

VISION

- Web Content Management
- Total Cost of Ownership – Kosten senken & profitieren
- E-Learning bei der Bundeswehr
- BfA – Domino Benutzer-Management kostengünstig realisiert
- World Economic Forum hat das Web im Griff

Kosten senken und von
Innovationen **profitieren**
mit **IBM Software Service**
for **Lotus**

Neuer Name – neues Programm?

Herzlich willkommen zur ersten Ausgabe der VISION 2002.

Wenn Sie diese neue Ausgabe in den Händen halten, fällt Ihnen sicherlich auf, dass sich das Heft verändert hat. Ähnlich und doch irgendwie anders – mögen Sie sich denken. Und, dass Lotus Professional Services nun **IBM Software Services for Lotus** heißt, ist auch neu.

Nun, Veränderungen sind ein wichtiger Motor in einem dynamischen wirtschaftlichen Umfeld wie dem unseren. Veränderungen bergen große Potenziale für Wachstum und Innovation. Die Integration in die IBM hat uns nicht nur einen neuen Namen gegeben, sondern auch Synergien geschaffen, den Wissenstransfer intensiviert und das Ausschöpfen von Forschungsergebnissen ermöglicht – wovon unsere Kunden nun direkt profitieren.

Als **IBM Software Services for Lotus** werden wir unsere ausgewählten Kunden auch weiterhin bei der Entwicklung und Implementierung von komplexen Systemen betreuen. Mit innovativen Software Lösungen, den Emerging Solutions, fokussieren wir gleichzeitig auf Geschäftsbereiche, die in Zukunft den grössten Nutzen für unsere Kunden bringen. Schwerpunkte sind hier zum einen Business Collaboration, mit Inhalten wie z.B. **E-Workplace**, **E-Meetings**, **Web Content Management** und **E-Learning**. Ebenso gehört hierzu **Knowledge Management**, das aktueller ist als je zuvor, als auch das Thema **Total Cost of Ownership**.

Unser Ansatz ist ganzheitlich und hochwertiges integrierendes Consulting ist unser Programm – auch unter neuem Namen. So liefern wir unseren Beitrag zu den kommerziellen Zielen unserer Kunden.

Mit diesem Heft möchten wir Sie zum Dialog mit uns anregen. Diskutieren Sie mit uns über Ihre geschäftlichen Anforderungen. Wir freuen uns schon jetzt auf Ihre Fragen und Anregungen!

H.-E. Hilgenstock
Hans-Eckhart Hilgenstock,

Managing Executive Central Region
bei IBM Software Services for Lotus.

IBM SOFTWARE SERVICES FOR LOTUS

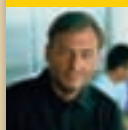
3



Bequem unter einen Hut:
Kosten sparen und
Innovationen tätigen

TOTAL COST OF OWNERSHIP

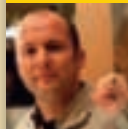
5



Sparpotenzial
bei Lotus Domino

BUNDESVERSICHERUNGSANSTALT FÜR ANGESTELLTE

8



TCO: Domino-Benutzer-Management bei der **Bundesversicherungsanstalt** für Angestellte (BfA)

WEB CONTENT MANAGEMENT

11



Lotus Web Content Management Solution (LWCMS) – und Sie haben das Web und Ihre 'Total Cost of Ownership (TCO)' im Griff

WEB CONTENT MANAGEMENT BEIM WEF

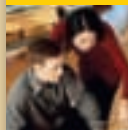
14



Das **Weltwirtschaftsforum** mit neuem **Web-Auftritt**

WISSENSMANAGEMENT

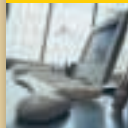
17



Wissensmanagement – die nächste Runde

E-LEARNING BEI DER BUNDESWEHR

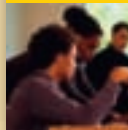
19



Permanentes **Lernen am Arbeitsplatz: Bundeswehr setzt auf E-Learning** Entscheidung für Lotus LearningSpace als Plattform

PRODUKTE – EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

21



Horizon II Produkte stellen **Kommunikation, Koordination** und **Kooperation** in neuen Kontext

IMPRESSUM

Herausgeber:

IBM Software Services for Lotus
Oskar-Messter-Straße 20
85737 Ismaning
Internet: www.lotus.de
E-Mail: software.services@de.ibm.com

Redaktion:

Anette Schlenker (V. i. S. d. P.),
IBM Software Services for Lotus
Marketing Ismaning

Text & Gestaltung:

DEWE Mugele und Schöffmann
Werbung GmbH
70182 Stuttgart
Internet: www.dewe.de

Druck:

Sommer Corporate Media AG
71332 Waiblingen
Internet: www.sommer-ag.de



Bequem unter einen Hut: **Kosten senken** und von **Innovationen profitieren**

e-business verlangt von Unternehmen einerseits flexible, schnelle Reaktion auf Marktveränderungen –

was üblicherweise Investitionen erfordert – und andererseits eine deutliche Senkung der TCO.

Ein Dilemma? Keineswegs! Mit ihren Produkten und Services versetzt IBM/Lotus Unternehmen

in die Lage, vorhandene menschliche und technische Ressourcen für die Herausforderungen

und Chancen im geschäftlichen Umfeld optimal zu nutzen.

Entscheider stehen in diesem Jahr vor zwei Herausforderungen: Erstens die schonungslose Bestandsaufnahme unter dem Gesichtspunkt der Total Cost of Ownership und daraus resultierend eine Senkung der Aufwände; zweitens die Notwendigkeit, Initiativen zu ergreifen, die die Basis für künftige Innovationen schaffen. Während in den letzten Jahren der Großteil der Budgets in neue e-business Applikationen floss, richtete er sich 2001 mehr und mehr auf die Infrastruktur und die damit verbundenen Kosten. Der Schwerpunkt lag auf der Nutzenoptimierung der vorhandenen Infrastruktur und Innovation kam meist nur dann zum Zug, wenn sie nachweislich einen schnellen Return on Investment ermöglichte.

Total Cost of Ownership senken

Aber es gibt durchaus Wege, die Kosten für den laufenden Betrieb der Infrastruktur zu senken, ohne seine Optionen auf innovative e-business Strategien zu verlieren. „Serverkonsolidierung und die Neugestaltung der Systemmanagementprozesse mithilfe moderner Tools senken die



*Hans-Eckhart Hilgenstock, Managing Executive
Central Region bei IBM Software Services for Lotus.*

Betriebskosten und verbessern die Services. Sie sind heute oft Grundlage für Innovationen, die unsere Kunden wieder vermehrt in Projekten realisieren“, erläutert Hans-Eckhart Hilgenstock, Managing Executive Central Region bei IBM Software Services for Lotus. „Bei solchen Projekten steht der Return on Investment klar im Vordergrund. Das heißt: Die Ausgaben müssen sich innerhalb eines Jahres bezahlt machen.“

Advanced Collaboration – ein ‚Muss‘ in modernen Portalen

In aufgabenorientierten Mitarbeiterportalen werden erprobte Technologien wie Messaging (E-Mail), Audio- und Videokonferenzen, Kommunikation und Kooperation in Echtzeit (Business-Chat), Awareness (sehen wer erreichbar ist) und E-Meetings mit virtuellen Präsentationen und gemeinsamen Arbeiten in beliebigen Anwendungen integriert. Die Lösungen schaffen Kundennähe, Wettbewerbsvorsprung und damit Umsatzzuwächse. Diesen Trend bestätigen auch Gartner Group und andere Analysten: Knowledge Management (KM) ist jetzt das zentrale Thema. Für uns heißt das: Wir müssen unseren Kunden mehr als nur Software bieten – nämlich Hilfestellung bei der Entwicklung neuer Kommunikationsstrukturen, mit denen man flexibel auf den Markt reagieren kann. Mit unseren Lösungen verändern wir Regeln und ermöglichen den Quantensprung in neue Geschäftsprozesse und -modelle.

Frühzeitig das Potenzial von Lotus Domino erkannt

Schon vor Jahren hat ein Finanzdienstleister vernetzte Kommunikations-Strukturen für sein Unternehmen konzipiert und diese mit dem damals neuartigen Softwarekonzept von Lotus Domino verwirklicht. Die Infrastruktur wuchs organisch; immer mehr PC-Server kamen hinzu und immer mehr individuelle Lösungen für unternehmensspezifische Anforderungen. Diese Lösungen genügen den heutigen Ansprüchen an Leistung, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit nicht mehr. Und hier zeigt sich, dass die Entscheidung für Lotus Domino richtig war: Viele Funktionen in den Bereichen Benutzerverwaltung, Einrichtung neuer Anwender, Auslastung, Performanceüberwachung, Softwareverteilung oder allgemeine Systemadministration sind heute fester Bestandteil von Lotus Domino. Damit können die bisherigen Provisorien reibungslos abgelöst und die TCO deutlich gesenkt werden.

Internationale Arbeitsgruppe im Web

Ein Kraftfahrzeughersteller hat weltweit ein neues Modell ausgeliefert und stellt fest, dass der Wagen in regnerischen Klimaregionen zu stark rostet. Gefragt war hier das Know-how der Experten aus den Entwicklungslabors. Man hätte die Techniker, die weltweit verstreut ihrer Arbeit nachgehen, zu einem Meeting am Firmensitz einfliegen können. Stattdessen wurde mit Lotus QuickPlace ein virtueller Konferenzraum im Web eingerichtet. Einzige Aufgabe dieses Spezialteams war, das aufgetretene Problem so schnell wie möglich zu beheben. Die Projektgruppe nutzte Lotus QuickPlace, um Dateien, Diskussionsbeiträge, Planungsunterlagen oder Arbeitsaufträge auszutauschen. Sechs Wochen später konnte man durch die Kombination des Wissens unterschiedlicher Experten das Problem lösen. Die Behebung des Fehlers in der Modellbaureihe sparte so in kurzer Zeit 500.000 US-Dollar. Die Effizienz einer solchen Anwendung lässt sich durch die Integration von Lotus Sametime und dessen Funktionen zur Echtzeit-Kommunikation noch deutlich steigern.

