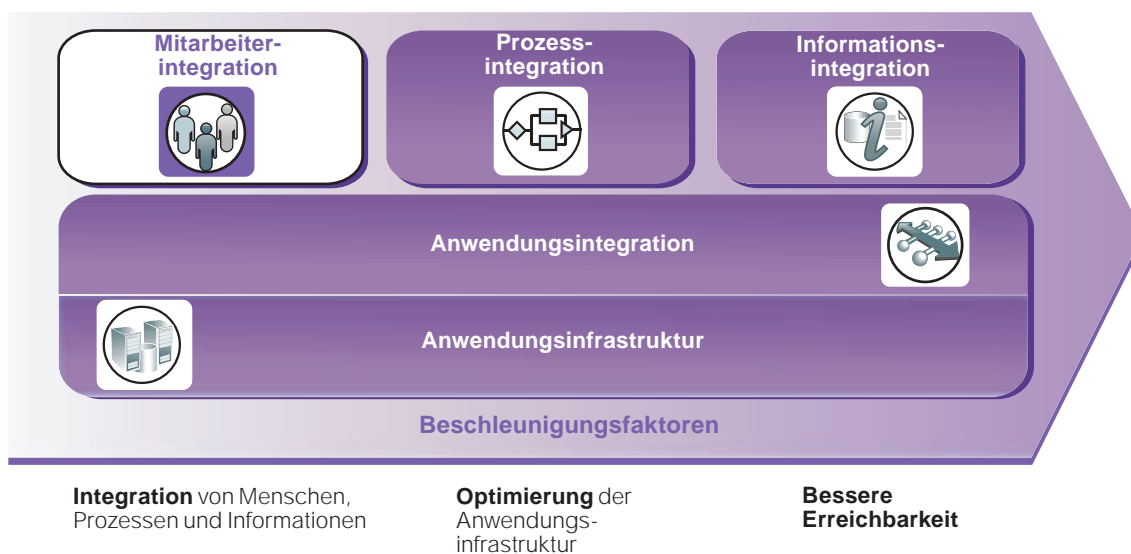
Schneller auf sich ändernde Marktbedingungen und andere, auf die Geschäftsprozesse und das Umsatzwachstum einwirkende Kräfte reagieren können – das ist nach Ansicht der CEOs in der heutigen Zeit die größte Herausforderung. Um unter den gegebenen Bedingungen erfolgreich zu bestehen, müssen Reaktionsfähigkeit und Dynamik im Unternehmen verbessert werden. Laut einer aktuellen Umfrage glauben jedoch nur zehn Prozent der CEOs, dass ihr Unternehmen in der Lage ist, entsprechend schnell und flexibel auf neue Marktbedingungen zu reagieren.<sup>1</sup>

Mehr Reaktionsfähigkeit im On Demand Unternehmen wird mit Hilfe entsprechender Funktionen erreicht, die Reaktionen in Echtzeit erlauben. Durch die Implementierung eines solchen Funktionsspektrums kann der Zugriff auf wichtige Informationen deutlich schneller erfolgen. Davon profitieren nicht nur Sie, sondern auch Ihr Kunde. Der Schlüssel zum Erfolg ist ganz einfach: Orts- und zeitunabhängiger Zugriff auf kritische Geschäftsinformationen für Mitarbeiter, Partner und Kunden, um die Entscheidungsfindung zu verbessern und zu beschleunigen und die erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen. Die Vorteile liegen auf der Hand: höhere Produktivität Ihrer Mitarbeiter, verbesserter Kundenservice und mehr Kundenzufriedenheit sowie Senkung der Gesamtbetriebskosten.

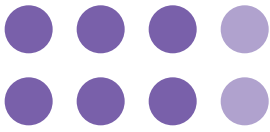
Der Übergang zum On Demand Unternehmen kann durch eine leistungsfähige IT-Infrastruktur optimal gestaltet werden, so dass verschiedene Personengruppen mit Ihrem Unternehmen interagieren und auf Informationen, Anwendungen und Prozesse bedarfsorientiert und unabhängig von Ort und Zeit zugreifen können. Voraussetzung hierfür ist, dass Ihre Systeme, Prozesse und Informationen auf einer gemeinsamen und gleichzeitig flexiblen Infrastruktur aufbauen, die personalisierte, dynamische, zuverlässige und sichere Zugriffsmöglichkeiten bietet.

