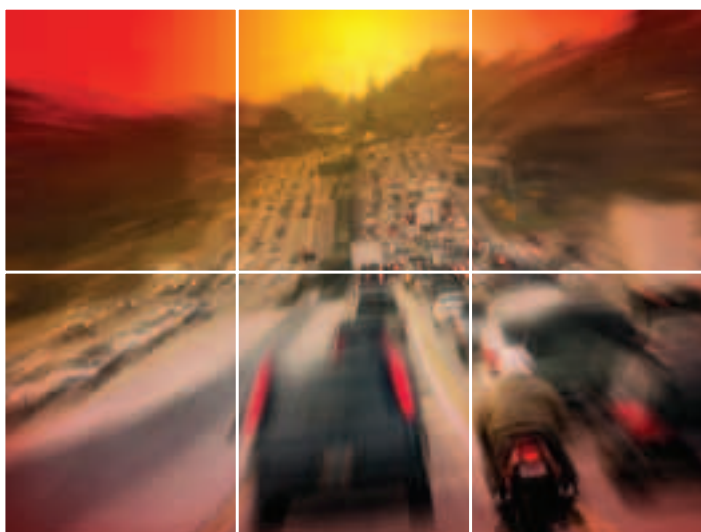


IBM Business Consulting Services – der Partner für die Versicherungsbranche





Der Versicherungsmarkt unterliegt einer heftigen Dynamik: Auswirkungen der Deregulierung, Fusionen und Kooperationen, sich ständig weiterentwickelnde Rahmenbedingungen und die anhaltende Krise der Kapitalmärkte veranlassen die Versicherer, zu ihrem Kerngeschäft zurückzukehren. Sie müssen ihr Profil schärfen und eine für Kunden attraktive Marktposition finden. Es gilt, risikogerecht zu tarifieren und alle für Vertrieb und Verwaltung notwendigen Geschäftsvorfälle mit möglichst geringem Aufwand abzuwickeln. Gleichzeitig müssen Produkte und ergänzende Dienstleistungen schnell an den Markt gebracht und vom Kunden als Mehrwert wahrgenommen werden. Dabei sind die Entwicklungen in der Alters- und Gesundheitsvorsorge für die Marktteilnehmer Chance und Risiko zugleich. Da Profite aus der Kapitalanlage inzwischen keine Selbstverständlichkeit mehr sind, sind die Unternehmen wieder darauf angewiesen, mit ihrem versicherungstechnischen Geschäft einen Ertrag zu erwirtschaften. Gleichzeitig steigen die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an Transparenz des Geschäftsbetriebes und Solvabilitätsnachweise. Damit der Spagat zwischen Steigerung der Ertragskraft und Steigerung der Kosteneffizienz gelingt, müssen Versicherer oftmals ihre fachlichen Geschäftsabläufe und IT-Infrastrukturen neu ausrichten.

Die richtige Unterstützung – auch on demand

Am besten vertrauen Sie die strategische Anpassung Ihres Unternehmens an dieses unbeständige Wirtschaftsumfeld denen an, die mit derartigen Prozessen Erfahrung haben: IBM Business Consulting Services ist ein innovativer und zuverlässiger Berater, der nicht nur versicherungsfachliche Kompetenzen aufweist und eine neue geschäftsstrategische Ausrichtung ausarbeiten, sondern die Umsetzung dieser Konzepte auch mittels seiner umfassenden Prozess- und Technologiekompetenzen sicherstellen kann. In dieser Broschüre stellen wir Ihnen die grundsätzlichen 'Hebelpunkte' eines strategischen Strukturwandels vor, deren Details natürlich auf jedes Unternehmen individuell zugeschnitten werden.