IBM Software Services for Lotus, der neue treffendere Name für unseren Beratungsschwerpunkt

IBM Software Services for Lotus

Ein Name – ein Programm. Unsere Kunden kaufen nicht nur Software bei uns. Sie kaufen ihren Vorsprung vor dem Wettbewerb und den damit verbundenen Unternehmenserfolg. Dafür ist es unerlässlich, notwendige Veränderungsmaßnahmen und die Theorien zu e-business und zu Knowledge Management in die angestrebte Lösung einzuarbeiten – eine Aufgabe für versierte Unternehmensberater. Zu diesem Zweck haben wir, noch als IBM-Tochter Lotus, Lotus Professional Services gegründet. Mit der 100 %-igen Einbindung in den IBM Konzern eröffnen sich ganz neue Möglichkeiten, diesem Anspruch gerecht zu werden: Integration von



„Lotus stattet Mitarbeiter in Unternehmen mit modernsten technischen Arbeitsmitteln aus, die sie befähigen, als Individuum und gemeinsam in einem Team zu kommunizieren, zu kooperieren und Geschäftsprozesse zu koordinieren – und das unternehmensintern und über Unternehmensgrenzen hinweg.“

Al Zollar, General Manager von Lotus Software

IBM Forschungsergebnissen, Wissensaustausch und Synergieeffekte vervielfachen unser Know-how – und damit den direkten Nutzen für unsere Kunden. Dies soll auch in einem neuen Namen zum Ausdruck kommen. Seit 1.1.2002 heißt Lotus Professional Services „**IBM Software Services for Lotus**“ (ISSL).

Nach wie vor besteht der Auftrag der ISSL darin, die optimale Nutzung von Lotus Software zu entfalten und ihre Verbreitung zu fördern. Klassische Projekte zur Entwicklung und Implementierung komplexer Systeme bleiben weiter Bestandteil unseres Leistungsangebots. Gleichzeitig verstärken wir unseren Schwerpunkt in Richtung Emerging Solutions beziehungsweise Emerging Software. Das heißt, wir konzentrieren uns in Zukunft stärker auf neue Lösungen mit z.B. heute Lotus Sametime, Learning Space, Lotus QuickPlace oder Lotus Discovery Server – ohne dabei unseren bewährten ganzheitlichen, skalierbaren Plattform-Ansatz aus den Augen zu verlieren. Denn nur dies sichert IT-Investitionen, minimiert die TCO und baut gleichzeitig den Wettbewerbsvorsprung mit flexiblen innovativen Lösungen aus, senkt damit die Kosten und steigert die Umsätze unserer Kunden.



Sparpotenzial bei Lotus Domino

Pferde, die gut pflügen, fressen viel Heu – das gilt auch für IT. Untersuchungen von Analysten wie

Gartner oder Radicati zeigen, dass die Betriebskosten für leistungsstarke Messaging-Systeme

nicht zu unterschätzen sind: Anschaffung von Hard- und Software, ihr Unterhalt und nicht zuletzt

das Personal. Aber es geht auch anders. Für Lotus Domino gibt es interessante Anwendungen

und Tools, die Ihnen helfen, die TCO deutlich zu reduzieren – ohne am Service zu sparen!

In jeder Domino-Infrastruktur gibt es bestimmte Bereiche, die relativ arbeits- und damit kostenintensiv sind.

Die Aufgaben wiederholen sich meistens, z. B.:

- Performanceüberwachung
- Neue Anwendungen einführen
- Neue Anwender anlegen
- Logfiles auswerten
- Mailverwaltung
- Replikationen in verteilter Umgebung.

IBM Software Services for Lotus (ISSL) bietet maßgeschneiderte Lösungen für die Automatisierung solcher Aufgaben in der Administration von Domino-Infrastrukturen an. Damit bekommen Sie Ihre IT-Kosten in den Griff!

IBM Software Services for Lotus – was wir für Sie tun können

Wenn Sie sich zum Ziel gesetzt haben, Ihre IT wirtschaftlicher zu gestalten, können wir Sie dabei entscheidend unterstützen: Wir erarbeiten eine schnelle und kostengünstige Lösung für Sie, die zügig umgesetzt wird, damit die Kostenersparnis schon nach kurzer Zeit zu Buche schlägt.

Ein Expertenteam arbeitet dabei eng mit Ihnen zusammen, sodass von Anfang an eine intensive Projektbegleitung gewährleistet ist. Im Folgenden stellen wir Ihnen sieben Ansatzpunkte vor, mit denen Sie Ihre TCO senken können. Die Lösungsbausteine dafür wurden in zahlreichen Projekten zusammen mit unseren Kunden entwickelt und konzipiert.

Hält alles am Laufen: Lotus Domino Infrastructure Monitoring

Wenn es um IT-Kostenreduzierung geht, setzen die meisten Unternehmen beim Betrieb ihrer Infrastruktur an – Stichwort: Serviceleistungen. Dabei hat der Kunde natürlich ein Interesse daran, für sein Geld möglichst viel Unterstützung zu bekommen. Und der IT-Anbieter, diesen Service möglichst kostengünstig bereitzustellen. Beide Ziele können nur erreicht werden, wenn eine IT-Infrastruktur entsprechend überwacht und mit geeigneten Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung und Datensicherheit betrieben wird. Für Lotus Domino gibt es dazu eine Reihe von Tools für systemübergreifendes, proaktives Monitoring.

Monitoring macht komplexe IT-Strukturen pflegeleichter: Eine Domino-Infrastruktur z. B. ist meist auf verschiedene Hardware-Plattformen verteilt. Außerdem besteht sie aus vielen Komponenten, die weit über das Messaging hinaus gehen. Der Anwender weiß dabei nicht, welche Komponenten für seine momentane Anwendung zusammen spielen. Für ihn zählt nur, ob die Anwendung mit den richtigen Daten und mit der richtigen Antwortzeit zur Verfügung steht. Mit den geeigneten Werkzeugen werden alle Komponenten der Anwendung überwacht. Dies kann für eine Lotus Domino-Infrastruktur z. B. durch eine Tivoli Framework-Umgebung mit Hilfe des 'Tivoli Manager for Domino' im Zusammenspiel mit der Tivoli Enterprise Console geschehen. Tritt ein Fehler auf, reguliert sich das System von selbst oder informiert einen Administrator. Im Idealfall merkt der Anwender davon nichts. Bei einem vollständigen Systemausfall gilt es, den Fehler schnell zu finden und zu beseitigen. Monitoring Tools unterstützen dies, da sie Informationen aus allen Systemen (z. B. Hardware, Netzwerk, Domino-Server) liefern.

Für den Fall, dass Daten wiederhergestellt werden müssen, gibt es Back-up- und Recovery-Lösungen, die eine vollständige Integration der Domino-Infrastruktur gewährleisten. Auch hier stellt Tivoli mit seinem Tivoli Storage Management und dem dazugehörigen Data Protection for Domino eine optimale Lösung für die Domino-Infrastruktur zur Verfügung.

Fazit: Proaktives Monitoring mit automatischen Prozessen und einer geeigneten Back-up- und Recovery-Lösung erspart sowohl dem IT-Betreiber als auch dem IT-Dienstleister Zeitverluste und Personalkosten – was die Betriebskosten erheblich senkt.

Portallösungen mit Lotus iNotes: die

Wahl der richtigen Clients spart Kosten

Messaging-Systeme können auf einfachem Wege in ihrer Leistung gesteigert und in den Betriebskosten gesenkt werden: indem sie mittels eines Web-Browsers bedient werden! Damit erübrigt sich die Installation dedizierter Messaging Clients; die Installations- und Administrationskosten für diese Komponenten können gespart werden. Und in der Anwendung bieten web-basierte Messaging-Systeme deutlich mehr Komfort und Vorteile, so z. B. Lotus iNotes Web Access.

iNotes bringt dem Web-Browser-Benutzer einen zweifachen Nutzen: sowohl den Zugriff auf die Messaging-Funktionalität des Domino-Servers als auch den Zugriff auf bestehende e-business Anwendungen, online wie offline, auch von externen Rechnern aus. Damit können mobile Mitarbeiter viel besser in ihr Unternehmen eingebunden werden.

Weitere Vorteile von iNotes Web Access:

- Kaum Schulungsaufwand durch intuitiv verständliche Oberfläche
- Leicht integrierbar in Web-Portale
- Bei bestehender Domino-Umgebung: Installation durch Schablonenwechsel, keine weiteren Kosten
- Zentralisierte, auf dem Server basierende Administration.

Gerade auch für IT-Abteilungen sowie Internet- und Application Service Providers (ISPs und ASPs) ist iNotes Web Access eine hervorragende Service-Grundlage: Die damit verknüpften leistungsstarken Messaging-Funktionen von Domino können in ein leicht zu wartendes Anwenderportal eingebunden werden.

Durch Domino und iNotes erhalten Mitarbeiter die Flexibilität, die sie benötigen, und IT-Abteilungen niedrigere Gesamtkosten für Messaging und Anwendungen.

Weil alles in Bewegung ist: Integriertes User- und Directory-Management

In jedem Betrieb gibt es eine gewisse Mitarbeiter-Fluktuation. Und bei großen Unternehmen führt das Kommen und Gehen und Wechseln zwischen Abteilungen zu einem erheblichen Verwaltungs- und damit Kostenaufwand – gerade auch im IT-Bereich.

IBM Software Services for Lotus (ISSL) hat für dieses Problem eine ganzheitliche Lösung entwickelt: Daten aus Personalverwaltungs-Systemen wie z. B. dem SAP HR-Modul können für die Weiterverarbeitung in Lotus Domino zugänglich gemacht werden und dort Zugriffsrechte managen oder Organisationsdatenbanken, Listen und Verzeichnisse automatisch aktualisieren.

Die Vorteile von Directory- und User-Management:

- Nutzung von integrierten Prozessen, die den Datenzyklus steuern, d. h. vom Anlegen eines Anwenders bis hin zu dessen Ausscheiden
- Vereinfachte Verwaltung der Organisationsstruktur
- Klar strukturierte Datenmodelle basierend auf einer Ursprungsquelle
- Integration von Workflows, wie z. B. Steuerung von Vertretungsregelungen
- Geringerer Pflegeaufwand
- Automatische Konfiguration der Lotus Notes Clients.



