



IBM
Global
Business
Services

VON DER VISION ZUR INNOVATION.

ibm.com/innovation/de

INNOVATION BEGINNT MIT DEM MUT ZUR VERÄNDERUNG.

Alle reden von „Innovation“. Doch allein über Produkt- und Dienstleistungsinnovation lassen sich heute keine Wettbewerbsvorteile mehr schaffen – beides ist austauschbar geworden. Geschäftsmodellinnovationen dagegen sind einzigartig, da sie individuell auf das Unternehmen abgestimmt sind.

Doch um diesen Innovationspfad zu beschreiten, braucht es Mut. Und einen erfahrenen Partner, der den Weg ebnet, der weiß, wie sich die Ideen am besten in Geschäftsprozessen realisieren lassen, und der zukunftsorientierte Lösungen entwickelt. Einen Partner wie die IBM Global Business Services.

Denn Anforderungen und Märkte ändern sich schnell. Innovationen von heute sind die Standards von morgen. Und nur wer immer einen Schritt voraus ist, hat auch morgen noch Erfolg. Wir helfen unseren Kunden dabei.

Diese Broschüre zeigt einen Querschnitt von Kundenreferenzen aus verschiedenen Branchen. Sie illustrieren, welchen integralen Beitrag die IT zur Umsetzung innovativer Ideen leisten kann.

Viele interessante Impulse wünscht Ihnen



Matthias K. Hartmann
Geschäftsführer IBM Global Business Services
IBM Deutschland GmbH

„Innovation ist kein Luxus, sondern
eine wirtschaftliche und gesellschaftliche
Notwendigkeit.“ Sam Palmisano,
Vorstandsvorsitzender der IBM



IBM
Global
Business
Services



DAIMLERCHRYSLER BESCHLEUNIGT DIE REAKTIONSFÄHIGKEIT DANK PROAKTIVER IT-INFRASTRUKTUR.

Die Stuttgarter DaimlerChrysler AG ist mit 4,7 Millionen verkauften Fahrzeugen der drittgrößte Automobilhersteller weltweit. 384.000 Beschäftigte arbeiten rund um den Globus für den Weltkonzern, zu dessen Marken unter anderem Mercedes-Benz, Chrysler, Jeep, Maybach und smart zählen.

Die Herausforderung:

DaimlerChrysler will seine internationale Führungsposition auch in Zukunft erhalten und ausbauen. Voraussetzung hierfür ist eine IT-Infrastruktur, die flexibel, effizient und schnell ist – und unternehmensweit einheitlich. Die über Jahre gewachsenen heterogenen Insellösungen bremsen die Reaktions- und Anpassungsfähigkeit des Unternehmens. Doch genau diese Faktoren sind in einem dynamischen, wettbewerbsintensiven Markt wie der Automobilindustrie ausschlaggebend für den Erfolg.

Die Lösung:

Die IT soll die Unternehmensstrategie stützen, nicht behindern. Eine entscheidende Rolle spielt hier die Anwendungsentwicklung. Die war bei DaimlerChrysler mangels Standardisierung zu langsam und ineffizient. Mit der Unterstützung von IBM Global Business Services

baute DaimlerChrysler eine neue, standardisierte Betriebsumgebung für modulare Anwendungsentwicklung auf. Kernstück ist eine integrierte Plattform, die sogenannte Proactive Infrastructure (PAI), die auf einer serviceorientierten Architektur (SOA) basiert und die Entwicklungszyklen deutlich reduziert. PAI arbeitet mit offenen Standards und kann dadurch problemlos weiterentwickelt und den wechselnden Unternehmensanforderungen angepasst werden.

„Die flexible und effiziente Infrastrukturlösung, die wir mit IBM entwickelt haben, ermöglicht es uns, als Unternehmen beweglich und kundenorientiert zu bleiben.“

Dr. Seshu Bhagavathula, Director Technology Strategy, DaimlerChrysler

Das Ergebnis:

Die Standardisierung der Anwendungsentwicklungsinfrastruktur sorgte für vereinfachte wie auch gestraffte Entwicklungs- und Managementprozesse. So konnte DaimlerChrysler laut einer Studie der Gartner Group nicht nur die laufenden Betriebskosten um rund 30% senken, auch die durchschnittliche Entwicklungsdauer hat sich durch den Einsatz wiederverwendbarer Komponenten nahezu halbiert.