Für mehr Effizienz im Außendienst: Kundenzugangsmanagement

Wir unterstützen Sie bei der gezielten und effektiven Neugestaltung Ihrer Vertriebs- und Kommunikationswege. Hierzu gehören insbesondere Lösungen für Außendienst-Systeme, Kundenservicecenter und zentrale Multikanal-Plattformen, die online wie offline verfügbar sind. Damit decken Sie den gesamten Vertriebs- und Vertriebsunterstützungsprozess ab und machen Ihre Daten mobil und in Echtzeit verfügbar. Dadurch werden Maßnahmen für Fallabschlüsse am Point of Sale bzw. Service sowie Prozessautomation umsetzbar. Der Einsatz von CRM-Lösungen unterstützt Sie beim systematischen Sammeln, der Analyse und der Auswertung sämtlicher relevanten Kundeninformationen. Dies ermöglicht es, konkreter auf individuelle Kundenbedürfnisse einzugehen und dadurch die Kundenzufriedenheit und -bindung zu erhöhen. Noch ein Wort zur Investitionssicherheit: Bereits bestehende Systeme lassen sich auf der Basis unseres zentralen Lösungsansatzes in die Gesamtlösung integrieren – wie wir in zahlreichen Kundenprojekten bewiesen haben.





Das A und O: Kundenmanagement

Kundenzufriedenheit und Kostenreduktion sind neben der Ertragsorientierung im Kundenmanagement derzeit die vorrangigen Themen. Die Kundenzufriedenheit kann durch ein effektives Beschwerdemanagement und Verkürzung der Bearbeitungszeiten im Service-Bereich gesteigert werden. Die Kosten lassen sich durch Verschlinkung und Optimierung der Geschäftsprozesse reduzieren. Es empfiehlt sich, Kunden mit hohem Ertragspotenzial gezielt anzusprechen und stärker ans Unternehmen zu binden. Insgesamt müssen die vorhandenen Kundenpotenziale besser ausgeschöpft werden, z. B. durch gezieltes Cross-Selling. Hierfür sind neue Prozess- und Organisationsansätze in Marketing und Vertrieb notwendig, deren Konzeption und Umsetzung IBM Business Consulting Services vom Design der Kundensegmente über geeignete Vertriebs-Steuerungssystematiken bis hin zur Konzeption des Kampagnenmanagements unterstützt. Natürlich kümmern wir uns auch um die dafür notwendige IT.

Schadenmanagement

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Schadenkostenquote und Ihrer proaktiven Kundenbetreuung im Schadensfall? Eine ganzheitliche Betrachtung des Schadenmanagements umfasst für uns nicht nur die Gesamtheit der unternehmensinternen Abläufe zur Abwicklung von Schäden über alle Sachversicherungssparten, sondern auch deren Einbettung in den strategischen Kontext Ihres Unternehmens. Eine strategische Ausrichtung des Schadenmanagements und die zugehörige Ausgestaltung seiner Prozesse sollte in Relation zu den Kunden-, Produkt- sowie Risiko- und Marketingstrategien gesehen werden. Denn erst im Schadensfall erlebt der Versicherungskunde das Leistungsversprechen seiner Versicherung. Es kommt also darauf an, in jedem individuellen Schadensfall sowohl der Zufriedenheit des betroffenen Kunden als auch den Kostenzielen des Versicherungsunternehmens angemessen Rechnung zu tragen.

Von daher ist die Optimierung des Schadenmanagementprozesses die zentrale Aufgabe im Rahmen unserer Beratungsprojekte bei Kunden. Dabei werden die Bereichsstrategien des Unternehmens berücksichtigt, die Schadenbearbeitung bekommt eine serviceorientierte Organisationsstruktur, Partnerunternehmen für die Schadenaufwandsminimierung und Schadenregulierung werden gezielt ausgewählt und bezüglich einer modernen IT-Unterstützung stellen wir prozessorientierte Schadenanwendungen bereit.