### **Besserer Informationszugriff mit WebSphere**

Die IBM WebSphere-Software bietet durch ihre zahlreichen Integrations- und Infrastrukturfunktionen deutlich mehr Flexibilität bei On Demand Prozessen. Dieses Funktionsspektrum trägt dazu bei, Menschen, Prozesse, Informationen und Anwendungen zu integrieren, eine durchdachtere Anwendungsinfrastruktur aufzubauen und vordefinierte Funktionen einzusetzen, um Kunden und Mitarbeiter noch besser zu erreichen. Die dadurch mögliche Optimierung der Geschäftsprozesse bietet auch Ihrem Unternehmen die Chance, bei den Interaktionen neue Wege zu gehen, flexibler zu handeln und die betrieblichen Abläufe insgesamt zu verbessern.



*IBM Lösungen für die Mitarbeiterintegration bauen auf IBM WebSphere-Software auf und erlauben so innovative Interaktionen zwischen Menschen, Prozessen und Informationen. Die Lösung ist Teil einer IBM WebSphere-IT-Paketlösung, die sowohl mehr Flexibilität als auch mehr Reaktionsfähigkeit bietet.*



*Die meisten CEOs erwarten vom Wandel in ihrem Unternehmen in den kommenden fünf Jahren eine bessere Reaktionsfähigkeit insbesondere bei Kundenanforderungen.*

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

Die IBM WebSphere-Lösungsangebote umfassen u. a. auch Lösungen zur Mitarbeiterintegration. Mit Hilfe solcher Lösungen können durch Portal-, mobile und Sprachanwendungen neue Zugriffsmöglichkeiten auf Geschäftsprozesse geschaffen werden. Die Optimierung dieser Kommunikationskanäle erlaubt sowohl dem Kunden als auch dem Mitarbeiter je nach Bedarf auf kritische und wichtige Informationen, Anwendungen und Geschäftsprozesse des Unternehmens zuzugreifen.

IBM Lösungen zur Mitarbeiterintegration richten sich in erster Linie an Unternehmen mit folgenden Zielsetzungen:

- Automatisierung von Systemen und Anwendungen und dadurch mehr Benutzerfreundlichkeit für Mitarbeiter, Partner und Kunden.
- Mehr Produktivität für mobile Mitarbeiter, Partner oder Kunden durch effizientere Zugriffsmöglichkeiten, schnellere Interaktionen und bessere Erreichbarkeit.
- Senkung der Kosten für die Entwicklung, Implementierung, Integration und Pflege von Web-, mobilen oder Sprachanwendungen.
- Einsatz von Lösungen, die auf offenen Standards aufbauen, um auch in Zukunft proprietäre Lösungen nutzen zu können.
- Transformation und Integration von kundenseitigen Prozessen wie Call-Centers mit anderen kundenseitigen Prozessen und der restlichen IT-Umgebung.

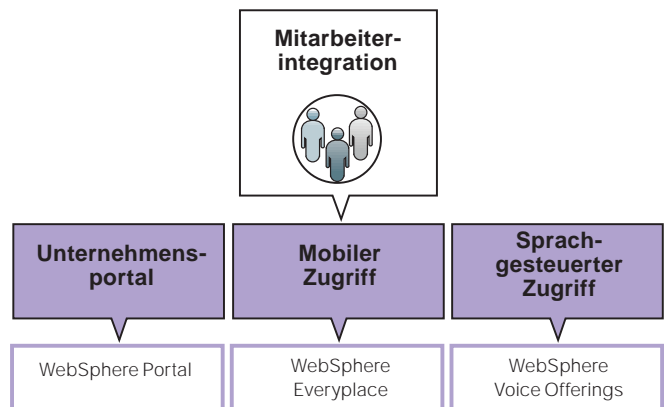
Die Funktionen zur Mitarbeiterintegration von IBM WebSphere eignen sich hervorragend für die Einrichtung eines zentralen, integrierten und sicheren Zugriffspunkts auf verschiedene Prozesse und Anwendungen. Dabei wird zwischen drei Bereichen unterschieden, in denen die Integration von Personen für den Erfolg des On Demand Unternehmens zwingend ist. Zum einen können über Portale mehrere Anwendungen und Informationsquellen in einer zentralen Sicht integriert werden. Zum anderen kann die Reichweite von Anwendungen auf sichere Weise auf mobile Benutzer, ausgedehnt werden, wodurch Mitarbeiter und Kunden über mobile oder Sprachanwendungen auf die benötigten Informationen zugreifen können. Und last but not least können Sie einfache, sprachgesteuerte Schnittstellen wie herkömmliche Telefone für die Automatisierung von Routinefunktionen in Call-Centers einsetzen. Dies gibt dem Kunden nicht nur ein besseres Gefühl in puncto Benutzerfreundlichkeit, sondern erlaubt zudem die Integration von kundenseitigen, Multi-Channel-Prozessen in diese Call-Center.