IBM
Global
Business
Services



THOMAS COOK SETZT MIT AUTOMATISCHEM VERFÜGBARKEITSMANAGEMENT ZUR PUNKTLANDUNG AN.

Als zweitgrößter Anbieter touristischer Leistungen und Produkte in Deutschland eröffnet Thomas Cook „Die ganze Welt des Reisens“. Neben der eigenen Marke gehören unter anderem Neckermann Reisen sowie die Fluggesellschaft Condor zum Unternehmen. Deutschlandweit beschäftigt Thomas Cook rund 5000 Mitarbeiter in den verschiedenen Unternehmensbereichen, weltweit sind es rund 24.600.

Die Herausforderung:

Online-Reisebuchungen sind beliebt wie nie – gerade wenn es um Flüge geht. Entsprechend ist die Zahl der sogenannten „Billigflieger“ in den letzten Jahren stark angestiegen. Und mit ihr hat sich auch der Wettbewerbsdruck erhöht. Thomas Cook suchte einen Weg, die Auslastungsquote der unternehmenseigenen Freizeitfluggesellschaft Condor zu optimieren und das Umsatzpotenzial im Last-Minute-Markt gezielter auszuschöpfen.

Die Lösung:

Nach intensivem Dialog mit den Branchenexperten von IBM Global Business Services hat sich Thomas Cook für die zukunftsweisende Verfügbarkeitsmanage-

mentlösung AVANTI entschieden: Sie ermöglicht es, die Auslastung aller Flüge zentral zu überblicken und nicht belegte Plätze automatisch sowie in Echtzeit den unterschiedlichen Vertriebskanälen bereitzustellen. Mithilfe einer IBM Standardsoftware lässt sich AVANTI sicher und problemlos an die etablierten Veranstalter-systeme anbinden.

Das Ergebnis:

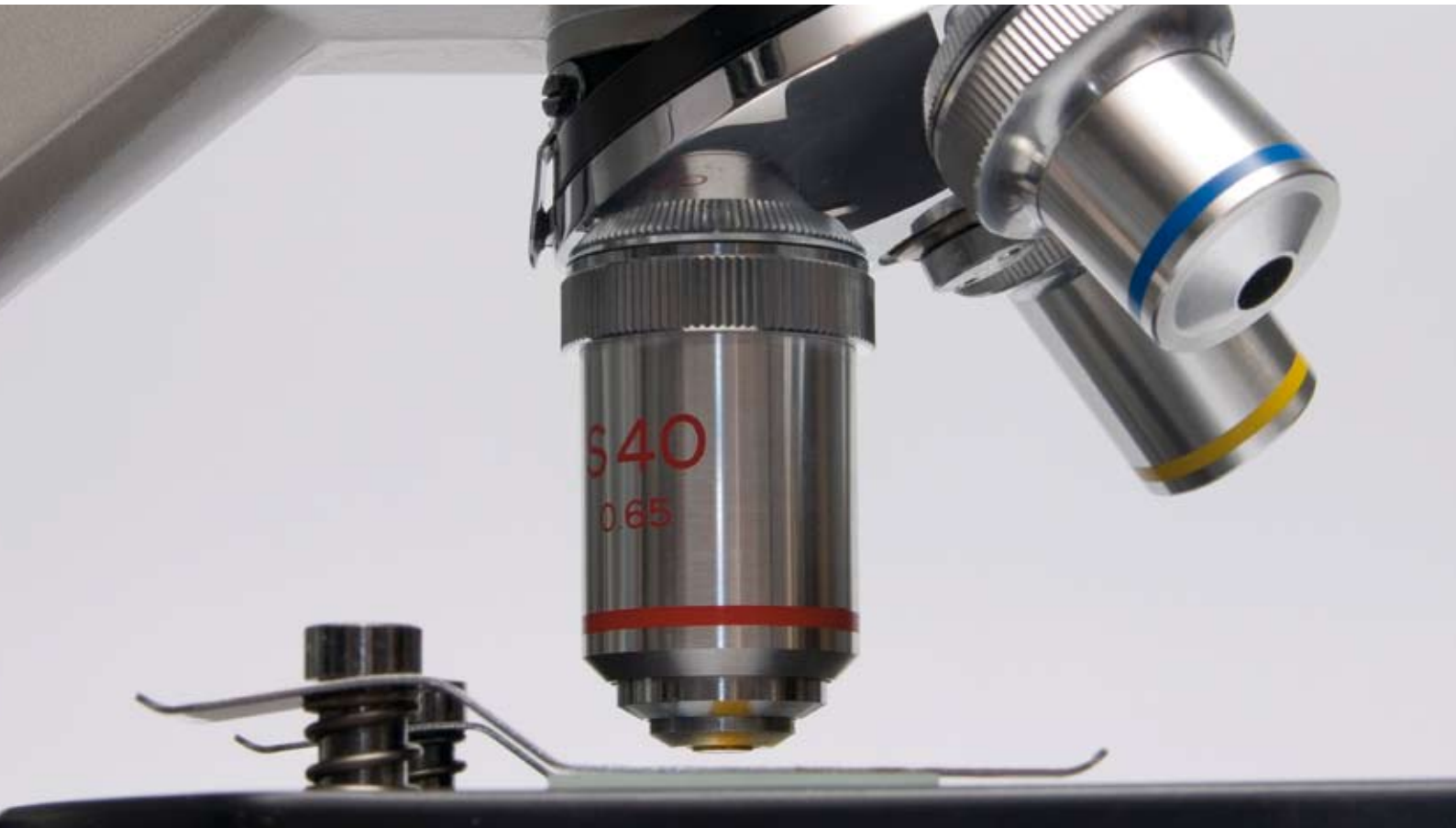
Da alle verfügbaren Plätze dank AVANTI jetzt bald durchgängig auf Abruf stehen, profitieren Kunden und Vertriebskanäle in Zukunft von flexibleren Buchungsmöglichkeiten. Auch Last-Minute-Angebote können dann effizienter bereitgestellt und gebucht werden. Gleichzeitig wird Thomas Cook in die Lage versetzt, die Flugpreise dynamisch der Verfügbarkeit und Nachfrage anpassen zu können.

