



IBM
Global
Business
Services

ERFOLG BASIERT AUF GUTEM TEAMWORK.

ibm.com/innovation/de

WIR HABEN NUR EIN ZIEL: IHREN ERFOLG.

Erfolg ist das Ergebnis harter Arbeit. Dafür muss man schon einiges tun – und noch mehr, um auch erfolgreich zu bleiben. Eine schwierige Aufgabe, die Unternehmen Tag für Tag vor neue Herausforderungen stellt. Denn der Markt wird immer dynamischer. Wer da nicht flexibel mit neuen Geschäftsmodellen, veränderten Prozessen und der darauf ausgerichteten Infrastruktur kontert, kann schnell den Anschluss verpassen.

Das richtige Konzept und die professionelle Realisierung der dazu notwendigen IT spielen in diesem Zusammenhang eine immer entscheidendere Rolle. Dabei gilt es, eine sorgfältig auf das Unternehmen abgestimmte integrierte Erfolgsstrategie zu entwickeln. IBM und SAP bieten hierfür effiziente Lösungen – vom Consulting über die IT-Infrastruktur bis hin zu Implementierung und Outsourcing. Und das seit über 30 Jahren.

Auch 2006 wurde IBM wieder zum SAP Special Expertise Service Partner für Financial Management, Banking und Insurance gewählt – insbesondere auch aufgrund der guten und engen Zusammenarbeit mit den Experten von IBM Global Business Services.

Der wichtigste Maßstab für unsere verlässliche und erfolgreiche Partnerschaft bleiben für uns jedoch unsere mittlerweile mehr als 10000 zufriedenen und treuen Kunden. Einige davon möchten wir Ihnen in dieser Broschüre vorstellen.

Spannende Einblicke und Anregungen für Ihr Unternehmen wünscht Ihnen



Meinrad Much
Direktor Marketing
IBM Global Business Services

„Die strategische Allianz von IBM und SAP hat zwei Weltklasseunternehmen zusammengebracht – zum Nutzen unserer gemeinsamen Kunden, denen dadurch branchenspezifische End-to-End-Lösungen zur Verfügung stehen.“ Volker Loehr,
General Manager, Global IBM SAP Alliance,
IBM Deutschland GmbH



IBM
Global
Business
Services



DIE POSTBANK AG INVESTIERT IN DIE ZUKUNFT IHRER KUNDEN.

Die Postbank ist mit 14,6 Millionen Kunden und etwa 22000 Beschäftigten eine der größten Privatkundenbanken Deutschlands. Daneben ist die Postbank auch im Geschäft mit Firmenkunden aktiv. Das Unternehmen mit Sitz in Bonn unterhält 9000 Geschäftsstellen – mehr als jedes andere deutsche Finanzinstitut.

Die Herausforderung:

Postbankkunden greifen in über 9000 Filialen und an rund 2000 Geldautomaten auf ihre Datenbestände zu. Bei den immensen Datenmengen, die dabei täglich transferiert werden, sind die Anforderungen an Verfügbarkeit, Sicherheit und Skalierbarkeit der IT-Infrastruktur entsprechend hoch: Die Systeme müssen rund um die Uhr unterbrechungsfrei laufen und Datenverlust muss selbst im Katastrophenfall ausgeschlossen sein. Für die Postbank war es deshalb unerlässlich, eine stabile Systemplattform einzusetzen, um einen optimalen und störungsfreien Zugriff auf die unternehmens-eigenen SAP Anwendungen zu gewährleisten.

Die Lösung:

Unterstützt durch die IBM Labore, entwickelte die Postbank AG im Rahmen ihrer Entwicklungspartnerschaft mit SAP eine Reihe systemtechnischer Komponenten,

um die Hochverfügbarkeit sowie die Transaktions- und Datensicherheit auf Basis einer hochperformanten Plattform sicherzustellen. Die Implementierung der neuen Hochverfügbarkeitsinfrastruktur erfolgte in Zusammenarbeit mit IBM Global Business Services. Als Teil der Infrastruktur kamen mehrere IBM Server- und Speicherlösungen wie auch eine leistungsstarke IBM Automatisierungssoftware zum Einsatz.