Kanalisiert die E-Mail-Flut:

Domino Mail Manager

Auch der tägliche E-Mail-Verkehr ist ein Kostenfaktor, der das IT-Budget belasten kann: Viele Mitarbeiter neigen dazu, alte E-Mails zu horten, was unnötig Speicherplatz belegt. Außerdem sind Aufkommen und Größe von Maildateien nur bedingt planbar. Aus diesem Grund hat ISSL den Domino Mail Manager entwickelt: ein Mailfile-Management-Werkzeug, mit dem sich der Umfang von Maildaten deutlich reduzieren lässt, und somit wertvoller Plattenplatz auf den Domino-Servern gewonnen wird.

Weitere Funktionen:

- Befristete Aufbewahrungszeit einstellbar
- Flexible Handhabung
- Damit können die Richtlinien zur Aufbewahrung von Mails unternehmensweit umgesetzt werden.

Schluss mit Verschlüsselungsproblemen:

MailProtect Gateway

S/MIME-Verschlüsselung ist für Mitarbeiter gewöhnungsbedürftig: Dadurch steigen auch die Anfragen bei Support und Hotline. MailProtect Gateway verlagert die Ver- und Entschlüsselung auf einen zentralen Server, wo eine effiziente Administration und Unterstützung viel leichter als am Arbeitsplatz des Mitarbeiters möglich ist.

Wie gut kennen Sie Ihre IT? Infrastructure Reporting und Performance Assessment

Das Sammeln von Daten aus Messaging- und Applikations-Umgebungen und ihre vernünftige Auswertung ist in der Regel mühsam, aber notwendig. Wie wollen Sie sonst erfahren, welche weiteren Investitionen in die Infrastruktur sinnvoll sind und ob der Service Level eingehalten wird? Für Lotus Domino-Betreiber bietet ISSL die Möglichkeit, eine Momentaufnahme der IT zu erstellen – durch eine Infrastruktur-Performance-Analyse (IPA) mit der CONTROL! Suite von DYS Analytics.



Das hilft Ihnen bei:

- der Maximierung der Performance und der Reduzierung der TCO
- der Transparenz, warum und wo Speicherplatz und Bandbreiten genutzt werden
- der Vorbereitung für mögliche Infrastruktur-Projekte, wie Domino-Server-Konsolidierung und -Migration
- der Neudefinition von Service Level Agreements und Einsicht in das Anwenderverhalten
- der Identifizierung von Domino-Topologie-Problemen
- der Erstellung von Performance Benchmarks.

Die Daten werden von allen Plattformen in einem zentralen Repository zusammengetragen und ausgewertet. Nach der Analyse bekommen Sie einen schriftlichen Report, der sämtliche Erkenntnisse und weitere Empfehlungen zur Optimierung Ihrer Domino-Infrastruktur enthält. Übrigens: die CONTROL! Suite lässt sich auch dauerhaft einsetzen, um das Management der Domino Infrastruktur und die damit verbundene Kontrolle von Mail und Replikation generell auf ein höheres Niveau zu bringen.

Datenbanken sicher im Griff:

Application Management Tool

Ohne die entsprechenden Tools ist die Verwaltung von Lotus Notes-Datenbanken auf verschiedenen Domino-Servern eine zeitintensive und kostspielige Angelegenheit: Oft ist bei Datenbanken nicht ersichtlich, welche Einstellungen ihnen zugrunde liegen und auf welchem Server sie liegen. Manche werden unwissentlich nicht mehr genutzt

und belegen teuren Speicherplatz.

Unzureichende Zugriffskonzepte können Sicherheitslücken und Wartungsprobleme verursachen. Für die Administration von Lotus Domino gibt es eine Lösung dieses Problems: das Application Management Tool.

Es bietet Ihnen:

- Aufzeigen von ca. 200 nicht standardisierten Lotus Notes-Datenbank- und Zugriffs-Einstellungen in über 20 Reports
 - Zeitgesteuerte Aktualisierung der Analysen in einer zentralen Notes-Datenbank, die flexibel an Benutzerwünsche anpassbar ist
 - Automatisierte Einrichtung von über 40 Datenbank- und Zugriffs-Einstellungen
 - Darstellung aller gemeinsamen Designelemente mit Unterzeichnungen und Vererbungsinformationen.
- Das Application Management Tool unterstützt Sie in der**
- Datenbank-Verwaltung: mehr Transparenz in Ihrer Domino-Server-Infrastruktur inkl. Clustern und Domänen
 - Anwendungsentwicklung: Einhaltung und Umsetzung von Entwicklungsprozessen, z. B. in Bezug auf Signaturen
 - Lotus-Domino-Migration: Vorab-Check und Behebung von Problemen.

Das Application Management Tool entlastet die Domino-Administration bei Routineaufgaben. Somit entstehen wertvolle Zeitfenster, die für andere Aufgaben genutzt werden können: IT-Serviceleute können also in gleicher Zeit mehr Leistung erbringen.

TCO: Domino-Benutzer-Management bei der **Bundesversicherungs-** **anstalt** für Angestellte (BfA)

Die Bundesversicherungsanstalt für Angestellte in Berlin (BfA) ist der größte gesetzliche

Rentenversicherungsträger der Bundesrepublik Deutschland mit ca. 30 Millionen Versicherten

und 25.000 Angestellten an acht Standorten sowie ca. 90 Auskunfts-, Beratungsstellen und Kliniken.

Mit gegenwärtig 10.000 Lotus Notes-Benutzern gehört die BfA bereits zu den größten Anwendern der Domino-Plattform in der Bundesrepublik Deutschland. Bis 2003 soll die Benutzeranzahl ausgebaut werden.

Nach der Zusammenführung unterschiedlicher Benutzergruppen aus verschiedenen Dezernaten wurde 1999 unter Mitwirkung von IBM Software Services for Lotus (ehemals Lotus Professional Services) das Projekt 'Benutzer-Management-Tool' ins Leben gerufen, mit folgenden Zielen:

- Verringerung der Betriebskosten der Lotus Domino-Infrastruktur,
- Entlastung der Lotus Notes-Administratoren im Benutzer-Management-Prozess durch weitgehende Automatisierung
- Verfügbarkeit eines aktuellen und informationsreichen zentralen Benutzer-Verzeichnisses auf Basis des Domino Directories,
- Skalierbare Administratoren-unabhängige dezentrale Erfassung und Pflege der zur Registrierung

- (Abteilung, Dezernat) und für den Aufbau der LiSA-Orga-Datenbank notwendigen (Team, Teamleiter, Teamkoordinator) und im Domino-Verzeichnis gewünschten (Raum, Telefon) Anwender-Daten
- Schaffung einer zentralen Plattform für weiterreichende rollenbasierte Workflow-Anwendungen
- Automatisierte Zulassung und Applikationrollout von täglich bis zu 150 neuen Notes-Anwendern.

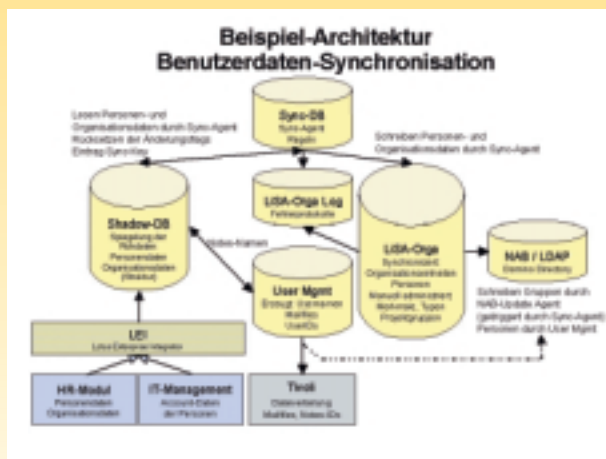


Bild 1: Beispiel-Architektur Benutzerdaten-Synchronisation



Bild 2: Technisches Schichtenmodell: Funktionale Darstellung der Synchronisation



Realisierung der Lösung

Seit Anfang 2002 steht ein eigener performanter Domino-Server für alle bei der BfA anfallenden Lotus Enterprise Integration Services zur Verfügung. Speziell der Konnektor zu diversen Oracle-Datenbanken wird hier betrieben, später wird die Anbindung an SAP hinzukommen. Hier werden alle relevanten Daten aus Back-end-Systemen für das User Management und das Domino Directory verarbeitet.

Manuelle Einflussnahme ist im Benutzer-Management (BM-Tool) und im Organisationsverzeichnis (LiSA Orga) weiterhin möglich. Im Falle von Störungen, z. B. bei bereits vorhandenen Internetnamen, können Konfliktfälle von Administratoren aufgeklärt und erneut ausgelöst werden. Durch den hohen Automationsgrad sind sie aber nur noch zur vereinzelt Prüfung von Vorgängen und Sonderfallbehandlungen gezwungen. Von der Behandlung der überwiegenden Standardfälle wird die Administration so durch das Zusammenspiel verschiedener Systeme entlastet.

Bei Systemausfällen ist der Prozess des Benutzer-Managements ohne Datenverlust wieder auslösbar, da es ein Recovery-Konzept für alle Notes-

Datenbanken und alle Daten aus Back-end-Systemen gibt und ergänzende Daten wie Regeln wieder zu einem LiSA-Organisationsverzeichnis generiert werden können.

