



IBM Global Services

IBM

## Das Wissen Ihres Unternehmens sitzt nicht im Computer. Sondern davor.

*Konvergente Kommunikation macht Wissen unternehmensweit zugänglich.*

**ON** DEMAND BUSINESS



## Ein verborgener Schatz.



Bereits jetzt zeichnet sich ab, dass die Bedeutung des Wissensaustausches und des Zugriffs auf Wissen in unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen in den nächsten Jahren enorm zunehmen wird. Daten und Informationen werden erst dadurch wertvoll, dass sie intelligent verknüpft, in die richtigen Zusammenhänge gestellt und mit Wissen und Erfahrung angereichert werden. Aber Wissen und Erfahrung befinden sich zu 80 % in den Köpfen der Mitarbeiter und nur zu 20 % in Systemen. Das erklärt auch, warum IT-Prozessketten, selbst bei optimaler Integration, niemals durchgängig und vollautomatisch auf der technologischen Ebene abgewickelt werden können. Es gibt in jedem Prozess zahlreiche technologiebedingte Lücken, die der Mensch selbst überbrücken muss – was eigentlich nicht seine Aufgabe ist. Nicht die Menschen sollten dem System dienen, sondern das System den Menschen. Dieses Dilemma kann nur entschärft werden, indem die Kommunikation mit anderen Menschen und mit den Systemen erheblich erleichtert und verbessert wird. Viele Unternehmen haben dies erkannt und stellen ihren Mitarbeitern eine entsprechend umfangreiche Kommunikationsausstattung zur Verfügung. Dennoch bleibt das Gefühl, dass Geschäftsprozesse, gemessen am technologischen Aufwand, noch wesentlich effizienter sein müssten. Die geballte Vielfalt von Telefon, Handy, SMS, PDA, Instant Messaging, Chat, E-Mail, Fax, Post und Formularwesen scheint Erreichbarkeit, Informationsaustausch und Verabredungen nicht in dem Maße zu optimieren wie erhofft. Woran liegt das?

### Die überlastete Schaltstelle.

Jedes Unternehmen, auch wenn es noch so gut organisiert ist, hat Wunde Punkte in seinen Geschäftsabläufen – und zwar überall dort, wo die Inkompatibilität unterschiedlicher Systeme Menschen dazu zwingt, als Schaltstellen und Ver-

mittler von Informationen zu fungieren. Es kommt zu so genannten Medienbrüchen, sobald eine Information mittels eines Mediums (z. B. PC) aus einem System (z. B. Datenbank) recherchiert, verändert und angereichert (z. B. durch Ergänzungen, Bewertung, Kommentar) und mittels eines anderen Mediums (z. B. Telefon) in ein anderes System (z. B. Mailbox) übertragen wird. Dieser aktuellste Stand der Information ist damit nicht mehr allgemein verfügbar. Bei der Bearbeitung, Speicherung und Weiterleitung von Informationen denkt das menschliche Gehirn höchstens zwei bis drei Schritte voraus: Es ist schlichtweg nicht möglich, im Voraus sämtliche Zusammenhänge zu erahnen, in denen dieses Wissen jemals wertvoll werden könnte. Diese Problematik der Medienbrüche besteht

- *unabhängig von der Qualität der Geschäftsprozesse. Als theoretische Leitlinie für Workflow und Informationsaustausch können sie noch so gut und schlüssig sein: Medienbrüche verursachen oft Verzögerungen, Informationsverluste, Rückfragen und umständliche Routinen;*
- *weitgehend unabhängig von der Qualität der IT-Integration und IT-Abbildung der Geschäftsprozesse. Selbst wenn IT-Kommunikationskanäle weitgehend konvergent sind und Datenzugriff für alle Mitarbeiter und Partner im Rahmen ihrer Befugnisse möglich ist, bleiben doch die Bruchstellen zu den nicht integrierten Teilen des Systems wie etwa Telefonie, Formulare und eben Personen. Abgesehen davon gibt es erfahrungsgemäß auch in scheinbar gut integrierten IT-Systemen noch jede Menge Potenzial, die Unterstützung der Geschäftsprozesse zu verbessern!*



## *Die Realität in den meisten Unternehmen.*



Wiewohl die neuen Kommunikationstechnologien den Informationsaustausch eigentlich erleichtern sollten, erreichen sie leider oft genug das Gegenteil: Seit dem Aufkommen von E-Mail, SMS, Chat etc. ist die Informationsflut derart gestiegen, dass allein die Sichtung des Materials den Adressaten viel Zeit kostet und es immer schwieriger macht, Wichtiges von Unwichtigem zu unterscheiden. Wirklich wichtige Informationen können da leicht übersehen werden.