Als Ergebnis wird eine Steigerung sowohl der Auslastungszahlen bei den Flügen als auch des Gewinns um rund 10% erwartet.

„Wieder einmal hat IBM fundierte Branchenkenntnis bewiesen und flexibel auf unsere Anforderungen reagiert. Das Team weiß, was der Kunde benötigt, und zeigt hohe Kompetenz in der Lösungsfindung.“
Ingo Schuch, Project Management Condor



IBM
Global
Business
Services



BAYER BEREITET DIE ELEKTRONISCHE DATENERFASSUNG KEINE KOPFSCHMERZEN MEHR.

Der Bayer-Konzern mit Sitz in Leverkusen ist auf allen fünf Kontinenten vertreten. Neben Gesundheit und Pharmazie gehören der Bereich Ernährung sowie die Herstellung hochwertiger Werkstoffe zu den Kernkompetenzen des Konzerns. Weltweit sind rund 110 200 Mitarbeiter für Bayer tätig, 44 100 davon in Deutschland.

Die Herausforderung:

Einer der Gründe für die extrem hohen Entwicklungskosten in der Pharmaindustrie ist die Tatsache, dass viele Unternehmen ihre Daten aus der Forschung noch immer auf Papier erfassen. Bei der manuellen Eingabe ins IT-System entstehen dann nicht selten Fehler, die zu unnötigen Verzögerungen und weiteren Kosten führen. Bayer hatte diese Problematik erkannt und wollte mit einer Lösung zur elektronischen Datenerfassung (Electronic Data Capture, EDC) Abhilfe schaffen.

Die Lösung:

Die Branchenexperten von IBM Global Business Services analysierten Bayers Anforderungen, prüften EDC-Lösungen verschiedener Hersteller, führten eine formale Anbieterselektion („Fit/Gap“) durch und das Team entschied sich daraufhin gemeinsam für das Produkt Rave™ von Mediadata. IBM unterstützte den Bayer-Konzern nicht nur bei der Integration der neuen Lösung

in die vorhandene IT-Infrastruktur, sondern bot auch Hilfe bei Prozess, Redesign, Simulationen, Validierung und Change Management sowie bei der Mitarbeiterschulung. IBM entwickelte dazu kundenspezifische Schulungsunterlagen und führte Schulungen durch. In nur 14 Monaten konnte so eine komplette EDC-Infrastruktur aufgebaut werden.