Brennpunkt Krankenversicherungen

Die privaten Krankenversicherungen werden durch wachsende äußere Einflüsse zu enormen Aufwendungen in der Wartung der bestandsführenden Systeme gezwungen. Angesichts dieser Situation stellen sich folgende Fragen: Was bedeutet es für die Bilanz, wenn die Kostenkalkulationsverordnung nicht 100%ig umgesetzt wird? Wie portabel können Teile der Altersrückstellungen dargestellt werden? Ab wann sind Kontenmodelle in der Bestandsverwaltung notwendig? Wie weit können Leistungsfälle automatisiert werden? Von weit blickenden Entscheidungen in diesen und vielen anderen Fragen hängt die Zukunftsfähigkeit des Bestands- und Leistungssystems ab – und damit auch Ihres Unternehmens. Die Krankenversicherungs-Experten bei IBM Business Consulting Services unterstützen Sie: Von der VT-Beratung bis zur Umsetzung eines neuen Bestands- und/oder Leistungssystems decken wir das komplette Spektrum ab.

Folgenreich sind auch die Auswirkungen des Gesundheitsmodernisierungsgesetzes für die fachlichen Prozesse der gesetzlichen Krankenversicherungen. Ein effizientes Disease-Management ist unabdingbar; ebenso ein optimales Kooperationsmanagement für Zusatzversicherungen und vieles mehr. Die gesetzlichen Krankenversicherungen stehen vor einem großen Wandel und müssen immer schneller fremdgesteuerte Einflüsse operativ umsetzen. Immer deutlicher ist dadurch zu erkennen, dass die fachliche Systemlandschaft ein kritischer Erfolgsfaktor zur Zukunftssicherung einer GKV geworden ist. IBM Business Consulting Services bietet hierzu eine Vielzahl von Fach- und Umsetzungsdienstleistungen an.





IBM unterstützt die Agenda des Finanzvorstandes/CFO

Um Ihnen eine umfassende Orientierung zu bieten, hat IBM Business Consulting Services erneut einen internationalen CFO-Survey erarbeitet. Dabei wurden folgende aktuellen Themen im Financial Management identifiziert:

IFRS und Group Reporting

Ihr Finanz- und Controlling-Bereich steht von externer und interner Seite vor neuen Herausforderungen: IFRS-Rechnungslegungs-Standards, Kostentransparenz, höchste Anforderungen an Prozessgeschwindigkeit wie z.B. für die Vorlage des Konzernabschlusses und Qualität in Planung, Forecast und Abschluss. Effiziente Reportingstrukturen und -tools sind für Sie zentrale Themen.

Solvabilität I und II

Mit den kommenden gesetzlichen Vorschriften stehen Versicherungsunternehmen vor großen Veränderungen in puncto Risikomanagement. So sind neben den versicherungsspezifischen Risiken in Zukunft insbesondere Kapitalanlage-risiken, Kreditrisiken, operationelle Risiken und das Asset-Liability-Management in die Bemessung einer adäquaten Kapitalausstattung explizit einzubinden. Versicherungsunternehmen werden ihre Solvabilitätspolitik durch die aktive Steuerung von Risiken und entsprechende Eigenkapitalmaßnahmen grundlegend neu gestalten müssen.

Asset- und Asset-Liability-Management

Aufgrund der nach wie vor stagnierenden Kapitalmärkte ist das Asset-Management in Versicherungsunternehmen von besonderer Bedeutung. Dazu kommt, dass die Gesellschaften mit ihren Versicherungsprodukten in der Regel kaum Geld verdienen. Daher liegt unser Fokus zum einen auf der Optimierung der Kapitalanlagenbereiche: Unser Angebot reicht hier von der Gründung neuer, zentralisierter Insurance-Asset-Managementeinheiten über die Prozessoptimierung im Portfoliomanagement bis hin zur Evaluierung und Einführung von Portfoliomanagementsystemen. Zum anderen helfen wir dabei, das Zusammenspiel von der Kapitalanlage- und Produktseite im Unternehmen zu optimieren. Dieses so genannte Asset-Liability-Management ist hierbei ein zentraler Erfolgsfaktor der Versicherungsunternehmen im Wettbewerb.