### **Inkonsistenter Datenzugriff.**

Ein weiterer Problempunkt ist der inkonsistente Datenzugriff. Auch wenn alle Informationen, die für die Abwicklung eines Geschäftsprozesses benötigt werden, in irgendeiner Form vorhanden sind, besagt das noch nichts über ihre Verfügbarkeit. Handschriftliche Gesprächsnotizen vom letzten Kundenbesuch lassen sich nicht online abrufen, E-Mails nicht mit dem Telefon lesen. Mitarbeiter müssen also immer verschiedene Endgeräte wie z.B. Telefon, Handy, PDA, Scanner, Laptop für die verschiedenen Funktionen in Reichweite haben und regelmäßig abfragen. Gerade mobile Mitarbeiter sind oft von aktuellsten Informationen abgeschnitten, denn derzeitige mobile Lösungen erlauben nur den Zugriff auf Personal-Information-Management-Daten wie z.B. Kalender und To-do-Listen.

### **Unterschiedlichste Kommunikationsnetze.**

Die Wurzel der Inkonsistenz liegt jedoch tiefer als in der Vielzahl der Kommunikationsmittel: In vielen Unternehmen werden unterschiedliche Kommunikationsnetze mit unterschiedlichen Standards eingesetzt, wie z.B. PSTN, IP-Netz, Internet und Funknetze. Somit liegen die Daten in unterschiedlicher Aktualität auf unterschiedlichen Systemen vor und müssen manuell abgeglichen werden. Zwischen den Medienkanälen Sprache, Daten, Bilder und Papier gibt es so gut wie keine systemimmanenten Querverbindungen und daher auch keine automatisierte Logik, die einfachste Abläufe erleichtert.

### **Fazit:**

Informationen suchen, Informationen von einem Medium ins andere transferieren, doppelte und dreifache Gespräche sowie Schriftwechsel wegen fehlender Information, Nichterreichbarkeit von Ansprechpartnern etc. kostet eine Menge Zeit und damit richtig Geld. Dass diese 'Reibungsverluste' betriebswirtschaftlich oft nicht erfasst werden, liegt daran, dass man sie als unvermeidlich und in der Natur der Sache liegend betrachtet.



## Muss das so sein?



Unternehmen, die sich eine effizientere Kommunikation wünschen, sollten dieses angebliche Naturgesetz hinterfragen. Muss das so sein, dass

- *zigfach hin- und hertelefoniert wird, um Termine zu vereinbaren oder Informationen zu beschaffen?*
- *Informationen unvollständig weitergegeben werden, weil in dem genutzten Medium nicht alles vorliegt?*
- *viel Zeit mit eigenhändigem Eingeben, Umkopieren, Weiterleiten und Archivieren von Informationen verbracht wird, was gleichzeitig eine Fehlerquelle darstellt?*
- *die Qualität der Informationen nicht dem entspricht, was benötigt wird bzw. möglich ist?*
- *aufgrund von Medienbrüchen Rechnungen verspätet ausgelöst werden?*
- *Kunden die Geduld verlieren, weil sie dieselbe Frage zum x-ten Male gestellt bekommen?*

### Ineffizienz kostet Geld!

Es lohnt sich, diese Punkte zu erfassen und die daraus entstehenden Kosten zu berechnen. All diese Recherchen, Routinen und Mehrfachanfragen kosten Ihre Mitarbeiter messbare Zeit, die Sie bezahlen. Und in der Buchhaltung ermöglicht eine schnelle, präzise und reibungslose Kommunikation ohne Medienbrüche ein deutlich zeitnäheres Stellen und Begleichen von Rechnungen – was dem Unternehmen messbare Finanzierungsvorteile bringt.