Im Bild 1 (siehe Seite 8) sind links unten die Oracle-Datenquellen HR-Modul und IT-Management dargestellt, die mit dem Lotus Enterprise Integrator in die Notes-Datenbank Shadow-DB überführt werden. Es entsteht so eine Abbildung der unbearbeiteten Personen- und Organisationsdaten in der Notes-Welt, die jetzt mit Regeln und Agenten weiterbearbeitet werden können. Gleichzeitig muss bei Änderung von Datenquellen nur der Datentransfer zur Shadow-DB überprüft und ggf. angepasst werden – sie dient damit als technisches Hilfsmittel zur Zusammenführung unterschiedlicher Daten zu einem gemeinsamen Ausgangsbestand für Abläufe in Domino. Nach 36 Stunden sind alle relevanten Daten aus Back-end-Systemen für das Benutzer-Management und das Domino Directory verarbeitet. Die Daten der Quellsysteme sind hier aber führend, da sie dort von verantwortlichen Mitarbeitern gepflegt werden. Mit Hilfe der in der Synchronisations-DB (Sync-DB) hinterlegten Regeln

und Organisationstypen kann nun ein Agent in der Notes-Datenbank LiSA Orga das unternehmensweite Organisationsverzeichnis aufbauen. Die Regeln ermöglichen beispielsweise die Interpretation von Zahlencodes zu sprechenden Namen und Hierarchien von Organisationseinheiten. Alle Aktionen des Aufbauagenten für die LiSA Orga werden in eine Logdatei geschrieben. Im Unterschied zum Domino-Benutzer-Management (BM-Tool) sind hier alle Mitarbeiter der BfA erfasst, ob sie mit Lotus Notes arbeiten oder nicht.

Es ist weiterhin eine manuelle Administration von zusätzlichen Attributen wie z.B. Projektorganisationen und Stellvertretungen in der LiSA Orga möglich und erforderlich, da sie aus den Quelldaten nicht hervorgehen. Auch muss in der LiSA Orga für Organisationseinheiten angegeben werden, ob für sie Gruppen im öffentlichen Adressbuch NAB angelegt werden sollen und mit welchem Namen. Die Aktualisierung dieser Gruppen übernimmt ein nächtlich ablaufender Update-Agent in der LiSA Orga. Für Applikationen stehen diese Gruppen dann zur Verwendung in Workflows oder für Zugriffsrechte zur Verfügung.

Das Benutzer-Management umfasst aber noch eine weitere Komponente – das Benutzer-Management-Tool. Hier sind gegenüber der LiSA Orga nur die Personen erfasst, für die eine Notes-Benutzer-ID erzeugt wurde. Auch werden auf der Basis der in der Shadow-DB enthaltenen Daten Aufträge generiert, wenn beispielsweise eine Namensänderung oder ein Dezernatswechsel vorliegt und Personen eine Änderung ihrer ID-Datei erhalten müssen. Dies gilt auch für Neuzulassung von Personen und die Generierung ihrer Notes- und Internetnamen bei Zuweisung der Software Lotus Notes oder bei Löschung von ausgeschiedenen Mitarbeitern. Geänderte ID-Dateien und die Softwareverteilung wird dann durch Tivoli als Paket auf den Benutzerarbeitsplätzen vorgenommen. Dazu wird der jeweilige Bearbeitungsstatus an die Quelldatenbank IT-Management über die Shadow-DB und LEI zurückgeschrieben.

Diese Aktionen sind in den verschiedenen Prozesszuständen ablesbar und die daraus entstehenden Datenänderungen werden direkt ins NAB überführt. Es steht so mit dem Domino Directory ein LDAP-fähiges Verzeichnis zur Verfügung, gegen das sich Benutzer anderer Systeme authentifizieren können.

Im Unterschied zu Bild 1 stellt Bild 2 (siehe Seite 8) ein Schichtenmodell dar, das nach der Klasse von beteiligten Systemen aufgebaut ist.

Die Back-end-Quellsysteme – im gegenwärtigen Fall verschiedene Oracle-Datenbanken – stellen mit LEI-Konnektoren über spezielle Tabellen oder Ansichten Daten zur Verfügung. Die Transfer-Datenbank Shadow-DB als Schnittstelle zwischen Lotus Notes und anderen Systemen bietet eine performante Möglichkeit, die Weiterverarbeitung der Daten mit Notes-Mitteln durchzuführen.

Die dritte Ebene von Systemen bilden die Synchronisations-DB und das Benutzer-Management (BM-Tool), die beide Daten aus der Shadow-DB beziehen, diese Daten verarbeiten und teilweise auch zurückschreiben. Die für den Benutzer sichtbaren Systeme wie die LiSA Orga, das Domino Directory und die Domino-Anwendungen werden so wartungsarm aktualisiert und mit aktuellen Personen- und Organisationsdaten versorgt.

Zum Jahreswechsel 2002/2003 werden sich eine Reihe von Veränderungen einstellen.

- Die zentrale Oracle-Datenbasis für Personendaten wird auf SAP HR umgestellt
- Es werden bei der BfA weitere 13.000 Benutzer zugelassen, ohne die Anzahl der Administratoren zu erhöhen
- Die Zulagenstelle für Altersvermögen in Brandenburg (Zulagenamt) nimmt seine Arbeit auf und erhält eine eigene Organisationsstruktur
- Das vorhandene Domino Directory wird bei systemübergreifenden Anwendungen zur Vermeidung von Mehrfachanmeldungen der Benutzer zur Directory-Synchronisation herangezogen (Einsatz zum Beispiel bei SSO – Single SignOn bei der Systemanmeldung).

Diese Änderungen sind mit geringem Aufwand durch Wechsel auf den SAP Konnektor für Lotus Domino und durch Anpassung der Regeln für die gelieferten Datenstrukturen möglich.

Der Directory Service der BfA wird auf Basis von LDAP erfolgen und bereits für Dienste auf IBM WebSphere Applikationsservern im Zulagenamt verwendet.

ZUSAMMENFASSUNG

Durch den Einsatz der von IBM Software Services for Lotus eingeführten Architektur zum automatischen Benutzer-Management konnte die BfA folgende Ziele erreichen:

- Definition und Einführung von administrativen Prozessen des Benutzer-Managements
- Werkzeugbasierte Unterstützung der Rezertifizierung aller Organisationseinheiten, Benutzer und Server zur Sicherstellung vollständiger Eindeutigkeit der Benutzer und der verwendeten ID-Dateien (Garantie der Authentifizierung; Beseitigung von Ausnahmen und Altlasten)
- Integration der Notes-Benutzer-Verwaltung in die IT-Verwaltung und Personal-Verwaltung (automatische Auftragsübergabe von Änderungsinformationen)
- Aufbau eines Organisationsverzeichnisses in Lotus Notes aus externen Systemen für Zugriffsrechte in Domino-Applikationen, Workflow-Rollen, Verteilergruppen
- Verwendung leistungsfähiger und regelbasierter Schnittstellen für den Aufbau der Organisationsstrukturen (z.B. LEI)
- Erhöhung der Transparenz in der Ausführung der Prozesse bzw. bei Anzeige von Störungen sowie Entlastung der Domino-Systemadministration von Standardaufgaben

„Lotus Notes bzw. Domino R5 ist für die BfA die unternehmensweite Kommunikationsplattform. Ein tagesaktuelles Directory ist deshalb für alle Dienste und Anwendungen in Domino unerlässlich. Das ist nur durch Automatisierung und die nahtlose Integration der Benutzer-Management-Prozesse in die IT- und Personal-Verwaltung zu leisten“.

René Franz, Teamleiter Bürokommunikation im Dezernat ‚EDV Zentral‘ der Abteilung ‚Organisation und Datenverarbeitung‘

Lotus Web Content Management Solution (LWCMS) – und Sie haben das Web und Ihre ‘Total Cost of Ownership (TCO)’ im Griff

Für Unternehmen ist der Einsatz von Web-Seiten geschäftskritisch geworden. Mit der rasant steigenden

Zahl von Informationen und Transaktionen steigen auch die Anforderungen und die Betriebskosten.

Da ein interner wie externer Web-Auftritt immer einen ganzheitlichen, unternehmensübergreifenden

Ansatz voraussetzt, entstehen auch die Aufwände in diesem breiten Spektrum. Die LWCMS bietet

für alle Anforderungen praxiserprobte Lösungen, die die Kosten unter Kontrolle halten.

Web-Seiten haben Ihren festen Platz sowohl im Internet als auch im Intranet und Extranet gefunden. Ob Sie die Technologien im B2C-, B2E- und/oder im B2B-Bereich nutzen, die Geschäftsanforderungen sind gleich:

- Breitere und bessere Erreichbarkeit Ihres Angebotes
- Schnellere Reaktion auf den Markt
- Reduzierung der Geschäftsprozesskosten
- Erhöhung der Kunden- und der Mitarbeiterzufriedenheit
- Steigerung des Images des Unternehmens und der Produkte.

Zu den kritischen Erfolgsfaktoren zählen die Sicherstellung von Aktualität und Qualität der Informationen im richtigen Kontext und ein attraktives, personalisiertes und auf die Bedürfnisse des Besuchers abgestimmtes Angebot, das ihn an die Web-Seite fesselt und ihn immer wieder dorthin zurückbringt. Eine Grundvoraussetzung

für effizientes Web Content Management ist, die Verantwortung der Content-Erstellung und -Pflege von den IT-Experten zurück zu den Fachabteilungen in strukturierte, automatisierte Prozesse zu überführen. Dies verringert erheblich die Interaktionen zwischen den Fachbereichen und der IT-Abteilung. Die Beschleunigung der Prozesse ist ein wesentlicher Faktor bei der Erfüllung der oben genannten Geschäftsanforderungen.

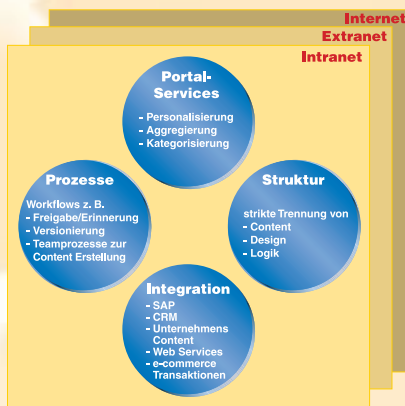
Unsere Lösung passt sich Ihren Bedürfnissen an

Sie erhöhen den Nutzen Ihrer Domino- und/oder WebSphere-Infrastruktur und Sie senken die TCO durch den durchgängigen Einsatz der Lotus Web Content Management Solution im Internet, Intranet und Extranet. Im Gegensatz zu schlüsselfertigen Produkten, die immer nur einen Teil der Anforderungen abdecken, ist das IBM Portfolio von Anfang an breiter angelegt, lässt sich

an vielfältige Bedürfnisse anpassen, optimiert interne und externe Geschäftsabläufe und ermöglicht so Anwendern eine personalisierte, dynamische und interaktive Web-Erfahrung.