Das Ergebnis:

Die neue benutzerfreundliche EDC-Infrastruktur macht das Erfassen, Verwalten und Analysieren von Forschungsdaten um ein Vielfaches effizienter. Statt über mehrere Wochen werden die Informationen heute nahezu in Echtzeit ins System gespeist. Der internationale Austausch der Forschungsteams hat sich ebenfalls intensiviert. Damit verfügt Bayer jetzt über eine zukunftsorientierte Lösung, um Entwicklungszyklen zu verkürzen und Kosten im Griff zu behalten.

„Unsere Zusammenarbeit mit erfahrenen IBM Beratern, die sich mit der Technologie, deren Vorteilen und deren Einfluss auf interne Prozesse auskennen, hat erheblich dazu beigetragen, das Rollout so schmerzfrei wie möglich zu gestalten.“

Johann Prüve, Global Head of Data Acquisition and Management, Bayer



IBM
Global
Business
Services



JK-HOLDING LÄSST MIT EINEM NEUEN PORTAL HÄNDLER UND KUNDEN STRAHLEN.

Die JK-Unternehmensgruppe ist auf die Entwicklung, Produktion und den Vertrieb von Solarien spezialisiert. Zu den Erfolgsprodukten der Gruppe zählt die Premiemarken „Ergoline“. Als internationaler Marktführer beschäftigt JK rund 700 Mitarbeiter weltweit. JK-Global Service, ein in Bad Honnef ansässiger Teil der JK-Holding, verantwortet die Ersatzteillogistik und Technikereinsatzplanung.

Die Herausforderung:

Die JK-Holding hat den Vertrieb ihrer Produkte im Hauptabsatzmarkt Deutschland über ein spezielles Fachhändlernetz organisiert. Ziel von JK-Global Service war es, die gute Zusammenarbeit mit den Händlern und Servicetechnikern mithilfe eines internetbasierten Portals weiter zu intensivieren. Darüber hinaus sollte das Portal den Zugriff auf Informationen aus dem neuen SAP System ermöglichen.

Die Lösung:

In Kooperation mit IBM Global Business Services und der IBM Tochter SerCon gelang es, in weniger als vier Monaten ein umfassendes Händlerportal aufzubauen,

einschließlich der Integration aller definierten Prozesse. Die Grundlage hierfür: eine serviceorientierte Architektur (SOA), implementiert auf Basis der Software IBM WebSphere Portal Express. Eine weitere IBM Lösung – IBM WebSphere Business Integration Servers Express Plus – ermöglichte die Integration des SAP Systems in das Händlerportal.

Das Ergebnis:

Mit dem neuen Händlerportal verfügt die JK Holding heute über eine flexible Plattform für die Integration sämtlicher Geschäftsprozesse nach innen und außen. Das versetzt die Händler in die Lage, Kunden nun einen noch besseren Service zu bieten, da beispielsweise Ersatzteile schneller beschafft werden können. Gleichzeitig ließ sich der personelle und zeitliche Aufwand bei der Abwicklung von Prozessen reduzieren – und damit auch ein erheblicher Kostenblock.

„Wir erhalten eine wesentlich höhere Servicequalität, weil wir genau wissen, wo unsere Geräte stehen, wer sie wie betreut und welche Wartungsarbeiten durchgeführt wurden.“ Michael Groß, Director IT World, JK-Holding GmbH



IBM
Global
Business
Services



DIE METRO GROUP LÄSST IM FUTURE STORE DIE KASSEN KLINGELN.

Die METRO Group zählt zu den bedeutendsten Handelsgruppen Europas. Zum Verbund gehören unter anderem Galeria Kaufhof, Metro Cash & Carry, Media Markt, Saturn sowie die Extra Supermärkte. Auf internationaler Ebene beschäftigt die METRO Group rund 250 000 Mitarbeiter.

Die Herausforderung:

Die Supermarktkette Extra sah sich immer wieder mit dem Problem der schwankenden Nachfrage konfrontiert: Beliebte Artikel waren ständig ausverkauft, während andere in großen Mengen im Lager liegen blieben. Als Teil der METRO Group wandte sich Extra an die MGI METRO Group Information Technology GmbH mit dem Wunsch nach einer flexibleren, wirtschaftlicheren Lieferkette, die ein schnelles Reagieren auf wechselnde Bedürfnisse aktiv unterstützt.