### Die Zeit ist reif.

Wer jetzt über die positiven Auswirkungen einer durchgängigen Kommunikation nachdenkt und sich dies für sein Unternehmen wünscht, ist kein Träumer, sondern ein Realist: Die Technologie, medienbruchbedingte Reibungsverluste zu eliminieren, ist bereits größtenteils vorhanden, denn alle Kommunikationskanäle lassen sich prinzipiell bündeln. Die Voraussetzungen dafür sind erfüllt:

- *Es gibt leistungsstarke IP-Netze verschiedenster Anbieter. Praktisch kann heute an jedem Ort in Deutschland ein Internetzugang eingerichtet werden.*
- *Alle Medienarten sind prinzipiell IP-fähig. Internettelefonie setzt sich derzeit in großem Stil in der Geschäftswelt wie im privaten Umfeld durch und ist inzwischen sogar schon über WLAN möglich. Auch die Papierebene kann digitalisiert werden: Papierformulare können durch elektronische Formulare ersetzt werden, außerdem können Papiere gescannt und von spezieller Software gelesen, bearbeitet und gespeichert werden. Kurz: Es gibt für alle Medienarten die entsprechende Hard- und Software.*

Aber die Technologie allein bewirkt noch keine betriebswirtschaftliche Optimierung der Geschäftsabläufe. Die entsteht erst, wenn die Technologie für Konvergente Kommunikation genutzt wird.



## Was ist Konvergente Kommunikation?



Konvergente Kommunikation folgt einem relativ einfachen Grundprinzip: Es gibt eine einzige Plattform, an die alle Medien angeschlossen sind, und über diese Plattform laufen sämtliche Kommunikationsprozesse, unabhängig von der Art des Sende- und des Empfangsmediums. So ist es möglich, auf virtuelle Dienste und Back-End-Systeme zuzugreifen, egal von wo aus, wann und über welches Medium. Im Zuge dieser Entwicklung wird der Trend zu Universalgeräten gehen, mit denen sowohl Sprache und Daten als auch Bilder über IP

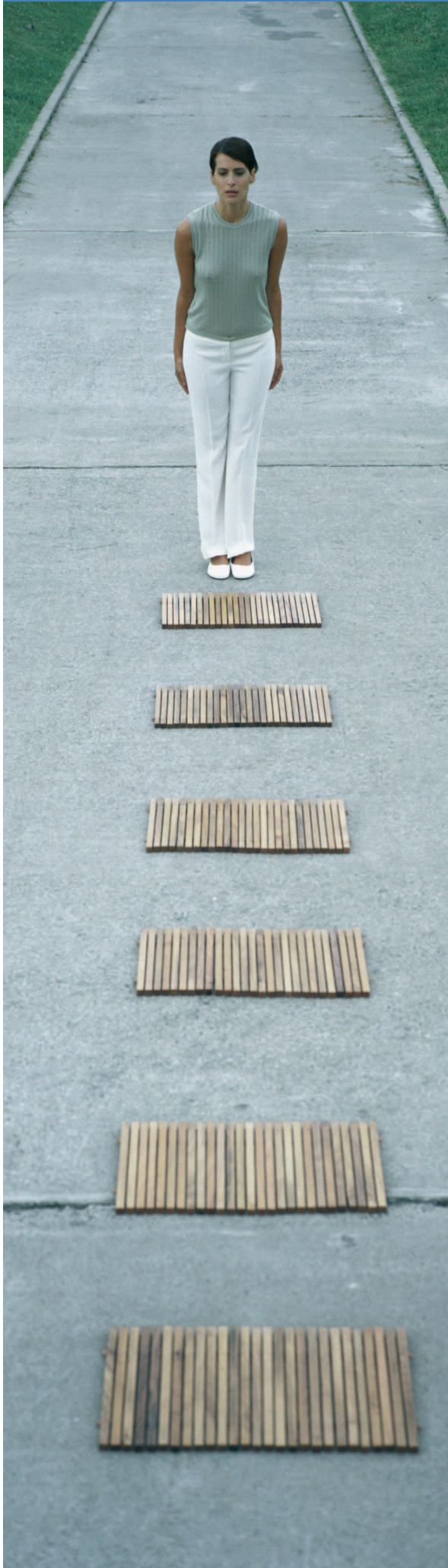
abgerufen werden können, wie etwa Multifunktionshandys, PDAs oder Laptops mit Telefoniefunktionen. Und da sämtliche Medienarten digitalisierbar und IP-fähig sind, kann tatsächlich das gesamte Wissen eines Unternehmens in online zugänglichen Datenbanken gelagert werden und nicht mehr teils in der IT, teils in Akten und Hängeregistaturen. Auch die IT-Anwendungen werden um ergänzende Funktionalitäten weiterentwickelt, mit denen sie die gesamte Kommunikation unterstützen und Prozessabläufe erleichtern.