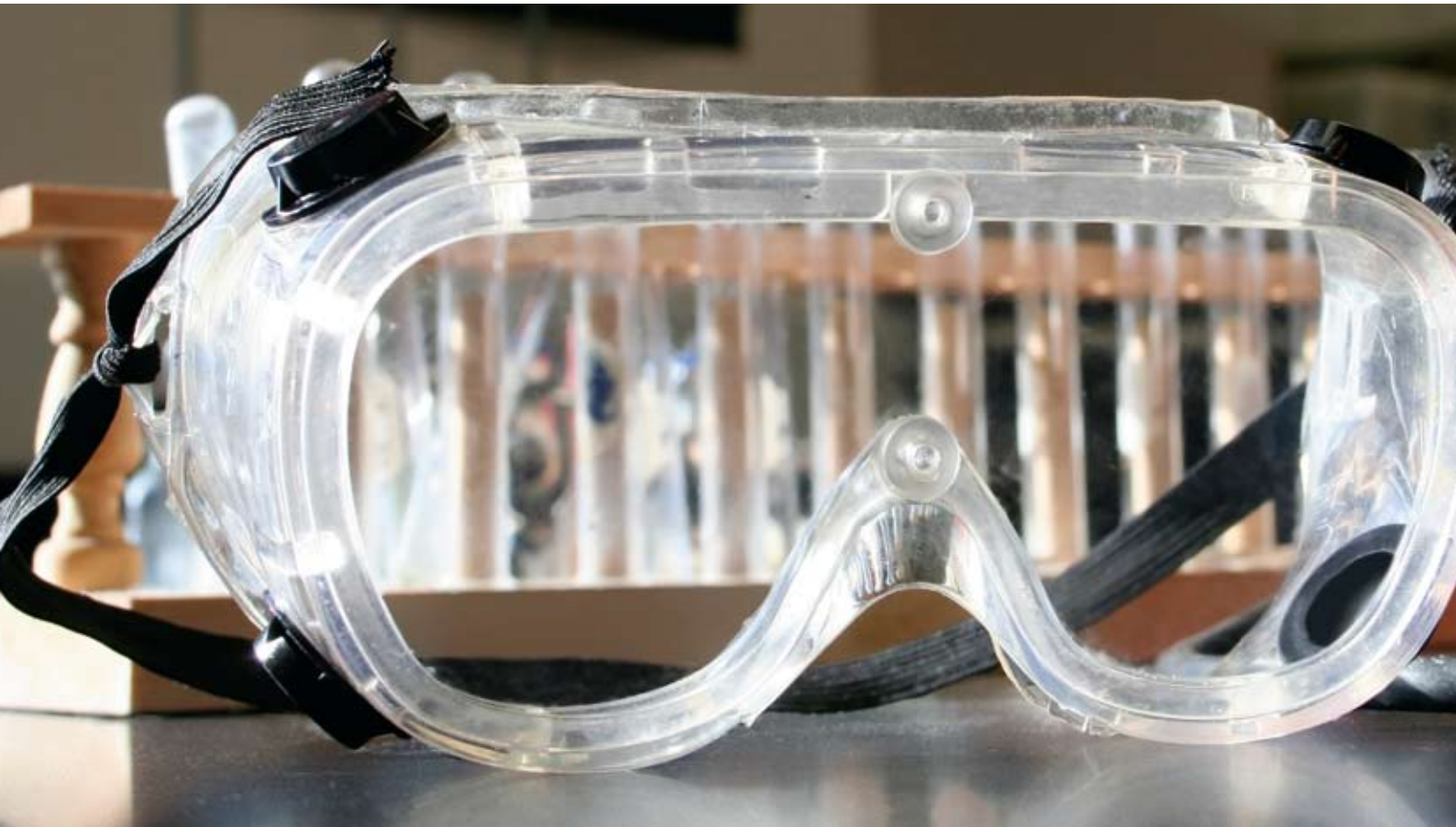
Das Ergebnis:

Die optimierte robuste Systemplattform wird den hohen Ansprüchen einer Bank mehr als gerecht: Die Postbank ist jetzt in der Lage, den unterbrechungsfreien Betrieb ihrer operativen Kernanwendungen rund um die Uhr zu gewährleisten. Automatisierte Abläufe, hohe Transaktionssicherheit und der zusätzliche Schutz von Daten sorgen darüber hinaus für straffere Geschäftsabläufe.