Die Lösung:

Als zukunftsorientierter Konzern nahm die METRO Group das Anliegen der Extra Märkte zum Anlass, um bereits angestoßene Forschung und Entwicklung im Bereich „innovative Einkaufsumgebung“ weiter voranzutreiben. Deshalb gründete die Gruppe das „RFID Innovation Centre“ in Neuss. Hier werden Anwendungen rund um die Radio Frequency Identification Technology (RFID) sowie deren Einsatz in Handelsum-

gebungen entwickelt und getestet. Diese Technologie kam auch in den Extra Märkten zum Einsatz: Einige Produkte und Regale wurden mit RFID-Chips versehen, um den Warenbestand lückenlos und in Echtzeit zu verfolgen. Die Mitarbeiter wurden zu diesem Zweck mit kabelfreien Endgeräten ausgestattet. Über Webservices lassen sich verschiedene Technologien und IT-Komponenten in diesem „Future Store“ effizient vernetzen. Dabei arbeiten wir eng mit den IBM Innovation Labs sowie mit den Experten aus dem Bereich der IBM Kassen- und Filialsysteme zusammen.

Das Ergebnis:

In Zukunft finden Kunden bei Extra genau das, was sie suchen: Aufgrund der neuen Technologien haben die Mitarbeiter den Lagerbestand und die Bestückung der Regale immer im Blick. Geht ein Produkt zur Neige, wird es automatisch nachgeordert. Dies strafft die Prozesse, führt zu größerer Zufriedenheit beim Kunden – und dank zusätzlicher Abverkäufe auch zu höheren Umsatzzahlen.

„Der Einsatz von Webservices ermöglicht uns, unterschiedliche Komponenten nahtlos zu integrieren. Diese Technologie ist rundum zukunftsfähig – und sie eignet sich perfekt zur Ergänzung unseres ‚Future Store‘-Konzepts.“
Dr. Gerd Wolfram, Manager of IT Strategy,
MGI METRO Group Information Technology
GmbH

INNOVATION AUS TRADITION.

Innovation steht im Zentrum der Strategie von IBM. Jedes Jahr investieren wir rund sechs Milliarden US-Dollar in Forschung und Entwicklung. Wir beschäftigen mehr als 3000 Forscher und Ingenieure und betreiben acht Forschungslabore in sechs Ländern. Unsere Innovationskraft hilft uns, Ihre Innovationskraft zu fördern.

Profitieren Sie davon. Wir sind für Sie da.

IMMER FÜR SIE DA.

Wir haben uns darauf spezialisiert, Sie dabei zu unterstützen, Innovation auf den Weg zu bringen. Sprechen Sie mit uns. Wir beraten Sie gerne.

Sektor Communications

Bernd-Peter Hamels
Telefon: +49 (0)211 476-1730
hamels@de.ibm.com

Sektor Distribution & Public

Eberhard Armbruster
Telefon: +49 (0)711 785-4864
E_Armbruster@de.ibm.com

Sektor Financial Services Banking & Financial Markets

Klaus Lintelmann
Telefon: +49 (0)69 6645-6817
Klaus.Lintelmann@de.ibm.com

Sektor Financial Services Insurance

Stefan Riedel
Telefon: +49 (0)221 304-2749
Stefan_Riedel@de.ibm.com

Sektor Industrial

Wolfram Stein
Telefon: +49 (0)89 4504-2357
WOLFRAM@de.ibm.com

Sektor Mittelstand

Holger Geil
Telefon: +49 (0)69 6645-6802
Holger.Geil@de.ibm.com

Customer Relationship Management

Rainer Heck
Telefon: +49 (0)89 4504-5587
Rainer.Heck@de.ibm.com

Financial Management

Michael Dietz
Telefon: +49 (0)40 6389-4178
Michael.Dietz@de.ibm.com

Human Capital Management

Peter Kunz
Telefon: +49 (0)211 476-1715
Peter.Kunz@de.ibm.com

Strategy & Change

Dr. Rainer Mehl
Telefon: +49 (0)89 4504-5645
Rainer.Mehl@de.ibm.com

Supply Chain Management

Klaus Schäfer
Telefon: +49 (0)711 785-5775
SCHAEFAK@de.ibm.com



IBM
Global
Business
Services

IBM Deutschland GmbH
Pascalstraße 100
70569 Stuttgart
ibm.com/services/de/business