*Das Resultat ist ein integrierter, personalisierter, ortsunabhängiger Arbeitsplatz in Form eines multifunktionalen Geräts, das thematisch zusammengehörige Informationen aus verschiedenen Medien verknüpft und dem Nutzer automatisch zur Verfügung stellt.*





## Warum es sich lohnt, neue Wege zu gehen.



Die positiven Folgen für Unternehmen sind vielfältig:

- *Schluss mit Medienbrüchen und Redundanzen!*
- *Schluss mit 'Probieren auf allen Kanälen', um jemanden zu erreichen oder Informationen zu finden. Das Kommunikationsnetz wird automatisch gewählt je nach Verfügbarkeit und Kostenaspekten.*
- *Die Mitarbeiter sind deutlich produktiver – durch Zeitersparnis und stringente Prozesskette.*
- *Die Kundenzufriedenheit steigt, weil umfassend informierte Mitarbeiter Fragen schnell und kompetent beantworten können.*

### Ein paar Fakten zur Kostensenkung.

Schon gewusst?

- *Die Kommunikationskosten eines Unternehmens machen bis zu 15 % der IT-Kosten aus.*
- *Konvergente Kommunikation senkt diese Kosten um bis zu 30 %.*
- *Bis zu 55 % der Kommunikationskosten sind Gesprächskosten. Diese können mit Konvergenter Kommunikation um bis zu 50 % gesenkt werden.*
- *Wartung und Betrieb der klassischen Telefonie können bis zu 45 % der Gesamtkommunikationskosten ausmachen, diese können um bis zu 75 % gesenkt werden. Der Umzug eines Telefons wird z. B. mit 150 – 250 € veranschlagt. Solche Kosten entfallen in Zukunft vollständig!*

### Möglichkeiten, von denen viele nicht zu träumen wagen.

Um einem Missverständnis vorzubeugen: Konvergente Kommunikation verfolgt nicht das primäre Ziel, Geschäftsprozesse umzustellen. Bei diesem Ansatz geht es darum, bestehende Geschäftsprozesse durch technologische Synergieeffekte deutlich besser zu unterstützen. Dadurch eröffnen sich ungeahnte Möglichkeiten, effizienter, schneller und bequemer zu arbeiten. Wie das konkret aussehen kann, zeigen die folgenden Beispiele.



## Szenarien für die Zukunft.



### Ein Tag im Büro.

Der Arbeitsalltag im Büro ist durch parallele Arbeiten, Datenerstellung und -bearbeitung, Telefonate und Meetings geprägt. Viele Tätigkeiten sind redundant und unproduktiv, was daran liegt, dass zum einen Informationen in unterschiedlichen Medien festgehalten werden, wie z. B. handschriftliche Notizen, Kalendarium online, To-do-Listen auf der Festplatte, E-Mail, Präsentationen und Textdateien, zum anderen die Medien asynchron genutzt werden. Es wird viel Zeit damit verschwendet, thematisch zusammengehörige Informationen aus all diesen Kanälen zusammenzusuchen oder von einem Kanal in den anderen zu transferieren.

Klassisches Beispiel: Teamkollegin Sabine Schulz versucht Teamkollegen Stefan Schmidt zu erreichen.