Durch die Verbindung der Transaktionsfunktionen von IBM WebSphere mit den Messaging- und Groupware-Eigenschaften von Lotus Domino bedient die LWCMS das gesamte Spektrum von B2C-, B2E- und B2B-Web-Content Management Anforderungen. Durch die nahtlose Anbindung an alle bedeutenden Back-end-Datenbanken – einschließlich betriebswirtschaftlicher Standardsoftware – erhält Ihr Unternehmen eine der umfangreichsten und leistungsfähigsten Web Content Management-Lösungen für Ihre e-business Strategie. Begleitende Unterstützung in den Bereichen Business Consulting, Support und Training runden das Gesamtangebot ab.

Die Lösung deckt die vier Kernbereiche Portal-Services, Prozesse, Struktur und Integration ab (s. Bild).



Kernbereiche eines
Web Content Management-Systems

Portal Services

Sie erhöhen die Attraktivität Ihrer Web-Seiten, indem basierend auf Profilen und Nutzerverhalten speziell auf die Bedürfnisse von Kunden, Mitarbeitern, Partnern oder Gruppen personalisierte Einstiegspunkte erstellt werden. Kombiniert mit einer einheitlichen Navigationsstruktur, einer leicht verständlichen Kategorisierung sowie einem durchgängigen Corporate Design erreichen Sie ein optimales Anwendererlebnis. Eine kontextbezogene Aggregation von Daten aus verschiedenen Datenquellen und Anwendungen ergibt für den Anwender eine umfassende und transparente Entscheidungsgrundlage.

Prozesse

Die in einer grafischen Oberfläche definierten Workflows sichern Aktualität der Informationen, Rechtssicherheit, Qualität, nachvollziehbare Verantwortlichkeiten und Freigaben sowie Flexibilität und Schnelligkeit. Egal, wo auf dieser Welt Ihre Experten für Recht, Marketing oder Produkte sitzen, durch ein verteiltes Web Content Management sichern Sie die Teamarbeit und somit höchste Qualität. Wichtige Prozesse wie periodische Erinnerung, Genehmigung, Versionierung und Archivierung laufen voll automatisiert ab.

Struktur

Jeder Mitarbeiter könnte potenzieller Autor sein. Ein Text-Editor muss deshalb für die Erfassung und Pflege der Inhalte ausreichen, die dann automatisch mit dem richtigen Design an der richtigen Stelle der Web-Seite erscheinen. Die klare Rollentrennung zwischen Content-Bearbeitung durch Autoren, die Layoutgestaltung und Struktur durch z. B. die Marketing- oder IT-Abteilung sowie die Definition der Prozesse durch die Fachabteilungen ist eine Basisvoraussetzung für ein erfolgreiches und kostengünstiges Web Content Management-System.

Integration

Eine Stärke der Lotus Web Content Management Solution ist die Vielzahl von Konnektoren zu Unternehmensapplikationen wie z.B. SAP oder PeopleSoft sowie die Zugriffsmöglichkeit auf externe Datenquellen wie z. B. DB2 und Oracle. Auch E-Commerce Angebote sowie Web-Services verschiedener Anbieter können einfach eingebunden werden und ermöglichen so die Darstellung kompletter, kontextbezogener Sachverhalte, die den Anwender schnell handlungsfähig machen. Nutzen Sie die jahrelange Erfahrung der IBM Software Services for Lotus auf diesem Gebiet.

TCO-Betrachtung

Das Betreiben eines Web-Angebotes verursacht primär Kosten in den Kategorien Opportunitätskosten, Content-Erstellung und -Pflege, Anwendungsintegration und Betrieb der Infrastruktur. Diesen Kosten gilt es entgegenzuwirken.

Opportunitätskosten

Die Opportunitätskosten dürfen bei einer WCM-TCO-Betrachtung nicht fehlen.

Hohe Kosten verursachen vor allem:

- Imageschäden aufgrund manipulierter Seiten
- Von der Rechtsabteilung nicht geprüfte Inhalte
- Zu früh veröffentlichte Betriebsentscheidungen.

Aber auch der Verlust von Kunden wegen veralteter oder nicht auffindbarer Informationen, längerer Marktanpassungszyklen als die Konkurrenz oder falsch getroffener Geschäftsentscheidungen aufgrund von nicht vollständiger und teils veralteter Daten kosten Unternehmen eine Menge Geld.

Content-Erstellung und -Pflege

Die unternehmensweite, Workflow-unterstützte Content-Erstellung und -Pflege durch die Wissensträger direkt in den Fachabteilungen auf der Basis eines Text-Editors birgt ein hohes Potenzial an Kostenersparnis. Neben der Reduzierung der Interaktionskosten zwischen den Fachabteilungen ist auch eine flexiblere und schnellere Antwort auf Marktbedürfnisse möglich. Die IT-Mitarbeiter brauchen nicht mehr in den Prozess der Inhaltserstellung und -Pflege eingebunden zu werden.

Opportunitätskosten

Content Erstellung und Pflege

Geschäftsprozess-Integration

Infrastruktur

Kategorien einer WCM-TCO-Betrachtung

Geschäftsprozess-Integration

Aufgrund der steigenden Anforderungen an einen Web-Auftritt stellen die IT-Experten oft einen Engpass beim Publizieren von Inhalten dar. Die Rückverlagerung der Content-Pflege in die Fachabteilungen schafft die benötigten Freiräume, um die wertschöpfenden Geschäftsprozess-Integrationen durchzuführen.

Infrastruktur

Um die steigenden Anforderungen bei niedrigen TCO erfüllen zu können, bedarf es intelligenter Lösungen und Services, die einen flexiblen, effizienten und zukunftssicheren Aufbau und Betrieb der Infrastruktur sicherstellen. Sie nutzen das vorhandene Potenzial Ihrer Domino/WebSphere Infrastruktur, indem Sie durch die Einführung von praxiserprobten Lösungen, die auf Ihren speziellen Problemstellungen passen, eine robuste Web-Plattform erstellen. Achten Sie darauf, dass Sie eine durchgängige Plattform für Internet, Intranet und Extranet benutzen.

ZUSAMMENFASSUNG

Die Lotus Web Content Management Solution ermöglicht eine auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte und durchgängige Web Content Management-Lösung für Internet, Intranet und Extranet. Mit den praxiserprobten Lösungen und Services haben Sie die Kosten für Opportunität, Content-Pflege, Anwendungsintegration und Infrastruktur fest im Griff und sind für zukünftige Anforderungen gerüstet.

Erhöhen Sie den Nutzen Ihrer Domino/WebSphere-Infrastruktur

Die Opportunitätskosten dürfen in einer WCM-TCO-Gesamtbetrachtung nicht fehlen

Sie wollen jetzt durchstarten?

Nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung bei der Konzeption und Realisierung von Enterprise Content Management-Systemen. IBM Software Services for Lotus bietet Ihnen bei geringem Risiko einen schnellen Einstieg durch eine Reihe von zielgerichteten Workshops. Die dokumentierten Ergebnisse versetzen Sie in die Lage die nächsten Schritte effektiv und zeitnah durchzuführen.

Zum Beispiel:

Workshop Potenzial- und Anforderungsanalyse

Durch das Bearbeiten eines kurzen Fragebogens ermöglichen Sie uns einen zielgerichteten, eintägigen Workshop mit Ihren Kompetenzträgern durchzuführen. Mit den dokumentierten Ergebnissen können Sie die konkreten nächsten Maßnahmen einleiten.

Schnell Einsteiger Paket

Wir installieren Ihnen vor Ort eine Testumgebung mit einem praxisgerechten Beispiel, das wir mit Ihnen zusammen nach Ihren Bedürfnissen anpassen. Während der Anpassungen werden alle wichtigen Themengebiete eines effizienten Web Content Management behandelt und diskutiert. Mit diesem Angebot ermöglichen wir es Ihnen, sehr schnell ein Gefühl dafür zu entwickeln, wie das Web Content Management Ihrer Organisation helfen kann und entscheidende Wettbewerbsvorteile erzielt werden können.



Das **Weltwirtschaftsforum** mit neuem **Web-Auftritt**

Unternehmen und Behörden, aber auch unabhängige Institutionen wie Stiftungen, stehen vor ähnlichen

Herausforderungen: Sie benötigen für ihren Web-Auftritt ein möglichst flexibles, benutzerfreundliches und dennoch einfach zu wartendes System. Das World Economic Forum in Genf setzt bei seiner neu gestalteten Website mit Erfolg die Lotus Web Content Management Solution von IBM/Lotus ein.

„Business and society in partnership to improve the state of the world“ – so lautet die Vision des World Economic Forums (WEF, Weltwirtschaftsforum); ihren Sitz hat die Stiftung in Genf. Bekannt ist sie vor allem durch ihr Jahres-treffen in Davos. „Das World Economic Forum beabsichtigt nicht, Aufsehen erregende Konferenzen zu veranstalten. Eine unserer wichtigsten Aufgaben ist es, eine kontinuierliche, über das ganze Jahr reichende Kommunikation mit der Öffentlichkeit zu führen. Das Gleiche gilt natürlich auch für die Interaktion der Mitglieder untereinander“, erklärt Dr. Malte Godbersen, Director Knowledge Management des Weltwirtschaftsforums.

Dem jährlichen Treffen der Wirtschaftsführer, Politiker und Wissenschaftler in Davos und 2002 erstmals in New York geht eine ganzjährige, intensive Zu-



So präsentiert sich das WEF nun mit seinem neuen Web-Auftritt.

sammenarbeit vieler hochrangiger Expertengruppen voraus. Sie bestehen aus Vertretern von ca. 1.000 Unternehmen, die Mitglieder und Partner des WEF sind, sowie aus Repräsentanten anderer Gesellschaftsbereiche. Bei ihrer Zusammenarbeit sind sie auf

eine optimale Kommunikationsinfrastruktur einschließlich einer online zugänglichen Knowledge Base angewiesen. Da der bisherige Web-Auftritt des WEF den ständig steigenden Anforderungen der verschiedenen Benutzergruppen nicht mehr gewachsen war, wandte sich das WEF an IBM Lotus Professional Services*. „Einerseits ging es darum, die als Schwachstellen identifizierten Punkte abzustellen, und andererseits die Website fit zu machen für künftige Anforderungen“, sagt Dr. Klaus Brand, Business Unit Manager Lotus Professional Services* bei IBM Schweiz.