### Entwicklung eines integrierten Unternehmensportals

Geschäftsanwendungen bieten nur eine eingeschränkte Wertschöpfung, wenn Anwendungszugriff und -bereitstellung isoliert erfolgen. Ohne die richtige dahinter stehende Architektur oder Strategie für die Integration von Anwendungen ergibt sich daraus schnell nur „Stückwerk“. Die Konsequenzen daraus haben in der Regel die Endbenutzer zu tragen – Kunden, Lieferanten, Partner und Mitarbeiter. Sie müssen eine große Datenmenge durchsuchen, um die Informationen zu finden, die sie brauchen. Diese Art von Zufallsintegration resultiert letztendlich in einer eher zufälligen Benutzerfreundlichkeit und einer geringen Wertschöpfung für den Endbenutzer. Zudem kann dies zu Redundanzen und einem Abfall bei der Produktivität führen.

Die Lösung hierfür ist ein integriertes Unternehmensportal. In einem solchen Portal sind Prozesse und Anwendungen in einer personalisierten, rollenbasierten Umgebung integriert, wodurch die Produktivität sowohl der externen als auch internen Benutzer deutlich erhöht wird. IBM WebSphere Portal bildet die Grundlage für eine solche Lösung. Im Gegensatz zu anderen Portallösungen in der Branche überzeugt die IBM Lösung durch ihre offene Infrastruktur und die personalisierten Integrationsmöglichkeiten für Anwendungen, Systeme und Informationen von anderen Anbietern. Zudem können bereits vorhandene Anwendungen von Unternehmen wie SAP, Oracle, Microsoft® und IBM Lotus sowie neu implementierte Systeme problemlos eingebunden werden.

Das Finanzinstitut Fifth Third Bank entschied sich bei der Suche nach einer Lösung für seine Integrationsanforderungen für eine IBM WebSphere Enterprise-Portal-Lösung. Voraussetzung war, dass alle Geschäftsbereiche und Ressourcen des Unternehmens mit perfekt passenden und flexibel einsetzbaren Geschäftsfunktionen unterstützt werden konnten. Dadurch sollte ein Funktionsspektrum geschaffen werden, das von Konnektivität bis hin zu Schnittstellenverbindungen alles bot. Neben IBM WebSphere Portal kam IBM WebSphere Application Server zum Einsatz, wodurch ein Großteil des vorhandenen Know-hows ohne zusätzliche Schulungen, erweiterten Support und ohne Ausfallzeiten wiederverwendet werden konnte. Die Mitarbeiter konnten mit der neuen Lösung die Prozesse wesentlich leichter implementieren und verwalten. Risiken konnten gesenkt, Kosten minimiert und Markteinführungszeiten verkürzt werden. Gleichzeitig stand dem Kunden eine zentrale, benutzerfreundliche Schnittstelle zur Verfügung.



Die IBM Lösung für Mitarbeiterintegration ermöglicht die erweiterte Bereitstellung kritischer und wichtiger Informationen, Anwendungen und Geschäftsprozesse über Portal-, mobile und Sprachanwendungen.