- *Schulz schaut im Computer nach, ob Schmidt im Firmen-Chatroom online ist. Schmidt ist nicht online.*
- *Schulz sucht Schmidts Handynummer aus dem Mitarbeiterverzeichnis heraus und ruft ihn auf dem Handy an.*
- *Schulz erreicht Schmidt nicht und hinterlässt auf der Mailbox eine Bitte um dringenden Rückruf sowie ihre Telefonnummer.*
- *Schmidt hört die Mailbox ab, versteht die Nummer nicht, sucht die Nummer von Schulz heraus und ruft zurück.*
- *Das Gespräch findet endlich statt. Es stellt sich heraus, dass Schmidt Informationen aus einer Präsentation fehlen, die er für seine Entscheidung braucht.*
- *Da Schmidt unterwegs ist, kann er keine online verschickte Präsentation empfangen.*
- *Es kann keine Entscheidung getroffen werden, daher wird ein weiteres Gespräch vereinbart.*

### Die Alternative.

Wie sieht nun dieser Workflow mit Konvergenter Kommunikation aus? Wenn alle Informationen als Datensatz festgehalten werden und damit online abrufbar sind und wenn intelligente Tools dem Nutzer alles Wissenswerte zum Thema automatisch zur Verfügung stellen?

- *Schulz schaut im Computer nach, ob Schmidt im Firmen-Chatroom online ist. Schmidt ist nicht online, aber das System zeigt automatisch seinen Terminkalender an und welche Medien ihm zur Verfügung stehen.*
- *Schulz weiß nun, wann, wo und auf welchem Weg Schmidt erreichbar ist, und trägt einen Termin in seinen Kalender ein.*
- *Schulz lässt sich vom System alle Informationen zu dem Thema, das sie mit Schmidt besprechen will, zusammenstellen und schickt ihm eine relevante Datei in einem an sein Endgerät angepassten Format.*
- *Schmidt bekommt automatisch ein SMS auf sein Handy, bestätigt den Termin und ruft die Datei ab.*
- *Schulz und Schmidt telefonieren zum vereinbarten Termin miteinander, haben die gleiche Wissensbasis und kommen daher zügig zu einem Ergebnis.*

## Szenarien für die Zukunft.



### Ein Tag im Außendienst.

Den Außendienst treffen Medienbrüche und Kommunikationsklippen am härtesten: Mobile Mitarbeiter brauchen beim Kundenbesuch sehr spezielle Informationen, aber die Zugriffsmöglichkeiten sind – fernab der Zentrale – eingeschränkt. So sind z.B. Informationen, die nur in einem bestimmten Medium vorliegen, das vom Endgerät des mobilen Mitarbeiters nicht unterstützt wird, nicht zugänglich. Zwar gibt es mobile Endgeräte mit Softwaretools und Datensatzdoubletten, aber die sind möglicherweise nicht auf dem neuesten Stand.

Die Synchronisation der Datenbanken auf den Endgeräten und in der Zentrale ist in der Regel nur im Intranet möglich, aber nicht beim Kunden vor Ort. Durch diese Asynchronizität fehlen dem Außendienstmitarbeiter oft die entscheidenden, aktuellsten Informationen, die für kompetente Serviceleistungen unerlässlich sind. Häufig genug laufen Kundendienstsituationen nach folgendem Muster ab:

- *Harry Huber, technischer Außendienst bei einem Heizungshersteller, erhält von der Kunden-Telefonzentrale eine Ausfallmeldung. Er bekommt die Kundenadresse und den Heizungsanlagentyp genannt, aber eine mögliche Ausfallursache hat die Telefonistin vom Kunden nicht erfahren können.*
- *Beim Kunden sieht Huber sich die Anlage an und sucht nach dem Fehler, was eine Weile dauert. Als er den Fehler findet, stellt er fest, dass er ein bestimmtes Ersatzteil benötigt, das er jedoch nicht dabei hat.*
- *Es wird ein neuer Reparaturtermin vereinbart.*
- *Der Kunde ist verärgert, weil er noch ein paar Tage frieren muss und weil ihn der doppelte Dienstleistungsaufwand mehr Geld kostet.*

### Wissen macht den Unterschied!

Hätte Herr Huber dank Konvergenter Kommunikation bereits im Vorfeld alle nötigen Informationen, könnte er dem Kunden viel effizienter weiterhelfen und damit den guten Ruf seines Unternehmens stärken. Dazu braucht er ein Endgerät, mit dem er alle benötigten Daten empfangen kann – optimalerweise über ein personalisiertes Portal, über das er außerdem die Datenbestände synchronisieren kann, ohne in die Zentrale fahren zu müssen. Dann verläuft die Situation etwa so:

- *Huber erhält von der Kunden-Telefonzentrale eine Ausfallmeldung und bekommt gleichzeitig folgende Informationen auf seinen PDA geschickt: die Kundendaten, den Heizungsanlagentyp sowie relevante Diagnostikdaten, die die Telefonistin anhand vorgegebener, strukturierter Fragen an den Kunden aus der Diagnosedatenbank für den betreffenden Anlagentyp ermittelt hat.*
- *Huber entnimmt den Informationen, welche Ersatzteile er für die Reparatur benötigen könnte, packt sie ein und fährt los.*
- *Beim Kunden sieht Huber sich die Anlage an und erkennt eine der möglichen Diagnosen als zutreffend. Er weiß sofort, was zu tun ist und führt die Reparatur durch.*
- *Der Kunde quittiert die Reparatur auf dem Unterschriftenfeld des PDAs.*
- *Huber rechnet seinen Arbeitseinsatz ab und sendet die Daten sofort an die Zentrale.*

## Szenarien für die Zukunft.



### Ein Tag in der Logistik.

Typisch für den Workflow in der Logistik ist, dass er viele manuelle und redundante Tätigkeiten beinhaltet, um Informationen zu sammeln. Eine Mehrfacherfassung von Daten ist oft unerlässlich, um die Lieferkette nachzuvollziehen. Dazu kommt, dass Logistikmitarbeiter häufig zwischen Warenannahme, Auslieferung, Lagerhallen und Hof unterwegs sind. Telefonisch sind sie zwar gut erreichbar, haben aber keinen mobilen Systemzugriff. Folglich entstehen Verzögerungen und Fehlerquellen aufgrund von Unterbrechungen der Arbeit durch Anrufe oder die Notwendigkeit, im Büro etwas zu recherchieren. Zum Beispiel so:

- Logistikmitarbeiter Michael Maier ist am Wareneingang und nimmt eine neue Warenlieferung manuell auf.
- Kollege Markus Müller ruft Maier an und fragt, wie viele Teile zur Auslieferung für den Kunden Moser bereitliegen.
- Maier unterbricht die manuelle Erfassung, nimmt die Anfrage von Müller auf und geht ins Büro, um aus dem schriftlichen Auftrag von Moser zu ersehen, wie viele Teile dieser bestellt hatte.
- Maier prüft im Computer den Status der Bestellung.
- Maier geht zur Auslieferung, um nachzusehen, wie viele Teile bereitliegen, und informiert Müller via Telefon.
- Müller gibt diese Information an Moser weiter.
- Maier wendet sich wieder der unterbrochenen Erfassung der Warenlieferung zu, muss aber noch einmal von vorne anfangen, da er nicht mehr weiß, was bereits aufgenommen wurde.

### Es geht auch anders!

Eine Reduzierung der Medienbrüche durch Konvergente Kommunikation kann Logistikmitarbeiter erheblich entlasten: Die Mehrfacherfassung der Daten kann automatisiert und direkt in die Systeme übertragen werden, sodass in allen Bereichen hochaktuelle Daten zur Verfügung stehen. Über ein geeignetes mobiles Endgerät könnte Herr Maier den Status im System prüfen und Änderungen eingeben, ohne dafür ins Büro gehen zu müssen. Der oben geschilderte Prozess wäre dadurch deutlich effizienter:

- Maier ist beim Wareneingang. Die Ware wurde bereits automatisch vom System erfasst.
- Maier kontrolliert über sein PDA die eben erfassten Daten.
- Müller schickt Maier eine Nachricht auf den PDA mit der Bitte, die Auslieferung an den Kunden Moser noch einmal zu prüfen.
- Maier geht zur Auslieferung, prüft die Stückzahl, macht die Gegenprobe durch einen Blick ins System via PDA und schickt eine bestätigende Antwort zurück an Müller.
- Müller hat den Kunden Moser noch am Telefon und kann ihn gleich informieren.
- Maier geht zurück zum Wareneingang und nimmt die nächste Lieferung auf.

## Den richtigen Partner finden



Konvergente Kommunikation ist nicht einfach ein Produkt oder eine Lösung, sondern ein Zusammenspiel aus Technologie, betriebswirtschaftlicher Evaluation und Kreativität. Insofern besteht eine gewisse Offenheit bezüglich der Branchen und Sparten, aus denen Sie einen Lösungspartner für die Einführung Konvergenter Kommunikation in Ihrem Unternehmen engagieren können.