SystemLandscapeOptimization

Mit Wartungsende Frühjahr 2006 wird R/3 4.6C durch R/3 Enterprise abgelöst. R/3 Enterprise bietet neben neuen technischen und betriebswirtschaftlichen Funktionalitäten auch ein verbessertes Zusammenspiel mit 'Industry Solutions'. Ab 2005 ist mit großen Aufwänden in Fachabteilungen und IT der Versicherungsunternehmen aufgrund gesetzlicher Auflagen bzgl. paralleler Rechnungslegung und Risiko-steuerung zu rechnen. Zu diesem Zeitpunkt sollte die Rechnungswesenplattform (R/3-Landschaft) auf dem neuesten Stand sein. Es gibt erhebliche Überschneidungen in der Aufgabenstellung von Releasewechseln und Systemharmoni-sierungen. Ein Upgrade- bzw. Systemharmonisierungs- (SLO-) Assessment vermeidet Doppelaufwand und schafft Synergien.





Erfolgsfaktor Kosten- und Effizienzmanagement

Kosten- und Effizienzmanagement ist heute von zentraler Bedeutung für die erfolgreiche Weiterentwicklung von Versicherungsunternehmen. Es ist mehr als nur innerbetrieblicher Strukturwandel, Optimierung der IT oder Outsourcing. Themen wie Kundenorientierung oder das Produkt- und Dienstleistungsportfolio rücken immer mehr in den Vordergrund. Aus diesem Grund bezieht IBM Business Consulting Services alle Bereiche eines Versicherungsunternehmens in die Analyse von Einsparungspotenzialen ein.

Die dringlichsten Fragen im derzeitigen Marktumfeld lauten: Wie soll man mit sinkenden Margen, unprofitablen Märkten und Produktsegmenten umgehen? Wie lassen sich schnellstmöglich die Profitmargen erhöhen? Wie können hohe bzw. steigende Betriebs- und Personalkosten sowie kostspielige IT-Investitionen vermieden werden? Welche Möglichkeiten gibt es, Kern- und Supportprozesse effizienter zu gestalten?

Unter Berücksichtigung der unternehmensspezifischen Strategie, des Marktes und des Wettbewerbes werden Ansätze für die Bereiche Kundenmanagement, Produkt- und Dienstleistungsportfolio, Organisation, Prozesse, IT, Kernkompetenzen und Infrastruktur erarbeitet. Wir helfen Ihnen, die Kostentreiber in Ihrem Unternehmen zu identifizieren und Maßnahmen für Kosteneinsparungen aufzusetzen. Dabei setzen wir auf unsere etablierten Methoden und kombinieren diese mit Ihren individuellen Anforderungen und unternehmensspezifischen Gegebenheiten. Auf der Basis profunder Branchenkenntnisse beraten wir Sie von der strategischen Ausrichtung über die konzeptionelle Umsetzung bis hin zur technischen Implementierung von Kosten- und Effizienzmanagementmaßnahmen. Die Wirksamkeit unserer Methodik können Sie an folgenden Ergebnissen messen:

- *reduzierte Ausgaben*
- *niedrigere Kapitalinvestments*
- *Transfer von fixen zu variablen Kosten*
- *Konsistenz und Prognose von Kosten*
- *Fähigkeit, unvorhergesehenem Bedarf on demand zu begegnen*
- *erhöhte Umsatz- und Kapitalrenditen*
- *verbesserte Organisation und optimierte Prozesse*

IBM Business Consulting Services hat bereits in vielen Bereichen von Finanzdienstleistern Kosten- und Effizienzmanagement-Projekte erfolgreich durchgeführt und dabei – je nach Fokus des Projektes – die gewünschten Ergebnisse erzielt.

Beispiel: integriertes Inputmanagement

Einsatzbereiche:

- *branchen- und spartenübergreifende Lösung zur automatisierten Posteingangsverarbeitung.*
Scannen und Erkennen von Papierdokumenten,
Verarbeitung von Fax-, E-Mail- und DFÜ-Informationen.