„Business and society in partnership to improve the state of the world“ – so lautet die Vision des World Economic Forums (WEF, Weltwirtschaftsforum)

*seit 2002 IBM Software Services für Lotus



World Economic Forum

Das in Genf, Schweiz, ansässige Weltwirtschaftsforum (www.weforum.org) ist eine unabhängige Organisation mit der Zielsetzung, durch Förderung von Partnerschaften zwischen der Privatwirtschaft und der Zivilgesellschaft den Zustand der Welt zu verbessern. Das Forum wird finanziell durch die Beiträge seiner 1.000 Mitgliedsunternehmen getragen und agiert auf der Grundlage des Unternehmertums im Interesse der Öffentlichkeit, um wirtschaftliches Wachstum und sozialen Fortschritt voranzutreiben. Das Forum fördert aktiv den Meinungsaustausch zwischen seinen Mitgliedern, politischen, akademischen und anderen Persönlichkeiten der Gesellschaft, um die globalen Kernthemen zu definieren, zu diskutieren und in den Vordergrund zu stellen.

1971 als Stiftung gegründet, ist das Weltwirtschaftsforum eine unparteiische, nicht gewinnorientierte Organisation, die an keine politischen, parteilichen oder nationalen Interessen gebunden ist. Seit 1995 hat das Forum NGO-Beraterstatus beim Wirtschafts- und Sozialrat der Vereinten Nationen.

Nach übereinstimmender Meinung aller Beteiligten beim WEF war die bis Ende Oktober 2001 in Gebrauch betriebene Website inflexibel und schwer zu warten und zu pflegen. Die Struktur der Site erwies sich im Alltagsbetrieb als zu starr – dies vor allem vor dem Hintergrund, dass das WEF in der Lage sein muss, sich auf neue wirtschafts-, sozial- und regionalpolitische Themen einzustellen und sie in der internen Arbeit, aber auch in Form von Dokumenten der allgemeinen Öffentlichkeit und den Facharbeitsgruppen zugänglich zu machen.

Ziele des neuen Web-Auftritts

Dr. Godbersen fasst die Zielsetzung des neuen Web-Auftritts in drei Punkten zusammen:

- Das Internet ist das zentrale Kommunikationselement des World Economic Forums gegenüber der Öffentlichkeit
- Personalisierte Serviceangebote für Mitglieder mit dem Wunsch, dass diese sich interaktiv an Initiativen und Veranstaltungen beteiligen
- Direkte und dezentralisierte Gestaltung der Inhalte durch die Mitarbeiter in den verschiedenen Abteilungen des World Economic Forums.

„Der Nutzen ist eine erhöhte Transparenz gegenüber der Öffentlichkeit, eine höhere Wertschöpfung für unsere Mitglieder und Teilnehmer sowie eine Verschiebung der Verantwortung für Inhalte in Richtung der verschiedenen Abteilungen des World Economic Forums. Dies führt insgesamt zu einer verbesserten Kommunikation unserer Organisation“, so Dr. Godbersen.

Um eine derart dynamische Website aufzubauen und zu betreiben, bedarf es eines leistungsfähigen, flexiblen Systems, das zugleich benutzerfreundlich und einfach zu handhaben ist. Die Lotus Web Content Management Solution bietet genau diese Vielseitigkeit und Flexibilität.

Die neue Website bietet viele Vorteile

Die verschiedenen Benutzergruppen des WEF können nun ihre Inhalte in den einzelnen Fachabteilungen einfach, schneller dezentral und direkt selbst zusammenstellen. Wobei die Texte, Bilder oder Grafiken aus unterschiedlichsten Quellen stammen und in den verschiedensten Dateiformaten vorliegen können – alles kein Problem. Niemand muss Dateiformate umständlich konvertieren. Damit ist



eine größtmögliche Aktualität garantiert, denn jeder Fachbereich kann jederzeit auf seinen Webcontent zugreifen und diesen selbst wieder verändern. Wenn Genehmigungsprozesse für bestimmte inhaltliche Themen eingehalten werden müssen, unterstützt der integrierte Workflow dies. Alle Verantwortlichen sind in einen automatischen Prozess eingebunden und bekommen elektronisch alle Themen zu Gesicht, die eine Freigabe erfordern.

Doch nicht nur die Content-Erstellung, sondern auch die Nutzung der neuen Webseiten des WEF hat sich grundlegend verbessert. Es entstand ein neues, intuitives Navigationssystem, das einen unmittelbaren Zugang zu gesuchten Themen über eine Art, 'Reitersystem' bequem und einfach ermöglicht. Zudem stehen personalisierte Serviceangebote für Mitglieder zur Verfügung, die eine stärkere Einbindung und Beteiligung der Benutzer an den einzelnen Aktivitäten des WEF fördern sollen.

Einige Neuerungen richten sich auch ganz gezielt an die Mitglieder und Partnerunternehmen des WEF. Das wichtigste Ziel dabei ist, diese stärker in die fortlaufende Arbeit zu integrieren – beispielsweise umfassender über Arbeitsgruppen, Initiativen und deren Fortschritte zu informieren. Dazu kommt die optimale Unterstützung der Task Forces selbst.

Global Digital Divide

Exemplarisch ist die Global-Digital-Divide-Initiative (GDDI). Sie hat es sich zur Aufgabe gemacht, die global existierende 'digitale Kluft' zu bekämpfen, also den Zustand, dass bestimmte Bevölkerungsschichten aufgrund fehlender technischer Mittel von den Vorteilen der Informationsgesellschaft ausgeschlossen bleiben. Dies

trifft insbesondere auf das Gesundheits- und Bildungswesen und den Bereich der Staatsführung zu.

Seit Januar 2001 gibt es eine öffentlich zugängliche Website der GDDI auf Basis von Lotus Domino, wie auch einen sicheren, geschützten Bereich für die Mitglieder der Task Forces, der mit Lotus QuickPlace aufgebaut wurde. Mit Lotus QuickPlace steht den Mitgliedern ein digitales Konferenzzentrum zur Verfügung, das die Zusammenarbeit der räumlich verteilten Teams wesentlich vereinfacht. Lotus QuickPlace bringt die Gesprächspartner innerhalb und außerhalb der Organisation entsprechend ihrer Zugangsberechtigung in virtuellen Team-Räumen zusammen und erlaubt, Ad-hoc-Projekte in sicherer Umgebung zu initiieren.

„Bei unserem Bestreben, den Zustand der Welt zu verbessern, hat IBM/Lotus in ganz erheblichem Maße dazu beigetragen, dass wir unserem Ziel gerecht werden und die digitale Kluft überbrücken konnten. Für uns ist dies eine Schlüsselinitiative, die die Aktivitäten privater Arbeitsgruppen innerhalb des Weltwirtschaftsforums ins Licht der Öffentlichkeit rückt“, so Dr. André Schneider, Director of Resources und Knowledge Management des Weltwirtschaftsforums.

Kommunikation mit der Öffentlichkeit

Gerade dieser Aspekt, die kontinuierliche Interaktion mit der Öffentlichkeit, spielte auch bei der Überarbeitung der WEF-Website eine wichtige Rolle. Der allgemein zugängliche Teil verzeichnet bislang pro Jahr zirka 500.000 Besucher, bei globalen oder regionalen Veranstaltungen Spitzen sind zu beobachten. Das WEF legt mit der neuen Website großen Wert auf die Darstellung der eigenen Ziele, Ideale und Aktivitäten und will den Dialog mit der Öffentlichkeit und den Medien verstärkt auch über die neue Website führen.

Ansprechpartner:

World Economic Forum

Dr. Malte Godbersen
Director Knowledge Management
91-93, route de la Capite
CH-1223 Coligny/Geneva
Telefon: +41 22/8 69 12 05
Telefax: +41 22/7 86 27 44
E-Mail:
Malte.Godbersen@weforum.org

IBM Suisse

Dr. Klaus D. Brand
Business Unit Manager
IBM Software Services for Lotus
48, Av. Giuseppe Motta
CH-1211 Genève
Telefon: +41 58/3 33 45 77
Telefax: +41 58/3 33 40 10
E-Mail: Klaus.Brand@ch.ibm.com

„Bei unserem Bestreben, den Zustand der Welt zu verbessern, hat IBM/Lotus in ganz erheblichem Maße dazu beigetragen, dass wir unserem Ziel gerecht werden und die digitale Kluft überbrücken konnten. Für uns ist dies eine Schlüsselinitiative, die die Aktivitäten privater Arbeitsgruppen innerhalb des Weltwirtschaftsforums ins Licht der Öffentlichkeit rückt.“

Dr. André Schneider, Director of Resources und Knowledge Management des Weltwirtschaftsforums



Wissensmanagement – die nächste Runde

Manchmal wird Wissensmanagement bereits als alter Hut abgetan,

was eindeutig zu vorschnell ist, wenn man der Gartner Group Glauben schenken darf.

Ihre Analysten sehen sogar einen ‚neuen Fokus‘ auf das Thema in 2002.

Dieses Wissensmanagement ist dann nicht mehr das butterweiche Thema der Spätneuziger, sondern viel pragmatischer. Die neue Sichtweise geht auf Larry Prusak, dem Direktor des IBM Institute for Knowledge-based Organisations (IKO) und Co-Autor von „Wenn unsere Firma wüßte, was unsere Firma weiß“, zurück. Er sagte sehr treffsicher in einem Interview für das Handelsblatt, „dass man Wissen gar nicht managen kann, so wie man Liebe, Patriotismus oder seine Kinder nicht managen kann. Stattdessen kann man aber eine Umgebung schaffen, in der Wissen gedeiht.“

Employee Relationships Management

Die entscheidende Frage ist also, wie diese (Arbeits-)Umgebung für Wissensarbeiter aussieht, damit diese optimal arbeiten können und im Sinne des Unternehmens maximale Erträge erwirtschaften? Dazu sind 5 Kernbeziehungen des Mitarbeiters zu betrachten:

- zu seinen Aufgaben oder Rollen im Unternehmen
- zu seinen Kollegen (Zusammenarbeit)
- zu Stabs- und Unterstützungsfunktionen im Unternehmen
- zu Lieferanten und Kunden
- und zu sich selbst



Das Employee Relationships Management Modell der IBM

Die Details zu diesen 5 Beziehungen – man spricht in diesem Zusammenhang auch von Employee Relationships Management – sind in der Abbildung dargestellt. Sie definieren die Stellschrauben eines modernen Wissensmanagements im Jahr 2002.