Telekommunikationsunternehmen haben zweifelsohne Know-how in der Einrichtung von IP-Netzen. Allerdings verfolgen sie in erster Linie das Geschäftsziel, möglichst viel Netzkapazität zu verkaufen. Der betriebswirtschaftliche Nutzen für Ihr Unternehmen, etwa die Minimierung von redundanter Kommunikation, ist daher nicht im Interesse der Telekommunikationsunternehmen.

### Wer kann Sie unterstützen?

IT-Unternehmen verfügen gleichfalls über Netzwerkkompetenz und zugleich über eine größere technologische Bandbreite. Damit sind sie prinzipiell besser aufgestellt für eine erfolgreiche Realisierung Konvergenter Kommunikation. Allerdings müssen bestimmte Qualitäten hinzukommen, die nicht jedes IT-Unternehmen mitbringt:

- *die Fähigkeit, Kommunikationsstrukturen und deren Unterstützung der Geschäftsprozesse betriebswirtschaftlich zu analysieren und zu beurteilen;*
- *hohe Consulting-Qualitäten, resultierend aus breitem technologischem und branchenspezifischem Know-how, langjähriger Erfahrung und ausgereifter Methodik;*
- *technologische Kompetenz für Design und Implementierung individueller Lösungen.*

### Was IBM für Sie tun kann.

Wenn Sie bereits über eine durchgängige IP-Vernetzung verfügen, bietet Ihnen IBM die Consulting- und Konzeptionsleistungen, die Sie brauchen, um das Potenzial Ihrer Investition optimal zu nutzen: IBM evaluiert Ihre Geschäftsprozesse in Hinblick auf medienbruchbedingte Schwachstellen, wie etwa Redundanzen, Informationssuche, Informationsfragmente auf unterschiedlichen Kanälen etc. Auf dieser Grundlage kann eine individuelle Konzeption zur Verknüpfung der Kommunikationskanäle erstellt werden. Sie beinhaltet, wie Informationen über unterschiedliche Medienarten hinweg weitergeleitet werden, auf welche Weise ergänzende Informationen bei bestimmten Workflow-Schritten bereitgestellt werden, wie Erreichbarkeit und Terminvereinbarung optimiert werden können – Ansatzpunkte gibt es viele, Umsetzungsmöglichkeiten noch viel mehr. Da es hierfür keine Standardlösungen geben kann, ist die Beratungsqualität von größter Bedeutung.

Wenn noch kein Kommunikationskonzept für Ihre Anforderungen vorhanden ist, ist eine Kosten-Nutzen-Analyse der Kommunikationsprozesse trotzdem sinnvoll: In den meisten Fällen erweist sich der betriebswirtschaftliche Vorteil Konvergenter Kommunikation als so groß, dass sich die Realisierung lohnt, selbst wenn die Voraussetzung dafür, also ein konvergentes IP-Netzwerk, erst geschaffen werden muss. Auch der Aufbau eines IP-Netzwerks ist bei IBM in guten Händen, da IBM bei der Netzwerkkonzeption von Anfang an nicht nur Telefonie, sondern sämtliche Medienarten berücksichtigt.

Für Entwicklung und Umsetzung Ihrer individuellen Lösung hat IBM die entsprechenden Spezialisten in allen Sparten an der Hand.



*Für diese Unternehmen hat  
die Zukunft bereits begonnen.*



***Deutsche Bahn Systems GmbH***

***Baden-Württembergische Bank***

***Vossloh AG***

***GAD***

***Landeshauptstadt Hannover***

***Hotel Kempinski***

***Wüstenrot & Württembergische AG***

***Schuhhaus Ludwig Görtz GmbH***





IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
**ibm.com/de**

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

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

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

IBM, das IBM Logo, das e-Logo und ibm.com  
sind eingetragene Marken der IBM Corporation.  
On Demand Business und das On Demand Busi-  
ness Logo sind Marken der IBM Corporation in  
den USA und/oder anderen Ländern.

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

© Copyright IBM Corporation 2006  
Alle Rechte vorbehalten.