„Gemeinsam mit der IBM haben wir ein Hochverfügbarkeitsszenario für unsere SAP Anwendungen entwickelt, das seinesgleichen sucht – und zudem einen wirtschaftlichen Betrieb unserer IT ermöglicht. SAP und IBM haben unseren strategischen Anspruch verstanden.“ Dr. Thomas Mangel, CTO, Postbank Systems AG



IBM
Global
Business
Services



AUF DER SICHEREN SEITE: BG CHEMIE OPTIMIERT PROZESSEFFIZIENZ.

13 000 Mitgliedsbetriebe mit rund 900 000 Versicherten berät und unterstützt die Berufsgenossenschaft der chemischen Industrie (BG Chemie) bei der Unfallprävention, dem Gesundheitsschutz sowie bei Rehabilitation und Entschädigung. Das Unternehmen mit Sitz in Heidelberg ist der gesetzliche Unfallversicherer für Betriebe der chemischen Industrie und verwandter Industriezweige.

Die Herausforderung:

Die schnellen technischen und organisatorischen Veränderungen der letzten Jahre stellten die IT der BG Chemie vor eine echte Herausforderung. Vor allem die Prozesse im Personal- und Finanzwesen waren dringend konsolidierungsbedürftig, um den speziellen Verordnungen für das Gehaltswesen gerecht zu werden. Das neue System sollte in erster Linie zuverlässig sein, denn BG Chemie setzte seit mehreren Jahren Microsoft® Cluster ein und wollte diese Erfahrung in die SAP Umgebung mitnehmen. Doch auch Ausfallsicherheit, Bedienungskomfort und niedrige Gesamtkosten waren wichtige Entscheidungskriterien.

Die Lösung:

IBM Global Business Services hat in Zusammenarbeit mit dem SAP Servicepartner Pecaso SAP Consulting,

einem IT-Spezialisten für den Bereich Personalwesen, ein umfassendes Lösungskonzept erstellt und implementiert. Als Teil der neuen Plattform gewährleisten zwei hoch skalierbare IBM Server – von denen einer die Datenbank, der andere die SAP Anwendungen hostet – Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit auf Mainframeniveau: Tritt ein Problem auf, wird die Arbeitslast innerhalb von 30 bis 50 Sekunden auf den verbleibenden Server verschoben, sodass ein nahezu unterbrechungsfreier Betrieb gesichert ist.

Das Ergebnis:

BG Chemie profitiert jetzt von einer stabilen, flexiblen Lösung, die für niedrigere Personalkosten, schlankere Prozesse und damit erhöhte Produktivität sorgt. Das neue System entlastet außerdem die bestehenden hostbasierten Versicherungsanwendungen und bietet die Möglichkeit, auch anderen Berufsgenossenschaften Personaldienstleistungen über einen Servicevertrag anzubieten.

„Die Kooperation zwischen IBM Global Business Services und Pecaso war hervorragend. IBM GBS hat uns bei der Auswahl und Installation der für uns am besten geeigneten Komponenten geholfen und wir sind mit dieser technischen Leistung sehr zufrieden.“ Karsten Wünschuh, technischer Projektleiter, BG Chemie



IBM
Global
Business
Services



MIGROS HANDELT INNOVATIV: EFFIZIENTERE PROZESSE DANK ZENTRALISIERTER WARENWIRTSCHAFT.

In der Schweiz kennt jedes Kind die Migros: Täglich kaufen etwa 1,4 Millionen Kunden in den Super- und Fachmärkten des Konzerns ein. Der Marktanteil des über 80000 Mitarbeiter starken Traditionsunternehmens mit Sitz in Zürich beträgt rund 17%. Damit ist die Migros nicht nur der größte Schweizer Arbeitgeber, sondern auch das führende Handelsunternehmen des Alpenlandes.

Die Herausforderung:

Die Migros stand vor einer Reihe von Herausforderungen: Um die Logistik- und Versorgungsprozesse wirtschaftlicher zu gestalten, sollten zunächst die heterogenen Prozessvarianten im Unternehmen vereinheitlicht und die Lagerhaltung optimiert werden. Gleichzeitig war der Konzern auf der Suche nach IT-Lösungen, die ein schnelles Reagieren auf Kundenwünsche und damit optimierte Kundenbindung ermöglichen. Dazu plante die Migros die Implementierung einer zentralisierten Warenwirtschaft und effizienter Prozesse.