Ein Wissensarbeiter hat zunächst bestimmte, möglichst klar definierte Aufgaben, beziehungsweise Rollen zu erfüllen. Hierzu braucht er viele Informationen. Leider liegt die Komplexität der Informationsbeschaffung heute noch sehr stark auf den Schultern der einzelnen: Auf welchem Server mit

welcher Adresse in welcher Anwendung mit welchem Kennwort finde ich welche Information?

Die Antwort heißt nicht Wissensportale im klassischen Sinne, die reine Informationsdatenbanken waren, sondern Mitarbeiterportale. Das sind in der Zählweise der Gartner Group, die bei Null anfängt, nach den simplen Homepages und den Informationsportalen, wie wir sie im Moment so kennen, die Portale der 2. Generation. Sie werden mit dem Portal den Desktop als Arbeitsplatz ablösen, in dem sie die Möglichkeit schaffen, Anwendungen

und Sichten in Anwendungen kontextbezogen im Portal zu bündeln, was das schnelle Finden von Information wesentlich vereinfachen wird. In der 3. Generation werden dann noch mehr Workflows und automatisierte Prozesse weitere Unterstützung bieten.

Ein – wie uns die 3 Lehrsätze zeigen – mindestens genauso wichtiger Faktor als Wissensquelle sind die Kollegen. Um hier die Effizienz zu steigern, reicht es nicht mehr aus sich auf den Personenkreis zu verlassen, den man aus der Kantine kennt. Man muss auch Experten identifizieren und mit einbeziehen können, die einem im Unternehmen bisher unbekannt waren. Das erfordert dann im Folgeschritt auch eine verbesserte Unterstützung von virtuellen Teams, inklusive der Möglichkeit von virtuellen Besprechungen (E-Meetings) und Instant Messaging (Business Chat) als neue Kommunikationskanal neben dem Telefon, vergleichbar dem kurzen Gespräch über den Schreibtisch in einem gemeinsamen, echten Raum.

Um optimal arbeiten zu können, erfordert es natürlich auch einer guten Unterstützung seitens diverser Stabs-

funktionen im Unternehmen, insbesondere der Personalabteilung. Als Anforderung steht hier aber auch im Raum, bei Bedarf jederzeit Lernmodule herunterladen zu können (E-Learning), um anstehende Probleme schneller lösen zu können.

Ein immer wichtiger werdender Bereich ist auch die direkte Zusammenarbeit mit Kunden und Lieferanten auf Mitarbeiter-ebene. Unter Wissensmanagementgesichtspunkten ist es ähnlich zu betrachten, wie die interne Zusammenarbeit, wobei die transaktionsbezogenen Informationen und alles aus dem Umfeld E-Commerce hinzu kommen.

Der Vollständigkeit halber und nicht unbedingt im Zentrum notwendiger Aktivitäten, sei auch der persönliche Bereich erwähnt. Als Beispiel angemerkt: Ein Wissensarbeiter arbeitet im Zweifelsfall effektiver, wenn er vom Firmenarbeitsplatz mal eben eine Homebanking-Aktion durchführt, als wenn er den halben Tag daran denkt, dass er nachher unbedingt noch zur Bank muss. Das so etwas arbeitsrechtliche Fragen berührt ist zu berücksichtigen.

Ausblick

Eine umfassende Employee Relationships Management Betrachtung, die sich nicht nur auf den Personalbereich beschränkt, bringt das Thema Wissensmanagement in ein neues Licht mit endlich einmal einem engem Bezug zum Geschäft. Die klassischen Wissensmanagement-Bausteine sind Elemente hierin, aber in einem neuen, pragmatischeren Kontext. Es geht dabei dann weniger um das Managen von einzelnen Wissensbausteinen oder – Inhalten, sondern um das Optimieren der Wissensflüsse, um – siehe Platon – das Erkennen des Wesentlichen effektiver zu gestalten.

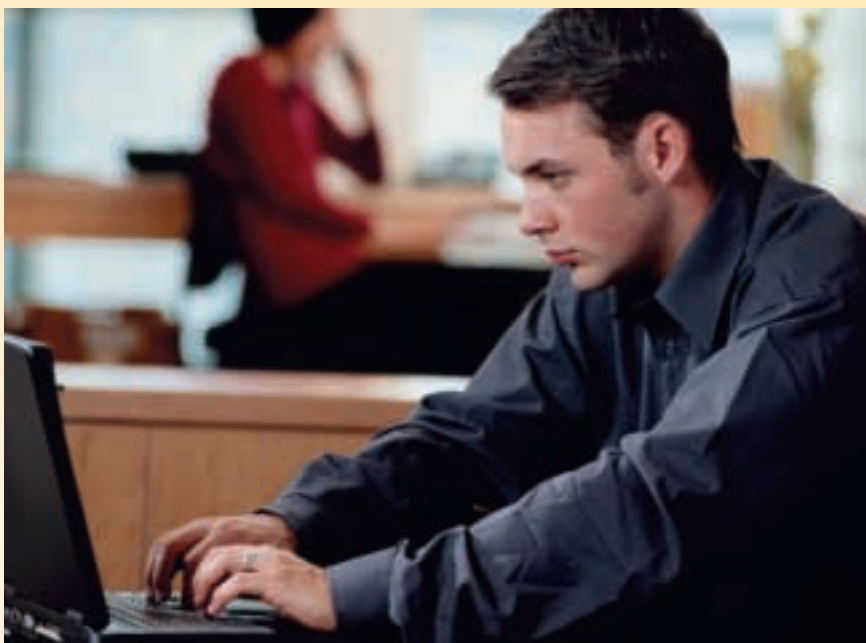
Permanentes **Lernen am Arbeitsplatz:** **Bundeswehr setzt auf E-Learning**

Entscheidung für Lotus LearningSpace als Plattform

*Ende Oktober 2001 hat der Bundesminister der Verteidigung die Inbetriebnahme des neuen
Ausbildungsverfahrens, Individuelles Fernlernen, vollzogen. Das Bundesamt für
Wehrtechnik und Beschaffung hatte eine Studie an IBM Software Service for Lotus vergeben.
Der Auftrag lautet, 2001 und 2002 E-Learning Angebote in verschiedenen Bereichen
zu implementieren und zu evaluieren. Das Projekt wird im Rahmen der IBM Mindspan Solutions
realisiert, die weltweit der größte ganzheitliche Anbieter von E-Learning Lösungen ist.*

Im Geschäftsbereich des Bundesministers der Verteidigung (BMVg) wird jetzt organisationsbereichsübergreifend Fernlernen mit der Lernplattform Lotus LearningSpace im Rahmen von Pilotprojekten eingeführt.

Das Referat IT I 7 des Bundesamtes für Wehrtechnik und Beschaffung in Dresden hat die Lernplattform installiert und untersucht im Rahmen der Studie deren Einsatz im Bundeswehrumfeld. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf Infrastrukturaspekten sowie der Definition der einzelnen Rollen im Rahmen der Fernausbildung.



Im Rechenzentrum der Bundeswehr in Strausberg soll die Lernplattform eingeführt werden, um Kurse im Rahmen des Europäischen Computerführerscheins (European Computer Driving License – ECDL) einem größeren Nutzerkreis anzubieten.

Die Redaktion Fernausbildung des Streitkräfteamtes hat sich im Rahmen ihres Auftrags für LearningSpace als Lernplattform entschieden und wird ab sofort Lernprogramme im IntraNetBw zur Verfügung stellen. Zurzeit umfasst dies Kurse zu den Themen Materialwirtschaft, Beschaffungswesen und Sprachausbildung. Ab 2002 werden weitere Lernprogramme folgen. Um die Lernplattform in das Portal der Redaktion einzufügen, wird LearningSpace hier optisch angepasst.

IBM Software Services for Lotus unterstützt die Bundeswehr bei diesen Projekten durch Konzeption, Installation, Ausbildung der Mitarbeiter, Customization sowie die Erstellung der Studie.



Horizon II Produkte stellen Kommunikation, Koordination und Kooperation in neuen Kontext

Die Produktstrategie von Lotus Software, einem von vier Bereichen

*der IBM Software Group, beruht auf drei Säulen: Messaging & Wireless,
Advanced Collaboration und E-Learning.*

Anfang der 90er Jahre hat Lotus Software mit Lotus Notes/Domino eine Groupware entwickelt, die sich als unverzichtbarer Bestandteil der Informationsarchitektur flexibler und dynamischer Organisationen darstellt. Auf der Basis dieses Erfolgs geht Lotus Software als Unternehmensteil der IBM Software Group in die nächste Phase von Produkten und Lösungen, die eine wesentliche Effizienzsteigerung in den Unternehmen unterstützen. Die beiden neuen Säulen der Produktstrategie ‚Advanced Collaboration‘ und ‚E-Learning‘ werden unter dem Schlagwort ‚Horizon II‘ zusammengefasst.

Messaging & Wireless

Einer von den drei Eckpfeilern der Produktstrategie ist Lotus Notes/Domino. Als Groupware-, Messaging- und Web-Plattform steht Lotus Domino für eine unkomplizierte Implementierung sicherer, interaktiver Geschäftsanwendungen in Intranets und im Internet. Die Unterstützung aller wichtigen Internetstandards wie TCP/IP, HTTP, HTML, SMTP, POP3, IMAP4, LDAP und SNMP gewährleistet, dass der Server nicht nur mit Lotus Notes Clients, sondern mit allen gängigen Internet-Browsern zusammenarbeitet.