Kurzbeschreibung

Das Integrierte Inputmanagement bildet in einem Standard-Scansubsystem einen mehrstufigen Erfassungsprozess ab, der eine Systemintegration von Scan- und Importkomponenten, intelligenten Erkennungskomponenten sowie Exportkomponenten für heterogene Zielsysteme herstellt. Das Herzstück der Lösung sind die Erkennungskomponenten, die eine intelligente Dokumentenanalyse heterogenen Posteingangsmaterials ermöglichen: sowohl automatische Klassifikation als auch die automatische Extraktion von relevanten Dokumentinformationen. Damit wird die Geschäftsvorfallbearbeitung deutlich optimiert: Die einstufige Sachbearbeitung wird Realität: Etliche Bearbeitungsschritte können automatisch erledigt werden; zur fallabschließenden Bearbeitung werden die Vorgänge direkt den zuständigen Stellen zugewiesen.

Infrastruktur

Client-Server-basiertes Scansubsystem, bestehend aus Scanmodul, Exportmodul und Erkennungskomponenten, wird meist im PC-Umfeld unter Windows-basierten Betriebssystemen eingesetzt, aber auch unter UNIX. Mit Standard-Schnittstellen zu Archivierungssystemen, zu ODBC-basierten Datenbanken und Workflowsystemen sowie zu ERP-Systemen, z. B. SAP.

Beispielprojekte

Wiewohl branchen- und spartenübergreifend projektiert, wird das integrierte Inputmanagement besonders von den deutschen privaten Krankenversicherern favorisiert, von denen bereits viele diese IBM Business Consulting Services 'Standard'-Lösung einsetzen.



IBM Business Transformation Outsourcing

Sie möchten Ihre Unternehmung flexibler, effizienter und freier gestalten? Und außerdem neue Geschäftsfelder erschließen? Sie möchten sich auf Ihre strategischen Kernaufgaben konzentrieren? Und Sie möchten die Prozesse, mit denen Sie sich nicht am Markt differenzieren können, on demand von einem vertrauenswürdigen und starken Partner betreiben lassen?

Mit IBM Business Transformation Outsourcing erreichen Sie diese Ziele:

- *Sie können Geschäftsprozesse und ggf. ganze Plattformen aus Ihrem Unternehmen ausgliedern und die Leistung von uns erbringen lassen.*
- *Gleichzeitig optimieren wir diese Prozesse und die dazugehörige Organisation.*
- *Das IBM Business Consulting Services on demand Betriebsmodell ermöglicht es Ihnen, Services je nach Bedarf zu beziehen, flexibel und schnell – und damit einen größeren Anteil Ihrer Betriebskosten variabel zu gestalten.*
- *Durch IBM Business Consulting Services profitieren Sie von weltweiter Material-, Kapazitäts- und Leistungsbeschaffung, d. h., Sie erhalten höchste Qualität zu einem guten Preis.*

Bereiche, die sich für den externen Bezug von Prozessen und deren Arbeitsergebnissen eignen, sind neben den klassischen Querschnittsfunktionen wie:

- *Personalwesen*
- *Finanz- und Rechnungswesen*
- *Einkauf und Beschaffung*
- *Kundenservice und Call-Center*

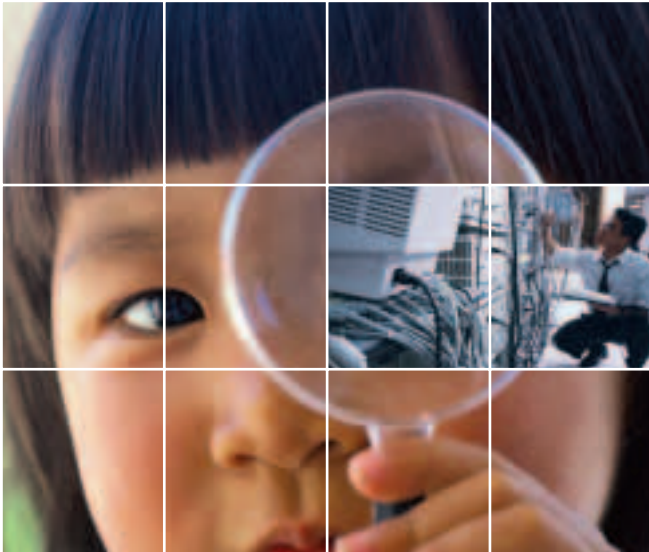
auch versicherungsspezifische Prozesse. Hierzu zählen insbesondere:

- *Integriertes Eingangsmanagement für Krankenversicherungen*
- *In-/Exkasso (alle Sparten)*
- *Verwaltung von betrieblichen Altersvorsorgeprodukten*
- *Verwaltung von Lebensversicherungen und Pensionsfonds*
- *Assetmanagement-Plattformen (Betrieb und Verwaltung)*
- *Schadenmanagement*

Mit diesem Ansatz erhalten Sie neben erheblichen Kosteneinsparungen und einer Flexibilisierung Ihrer Prozesse die nötigen Freiräume, um strategische und neue Geschäftsfelder nachhaltig zu entwickeln.

Programm-Management mit IBM Business Consulting Services

Aufgrund des unbeständigen Marktumfeldes im Finanzsektor sehen sich Unternehmen einem hohen Innovations- und Kostendruck ausgesetzt. Daraus resultieren strategische Initiativen, die sich aus einer Vielzahl von geschäftskritischen, ineinander greifenden Projekten, so genannten Programmen, zusammensetzen. Kennzeichen dieser Programme ist ihr hoher Grad an Komplexität und die Notwendigkeit einheitlicher Planungs-, Steuerungs- und Kontrollmechanismen. Professionelles Programm-Management ermöglicht die Beherrschung der Komplexität, gewährleistet Transparenz und sichert somit die effiziente und zielkonforme Umsetzung der Vorhaben. Eine Vielzahl von strategischen Programmen, wie Fusionen, Restrukturierungen, Outsourcing und Infrastrukturprojekte, wurden durch die außerordentliche Programm-Management-Kompetenz der IBM Business Consulting Services zum Erfolg geführt. Wir bringen eine weltweit erprobte Methode und integrierte Werkzeugunterstützung mit ein. Sie profitieren von den besonderen Fähigkeiten unserer erfahrenen Berater. Mit IBM Business Consulting Services verfügen Sie über einen starken Partner, der Sie bei der erfolgreichen Umsetzung Ihrer Unternehmensziele unterstützt.



Anwendungs-Portfolioanalyse

Betreiben Sie unternehmensweit mehrere hundert oder gar tausende Anwendungen? Ist Ihre Anwendungslandschaft historisch gewachsen und bislang nicht konsolidiert? Dann wäre weniger oft mehr. Ihr IT-Bereich braucht eine klare Strategie, um Investitionen in IT-Anwendungen zu fokussieren und laufende Kosten zu senken. Denn gewachsene und fragmentierte Anwendungslandschaften verursachen unnötig hohe Betriebs- und Wartungskosten. Diese erschweren jede IT-Kostenreduktion und schränken dadurch Innovationen und Mehrwert für die Fachbereiche zusätzlich ein. Die IBM Business Consulting Services Anwendungs-Portfolioanalyse kann Ihnen Klarheit über Ihren gegenwärtigen Anwendungsmix verschaffen. Unser Team aus Versicherungs- bzw. Bank- sowie Technologieexperten bewertet Ihre Anwendungslandschaft umfassend in fachlicher, technischer und strategischer Hinsicht und leitet die richtige Handlungs- und Optimierungsstrategie für Sie ab. So erhöhen Sie den ROI für Ihr IT-Investment und können den IT-Bereich stärker auf die Unterstützung des Kerngeschäftes und strategische Themen konzentrieren.

Business Integration

Versicherer sehen sich gezwungen, in einem hart umkämpften Markt schnell und flexibel auf Kundenanforderungen zu reagieren. Neue Produkte und Prozesse alleine sind als Differenzierungsmerkmal nicht ausreichend. Entscheidend ist, wie schnell, in welcher Qualität und zu welchen Kosten neue Leistungen angeboten werden können. Die Integrierbarkeit von Dienstleistungen in unternehmensübergreifende Abläufe ist von zentraler Bedeutung. Unsere Integrationsstrategien zielen darauf ab, Legacy-Systeme, neue Anwendungen und externe Partner flexibel, schnell und kostengünstig zur Unterstützung von Prozessen integrieren zu können. Kern der Strategie ist die Einführung unternehmensweiter Integrationsstandards, die das Gros der Anforderungen abdecken und durch unser leistungsfähiges Software-Produktportfolio verfügbar gemacht werden.