### Sicherer, mobiler Zugriff

Die IBM Lösung für die Mitarbeiterintegration ermöglicht die durchgängige, sichere Integration mobiler Anwendungen und Services auf der WebSphere-Plattform. Dadurch können viele Ihrer Unternehmensanwendungen und Geschäftsprozesse auf verschiedenen drahtlosen, mobilen Endgeräten von der Benutzerunterstützung vor Ort oder mobilen Vertriebsmitarbeitern eingesetzt werden. Mobile Mitarbeiter können so auf Arbeitsaufträge, Informationen zur Arbeitsverteilung und Routenpläne zugreifen und erforderliche Formulare und Hinweise bereitstellen. Dieses Mehr an Produktivität, die bessere Bestandskontrolle und der geringere Papieraufwand tragen wesentlich zur Reduzierung der Kosten bei.

Mobilen Vertriebsmitarbeitern bieten sich zudem mehr Chancen für Verkaufsgespräche, sie können produktiver arbeiten, und sie verursachen weniger Reise- und Telefonkosten. Durch die Automatisierung im Vertriebsbereich kann der Kunde risikolos wichtige Anwendungen aus den Bereichen Personal, Kalender, Adressbuch, Auftragseingang und -status, Gutschriften, Bestandsprüfung und Kontoabfrage für mobile Mitarbeiter bereitstellen. Weitere Produktivitätsverbesserungen ergeben sich durch den sicheren Zugriff auf E-Mail-, Kalender-, Kontakt- und Aufgabendaten sowie durch die orts- und zeitunabhängige Zusammenarbeit mit Partnern über IBM Sphere Everyplace Access und IBM WebSphere Everyplace Connection Manager.



***„Unternehmen, die ihren mobilen Mitarbeitern bereits seit zwei Jahren Mobiltechnologien zur Verfügung stellen, sind deutlich leistungsfähiger und effizienter als andere.“***

*– Mark Vigoroso, Analyst, Aberdeen Group<sup>2</sup>*

Pfizer Finnland setzte die mit zahlreichen Sicherheitsfunktionen ausgestatteten IBM Lösungen für Mobilzugriff ein, um seinen mehr als 100 Vertriebsmitarbeitern die Tools für ihre mobile Arbeit an die Hand zu geben. So konnten diese den Aufwand für die Berichtserstellung reduzieren, ihre Produktivität erhöhen und mehr Abschlüsse vorweisen. Bei Kundenbesuchen haben die Pfizer-Vertriebsmitarbeiter in der Regel maximal zehn Minuten Zeit, die Ärzte davon zu überzeugen, dass Pfizer-Produkte die besten sind. Zudem müssen sie präzise Notizen zu ihrem Gegenüber anfertigen, um ihre Marketingstrategie für diesen Gesprächspartner und andere potenzielle Kunden in der derselben Praxis zu verfeinern.

Das Unternehmen entschied sich für Nokia 9500 Communicator-Geräte, auf denen die von IBM entwickelte CRM-Anwendung (Customer Relationship Management) über das IBM WebSphere-Backbone laufen sollte. Die Lösung umfasste auch IBM WebSphere Everyplace Connection Manager, mit dem das Unternehmen kostengünstig seine vorhandenen Anwendungen auch mobilen Mitarbeitern zur Verfügung stellen konnte. Diese Software ermöglicht nahtloses, netzwerkübergreifendes Roaming, freie Netzwerkwahl, hohe Sicherheit und automatische Bandbreitenoptimierung. Über IBM WebSphere Everyplace Access – die integrierte mobile Anwendungsplattform von IBM – wurden die verschiedenen Anwendungen, E-Mail-Programme und Datenbestände bei Pfizer Finnland problemlos miteinander verbunden. Die IBM Lotus Sametime-Software, über die die Instant-Messaging-Funktionalität auch den Vertriebsmitarbeitern zur Verfügung steht, vervollständigt die Gesamtlösung.

Die Vertriebsmitarbeiter bei Pfizer Finnland können nun von unterwegs gleichzeitig mehrere Anwendungen ausführen, um mit der Zentrale und anderen Vertriebsmitarbeitern zu kommunizieren. Das Schreiben ihrer Berichte können sie ebenfalls vor Ort und in Echtzeit erledigen, wodurch der Aufwand hierfür deutlich reduziert und die eigene Produktivität erhöht wird.