Die Client Strategy von Lotus umfasst neben dem Lotus Notes Client unter dem Produktnamen ‚iNotes‘ folgende weitere Bestandteile:



Domino Offline Services

(DOLS) stellen Web-Anwendungen auf der Basis von Lotus Domino lokal zur Verfügung. Der Anwender muss somit nicht online sein, um mit Web-Anwendungen zu arbeiten, und kann lokal durchgeführte Änderungen bei nächsten Online-Arbeiten wieder dem Server zurückspielen. Mit iNotes for Exchange bietet Lotus die Möglichkeit, mittels Outlook Clients auf

Domino-Server zuzugreifen. Dies adressiert besonders die Unternehmen, die ihre Endanwender nicht auf einen neuen Messaging Client umschulen möchten, jedoch die Stärken von Lotus Domino im Back-end (z. B. Serverkonsolidierung) nutzen möchten. Mit iNotes Web Access bietet Lotus eine state-of-the-art Web-Mail Lösung an, die von ihrer Funktionalität und Bedienbarkeit Maßstäbe setzt. iNotes Web Access unterstützt ebenfalls DOLS und macht mobiles Arbeiten auch mit einem Web-Mail Client möglich. Darüber hinaus werden verschiedene Lösungen angeboten, die z. B. die mobile Anbindung von PDAs (z.B. Palm Pilot) oder Smartphones unterstützen.



Advanced Collaboration

Mit dem Bereich Advanced Collaboration adressiert Lotus über das reine Messaging hinaus Funktionalitäten, die unter den Überbegriff Knowledge Management passen. In diesen Bereich gehören Funktionalitäten wie z. B. Dokumenten-Management, Workflow, E-Meetings, die einfache Bildung von Communities über die Unternehmensgrenzen hinaus und eine leistungsstarke Portallösung.



Lotus Sametime unterstützt die ortsunabhängige, synchrone Teamarbeit. Anwender können so gemeinsam und gleichzeitig Dokumente und andere Objekte bearbeiten und innerhalb von Arbeitsgruppen in Echtzeit kommunizieren. Die Software informiert über die in einer Online-Diskussion verfügbaren Teilnehmer (Awareness), sorgt für den direkten Austausch von Textnachrichten (Business Chat und Instant Messaging), stellt Anwendungen zur gemeinsamen Benutzung zur Verfügung (Application Sharing) und ermöglicht Audio- oder Video-Kommunikation für Web-Conferencing. Das mitgelieferte Sametime Meeting Center unterstützt die einfache Einrichtung von E-Meetings und stellt die Plattform für individuell entwickelte Lösungen dar (z. B. Online-Beratung zwischen Makler und Versicherung).



Mit **Lotus QuickPlace**, einer innovativen auf dem Webbasierenden Community-Anwendung für Instant Collaboration, können Unternehmen im Intra- und/oder Internet auf Knopfdruck eine virtuelle Arbeitsumgebung (E-Workplaces) einrichten: etwa als Plattform für zeitlich befristete Projekte, bei denen Mitarbeiter Dateien, Diskussionsbeiträge, Planungsunterlagen oder Arbeitsaufträge austauschen. Mitglieder solcher Arbeitsgruppen verwenden für den Zugriff auf Lotus QuickPlace einen Web-Browser und können dann mit anderen Teammitgliedern kommuni-

zieren und zusammenarbeiten. Ideal geeignet ist Lotus QuickPlace für den Einsatz in organisationsübergreifenden und an unterschiedlichen Orten arbeitenden Projektteams. Lotus QuickPlace ist so konzipiert, dass die Erstellung und Wartung von Endanwendern auf einfachste Art und Weise durchgeführt werden kann und somit aufwendige Administrationszeiten entfallen.



Als schlüsselfertige Lösung für das Dokumenten-

Management lassen sich mit **Lotus Domino.Doc** unterschiedliche Arten von Inhalten für die Archivierung aufbereiten – von Texten über Bilder und Grafiken bis zu Audio- und Video-Dateien in zahlreichen Formaten. Domino.Doc unterstützt neben dem Check-in/out von Dokumenten auch Versionierung, Zugriffsschutz und Speicherung von weiteren, individuellen Attributen. Domino.Doc lässt sich als virtuelles Laufwerk in den Windows Explorer einbinden und ermöglicht so das einfache und schnelle Überführen von Dokumenten auf der lokalen Festplatte in das Dokumenten-Management-System.



Lotus Workflow unterstützt Unternehmen beim Aufbau und Betrieb von Geschäftsprozessanwendungen, die von abteilungsinternen bis zu unternehmensweiten Einsatzgebieten reichen. Da Lotus Workflow Prozesslogik verarbeitet, können Organisationsfachleute und Anwender jeden einzelnen Arbeitsschritt planen, bestimmten Mitarbeitern oder deren Stellvertretern zuweisen und die Abwicklung verfolgen. Die Gestaltung der Prozesse wird mittels eines graphischen Tools unterstützt, das u. a. die Wiederverwendung von Teilprozessen ermöglicht.

Mit der WebSphere-Portal-Server-Familie stellt die IBM die Next-Generation-Portal-Plattform zur Verfügung. In drei aufeinander aufbauenden

Solutions bietet IBM ausgewiesene Lösungspakete für die professionelle Entwicklung von Unternehmens-Portalen: **WebSphere Portal Enable Solution**, **WebSphere Portal Extend Solution** und **WebSphere Portal Experience Solution**.

Je nach Ausbaustufe enthalten die Pakete Lotus K-station, Lotus Same-time und QuickPlace sowie Tivoli-Produkte zur Administration und Datensicherheit.

Die WebSphere Portal Enable Solution ist das Basispaket für Portal-Lösungen. Es umfasst zahlreiche spezialisierte Applikationen, so genannte Portlets. Die Standard-Ausführung verfügt über Funktionen wie E-Mail, Kalender und Nutzung von ‚abonnierten‘ Nachrichten.

Die erweiterte Portal-Lösung WebSphere Portal Extend Solution umfasst zusätzlich das Knowledge-Management-Portal Lotus K-station: Integriert sind damit Funktionen zu Diskussionsforen, zur Einrichtung von Dokumenten-Bibliotheken, für teamfähige Kalender und Projektlisten sowie Tools zur Aufgabenverteilung in der Gruppe. Darüber hinaus lassen sich mit Lotus QuickPlace virtuelle Arbeitsräume schaffen, gemeinsam Meetings und Events planen, Projekttermine verwalten und Ideen austauschen. Die Kommunikation in Echtzeit erfolgt dabei über Lotus Sametime.

Der WebSphere-Portal-Server Experience ist die umfangreichste Variante des Portals. Es ist für den unternehmensweiten Einsatz mit umfangreichen Komponenten ausgestattet und erfüllt die Anforderungen an ein intelligentes, skalierbares und flexibles Portal.

IBM Software Services for Lotus – Ihr Partner:



Deutschland

Berlin

IBM Deutschland GmbH
Software Services for Lotus
Alt-Moabit 101 a
10559 Berlin
Telefon: 030/390 76-540
Telefax: 030/390 76-541

Frankfurt

IBM Deutschland GmbH
Software Services for Lotus
Schleussner Str. 90
63263 Neu-Isenburg
Telefon: 061 02/368-202
Telefax: 061 02/368-505

Hamburg

IBM Deutschland GmbH
Software Services for Lotus
Überseering 24
22297 Hamburg
Telefon: 040/63 89-11 35
Telefax: 040/63 89-11 28

Köln

IBM Deutschland GmbH
Software Services for Lotus
Gustav-Heinemann-Ufer 120-122
50968 Köln
Telefon: 0221/3 04-1399
Telefax: 0221/3 04-13 12

München

IBM Deutschland GmbH
Software Services for Lotus
Oskar-Messter-Str. 20
85737 Ismaning
Telefon: 089/96 03-24 51
Telefax: 089/96 03-17 09

Stuttgart

IBM Deutschland GmbH
Software Services for Lotus
Pascalstr. 100
70569 Stuttgart
Telefon: 07 11/7 85-28 40
Telefax: 07 11/7 85-42 08

Österreich

Wien

IBM Österreich GmbH
Software Services for Lotus
Obere Donaustr. 95/1. Stock
1020 Wien
Telefon: 01-211 45 - 8855
Telefax: 01-211 45 - 8888

Schweiz

Genf

IBM Suisse
Software Services for Lotus
48, Av. Giuseppe Motta
CH-1202 Genève
Telefon: 058-333-4071
Telefax: 058-333-4010

Zürich

IBM Schweiz
Software Services for Lotus
Hohlstr. 600
CH-8010 Zürich
Telefon: 058-333-6613
Telefax: 058-333-7844

© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
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 im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene
Marken der International Business Machines
Corporation.

Das e-business Symbol ist eine Marke der
International Business Machines Corporation.

Tivoli, NetView sowie Lotus, Freelance und
WordPro sind Marken der International Business
Machines in den USA und/oder anderen
Ländern.

Microsoft, Windows, Windows NT und das
Windows-Logo sind eingetragene Marken der
Microsoft Corporation in den USA und/oder
anderen Ländern.

Wir möchten mit Ihnen ins Gespräch kommen!

Schreiben Sie uns, stellen Sie uns Fragen, diskutieren Sie mit uns über die aktuellen Themen dieses Heftes oder über Themen aus Ihrem Geschäftsumfeld. **Unsere Experten freuen sich auf einen Dialog mit Ihnen** und sehen Ihren Fragen mit Spannung entgegen.

Schreiben Sie uns und gewinnen Sie – in jeder Hinsicht!

software.services@de.ibm.com

IBM Software Services for Lotus verlost unter allen Einsendern, deren E-Mail bis zum 15. Mai eingegangen ist, ein individuelles KM Action Assessment

KM Action Assessment

Ergebnis dieses gemeinsam durchgeführten Assessments ist eine High-Level-KM-Strategie, die an den businesskritischen Punkten ansetzt und die es erlaubt, konkrete Implementierungsschritte von verschiedensten softwaregestützten oder rein prozessbasierten KM-Konzepten abzuleiten. Das gibt Ihnen eine deutlich höhere Investitionssicherheit und einen schnellen Return of Investment bei Investitionen in Wissensmanagement und Advanced Collaboration.