Migration

Halten Ihre über Jahre gewachsenen IT-Systeme der neuen Unternehmensstruktur, den geforderten TCO-Kosten oder den Gegebenheiten am Markt nicht mehr stand? Durch Migration der Plattform, der Inhalte und der Daten sorgen wir für Vereinheitlichung, Vereinfachung und Modernisierung Ihrer bestehenden Technologie und helfen, Systemumstellungen individuell zu optimieren und so Wartungskosten signifikant zu senken. Diese Projekte sind durch eine hohe Komplexität und technisches Risiko geprägt, dessen souveräne Beherrschung IBM Business Consulting Services in zahllosen Projekten bewiesen hat.



Den richtigen Partner finden.

Betreuung, wie sie sein soll

IBM Business Consulting Services pflegt eine spezielle Kundenbetreuungsstruktur, die sich in ein kontinuierliches Kundenbeziehungsmanagement einerseits sowie in die fachliche Orientierung der Lösungen andererseits unterteilt. Dadurch haben wir eine neue Qualität und Kontinuität für die Betreuung unserer Kunden geschaffen, die Ihnen zugute kommt: Versicherungsberater, Projektmanager, IT-Architekten und IT-Spezialisten erarbeiten versicherungsspezifische Strategien auf der Basis Ihrer individuellen Situation. Sie verfügen über große Projekterfahrung, methodisches wie technologisches Wissen und unterstützen Sie bei der Entwicklung, Implementierung und Integration von Technologien und optimierten Prozessen. Bei IBM Business Consulting Services sind die Mitarbeiter Experten in ihrer jeweiligen Kunden- und Projektrolle. Dies erreicht IBM Business Consulting Services durch eine jahrelange systematische Professionsorientierung, die die individuelle Weiterentwicklung jedes Mitarbeiters bis zur Senior- und Executive-Ebene ermöglicht.

Warum IBM Business Consulting Services?

Mehr als 55000 Mitarbeiter in über 160 Ländern bündeln Expertise und Erfahrungen in über 20 Branchen. Die Mitarbeiter haben Zugriff auf das IBM Business Consulting Services Expertennetzwerk. Jährlich investiert IBM Business Consulting Services große Beträge in Forschung und Entwicklung und besitzt mehr als 25 versicherungsspezifische Patente. Wir verbinden bewährte globale einheitliche Projektmanagementmethoden mit dem fachlichen Know-how aus den Anwendungsgebieten. Zudem arbeiten wir mit ausgewählten Partnern wie Innovas, SAS, COR, SAP und Siebel zusammen. Mit diesem einzigartigen Erfahrungsschatz, unseren Partnerschaften und dem Netzwerk können wir die für Ihr Unternehmen passende spezifische Lösung konzipieren und implementieren. Nicht von ungefähr pflegen wir langjährige und enge Partnerschaften mit führenden Versicherern. Profitieren auch Sie von unserem Wissen und verschaffen Sie sich den entscheidenden Vorsprung vor den Mitbewerbern!

Weitere Informationen

Wenn sie mehr über IBM Business Consulting Services Insurance wissen möchten, besuchen Sie uns unter:

ibm.com/services/de/industries/insurance
– oder wenden sich direkt an:

Stefan Riedel
Partner Leader BCS Insurance
Central Region
Telefon: +49 221 304-2749
Telefax: +49 221 304-2677
E-Mail: stefan_riedel@de.ibm.com



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 unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

SAP, mySAP, R/2, R/3 und mySAP.com sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG.

Microsoft und Windows sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

UNIX ist eine eingetragene Marke der Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.

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

© Copyright IBM Corporation 2004
Alle Rechte vorbehalten.