Die Lösung:

Eine Umstrukturierung dieser Größenordnung verlangt leistungsstarke IT-Lösungen – sowie erfahrene Partner, die von der Planung bis zur Umsetzung kompetent beraten und eine professionelle Umsetzung sicherstellen. Die Migros entschied sich für die Lösung SAP for Retail.

Diese vielseitige Anwendung ermöglicht es, komplexe Geschäftsprozesse über unterschiedliche Geschäftsbereiche hinweg präzise abzubilden – von der Bestandsführung einzelner Artikel bis zur Steuerung der rechtzeitigen Nachlieferungen. Als Projektpartner für die Implementierung der SAP Lösung wählte die Migros die Branchenexperten von IBM Global Business Services.

„Wir haben nicht nur einen IT-Partner gesucht. Wir wollten einen Partner, der uns auch bei der Definition von Prozessen unterstützen kann. Unsere Wahl fiel auf IBM Global Business Services.“ Rudolf Schwarz, Chief Information Officer, Migros

Das Ergebnis:

Der optimierte Waren- und Informationsfluss steigerte innerhalb weniger Monate die durchschnittliche Automatisierung im Filialnachschub um mehr als 20 Prozentpunkte auf 81%. Auch die Lieferbereitschaft verbesserte sich nach der Implementierung um rund 2%. Zudem sind die jährlichen Einsparungen bei den IT-Kosten enorm: Sie liegen bei rund 8,7 Millionen Euro. Die gesteigerte Systemeffizienz und die damit verringerte Arbeitsbelastung wirken sich auch positiv für die Migros-Mitarbeiter aus, die sich nun noch intensiver um die Wünsche ihrer Kunden kümmern können.



IBM
Global
Business
Services



EXPRESS-DATENUMZUG BEI MÖBEL HÖFFNER.

Mit 20 modernen Einrichtungshäusern ist Höffner das größte Möbelhandelsunternehmen in Deutschland. Über 8000 Mitarbeiter sind allein im Verkauf beschäftigt. Jährlich beliefert das Berliner Unternehmen mit mehr als 1000 Lkws mehr als 1 Million Kunden. Der Kauf der Möbel Walther Einrichtungszentren stellte Höffner logistisch und auch in puncto IT vor neue Aufgaben.

Die Herausforderung:

Wenn ein Möbelhandelsunternehmen ein anderes übernimmt, dann muss nicht nur das Supply Chain Management neu definiert werden. Eine solche Übernahme hat auch für die Finanzbuchhaltung Folgen. Die Daten von 12 Buchungskreisen sollten zu einem festgelegten Stichtag von einem SAP System auf das andere migrieren. Gleichzeitig sollte der Geschäftsbetrieb zum und nach dem Produktivstart gewährleistet sein. Und das alles innerhalb kürzester Zeit.

Die Lösung:

Im Auftrag von Höffner analysierte ein Expertenteam der IBM Tochter IT-Services and Solutions GmbH (it³) die Ausgangssituation und erarbeitete ein dreistufiges Konzept für die Migration der Finanzbuchhaltung im SAP/R3-System. Die Standardsoftware hatte sich im

Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Risikominimierung bei Höffner bereits bewährt.

Das Ergebnis:

Nach nur einem Wochenende war die Datenmigration abgeschlossen und die Finanzbuchhaltung konnte ihre Arbeit nahtlos fort-

setzen. Auf dieser Basis kann das Unternehmen alle Finanzdaten zeitnah und konsistent zur Verfügung stellen und verfügt über eine Lösung, die nicht nur Effizienz und

Abläufe verbessert, sondern auch hocheffiziente Finanzprozesse gewährleistet und maßgeblich zur Kostensenkung beiträgt. Und das kommt nicht zuletzt auch den Kunden zugute. Denn kaum einer hat so günstige Preise bei einem derart immensen Angebot. Dank dieser Lösung ist Höffner dem Wettbewerb wieder den entscheidenden Schritt voraus.