### Verbesserter sprachgesteuerter Zugriff

Das Call-Center ist in der Regel der Mittelpunkt des Kundenservices und gleichzeitig die „Eingangstür“ des Unternehmens. Wir haben es also hier mit einem zentralen Bereich zu tun, der schnell Zeit- und Kostenaufwände verursachen kann, wenn er nicht optimal integriert ist. Die Funktionen zur Mitarbeiterintegration von IBM WebSphere ermöglichen den automatischen sprachgesteuerten Zugriff auf das Call-Center. Der Kunde erfährt also eine neue, bisher nicht gekannte Dimension beim Kundenservice, wobei gleichzeitig die Prozesseffizienz verbessert und neue Möglichkeiten für mehr Umsatzwachstum geschaffen werden.

IBM und seine mehrfach ausgezeichnete WebSphere Voice-Produktfamilie können auf mehr als 30 Jahre Erfahrung, mehr als 250 Sprachpatente und mehr als 1.000 Consultants zurückblicken, die durch die Umstrukturierung Ihres Call-Centers auch zum Wandel des gesamten Unternehmens beitragen.

Das IBM Produktportfolio zeichnet sich durch ein leistungsfähiges Funktionsspektrum aus, dessen wesentliche Merkmale Offenheit und Flexibilität sind:

- Modulare, auf offenen Standards basierende Struktur
- Hohe Funktionalität und Anpassungsfähigkeit
- Einfache Entwicklung, Implementierung und Verwaltung
- Integrierte, rollenbasierte Tools für Entwicklung und Verwaltung

Ein optimaler sprachgesteuerter Zugriff trägt auch zur besseren Nutzung von Geschäftsanwendungen per Telefon bei. Kunden, Mitarbeiter, Lieferanten und Partner haben somit direkten On Demand Zugriff auf das Unternehmen. Immobilienmakler beispielsweise können dadurch Geschäftsabschlüsse tätigen, ohne hierfür erst ins Büro zurückkehren zu müssen.

Basierend auf der IBM WebSphere Voice Server-Technologie verwendet anytimeMLS eine Sprachschnittstelle, um Informationen per Mobiltelefon anzufordern oder abzurufen. Mit Hilfe dieser Technologie können Immobilienmakler während eines Kundengesprächs zeitkritische Marktdaten abrufen und somit den erfolgreichen Geschäftsabschluss unterstützen.



Die Technologie wird u. a. von Unternehmen wie Newport Wireless mit Sitz in Irving, Kalifornien, für die Entwicklung, den Vertrieb und das Hosting mobil verfügbarer Informationen für Immobilienunternehmen und Telekommunikationsunternehmen eingesetzt.

### Weitere Informationen

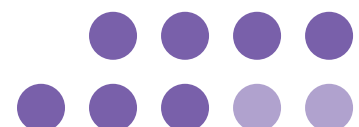
IBM verhilft Ihrem Unternehmen zu mehr Flexibilität und Reaktionsfähigkeit. Hierzu stellen wir Ihnen die besten Produkte in der Branche und das umfassendste Funktionsspektrum mit den niedrigsten Gesamtbetriebskosten zur Verfügung. IBM und seine Business Partner verfügen über das Know-how und das Leistungsvermögen, um Ihnen den integrierten Zugriff auf Informationen zu ermöglichen – wann immer und wo immer der Benutzer diese benötigt. Wir ebnen Ihnen den Weg zum On Demand Business.

Wenn Sie mehr über die IBM Lösungen für Mitarbeiterintegration erfahren möchten, besuchen Sie uns unter:

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

und

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





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  
Bändliweg 21, Postfach  
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.

Lotus, Sametime und WebSphere sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

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

Hinweise auf IBM Produkte, Programme 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> Mobile Pipeline News, „Field Service Strengthened By Mobile Access, Study Claims“, *Mobile Pipeline*, 5. Oktober 2004.

Produziert in den USA  
05-05

© Copyright IBM Corporation 2005  
Alle Rechte vorbehalten.