„Der Ansatz der IBM bei der Planung und Realisierung hat uns besonders beeindruckt: sehr schlank, praktikabel und ergebnisorientiert. Und das trotz der besonderen Herausforderungen, die das Umfeld stellte. Wir sind mit dem Ablauf und dem Ergebnis sehr zufrieden.“ Dr. Gunnar George, Geschäftsführer Höffner Möbelgesellschaft GmbH & Co. KG



IBM
Global
Business
Services



VOLKSWAGEN STARTET DURCH: CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AUF DER ÜBERHOLSPUR.

Die Volkswagen AG, Europas größter Automobilhersteller, gehört auch weltweit zur Spitze: Über 350 000 Beschäftigte produzieren an 45 Standorten Fahrzeuge, die in mehr als 150 Ländern verkauft werden. Zum Konzern gehören auch die „Volkswagen Financial Services“, Europas größtes Institut für Autofinanzierung, sowie der Mietwagendienstleister Europcar.

Die Herausforderung:

Die Zufriedenheit der Kunden ist im Hause VW oberste Prämisse. Denn Kundenbindung wird neben der Produktqualität immer mehr zum Erfolgsfaktor – gerade vor dem Hintergrund, dass sich Verbraucher mit ihren Anliegen zunehmend direkt an den Hersteller wenden. VW plante den Aufbau einer einheitlichen Plattform für dialogorientiertes Customer Relationship Management (CRM), die als konsistente Basis für Analytik und Marketing dienen sollte. Was bei rund 1,5 Millionen Kundenkontakten pro Jahr einer Herkulesaufgabe gleichkam.

Die Lösung:

Jeder Kundenkontakt liefert dem Unternehmen wertvolle Informationen und damit die Grundlage, noch gezielter auf Kundenwünsche und -bedürfnisse eingehen zu können. Um diese effizienter zu nutzen, entschied sich die Volkswagen AG für eine CRM-Standardlösung,

implementiert mit der Unterstützung durch IBM Global Business Services. Die bewährte Lösung auf Basis von SAP CRM 3.1 und SAP Business Warehouse (SAP BW) fügt sich nahtlos in bestehende Strukturen ein und ist in der Lage, sämtliche Kommunikationskanäle vom und zum Kunden zu integrieren. IBM Server legen das Fundament für die neue CRM-Plattform, auf die alle Unternehmensbereiche mit hohem Kontaktaufkommen direkten Zugriff haben.

Das Ergebnis:

Dank des neuen CRM-Systems liegen der Volkswagen AG jetzt durchgängig konsistente, qualitativ hochwertige und aktuelle Daten vor, die je nach Bedarf segmentiert werden können. Der Kundendialog lässt sich dadurch erheblich gezielter und effizienter gestalten, da die Anwender einfacher auf die benötigten Informationen zugreifen können. Problemorientierte Reports und Ad-hoc-Analysen helfen, den Service weiter nachhaltig zu verbessern. Nicht zuletzt wird durch diesen höheren Grad an Automatisierung die IT-Abteilung entlastet.

„Die IBM Berater haben uns mit professionellem Teamwork und hoher Kompetenz unterstützt, ein zukunftsorientiertes CRM-System aufzubauen.“ Gerhard Nägele, verantwortlicher Projektmanager, Volkswagen AG

MEHR ALS DREI JAHRZEHNTE ERFOLGSGESCHICHTE.

IBM Global Business Services ist weltweit der drittgrößte SAP Partner. Allein im deutschsprachigen Raum verfügt IBM über das Know-how von 1100 SAP Beratern, die neben vertieften SAP Kenntnissen auch Industrie- und Prozesserfahrung mitbringen. So verbindet sich Business-Know-how mit verlässlicher Projektdurchführung. Und: Für Ihr Projekt kommen immer die am besten geeigneten Teams zum Einsatz.

Profitieren Sie von einer über 30-jährigen Allianz und nutzen Sie unser Wissen für Ihren Unternehmenserfolg.

IMMER FÜR SIE DA.

Wir haben uns darauf spezialisiert, Sie als Partner dabei zu unterstützen, Ihr Unternehmen zu einem ganz besonderen Unternehmen zu machen. 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

SAP Allianz

Rudolf Niehus
Telefon: +49 (0)6227 732210
Rudolf.Niehus@de.ibm.com



IBM
Global
Business
Services

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