

## Integrierte Business-Kommunikation

*Kommunikation praktisch jederzeit und überall. Mit IBM.*





## Unternehmen jeder Art und Größe weltweit machen den Schritt hin zur integrierten Business-Kommunikation.

Die Ziele sind einfach zu benennen: produktive, motivierte Mitarbeiter, optimierte Abläufe und Wettbewerbsvorteile. Und die Instrumente, die dies möglich machen, sind schon heute verfügbar: offene, flexible Technologien, schnelle Netzwerke und eine Vielzahl von Kommunikationsgeräten.

Die Konvergenz unterschiedlicher Netzwerke, Systeme und Anwendungen lässt die integrierte Business-Kommunikation Wirklichkeit werden. Immer mehr Unternehmen werden sich der Bedeutung der integrierten Kommunikation bewusst, ganz gleich ob sie ein veraltetes PBX-System (Privat Branch eXchange) ersetzen, um ihre Kosten zu senken, ob sie ihr Rechenzentrum optimieren, um den Kundenservice zu verbessern und die Produktivität ihrer Mitarbeiter zu steigern, oder ob sie Technologien für die Onlinezusammenarbeit nutzen, um Teamwork über Standortgrenzen

hinweg zu ermöglichen. Bei der integrierten Business-Kommunikation geht es um mehr als nur um IP-Telefonie und das Voice over Internet Protocol (VoIP). Im Vordergrund steht vielmehr die Verbindung, Kommunikation und Zusammenarbeit von Benutzern mithilfe von einer Vielzahl von Endgeräten und quasi jedem Medium und jeder Kommunikationsmethode, ganz gleich ob Sprache, Daten oder Video – praktisch jederzeit und überall.

Verfolgen Sie jetzt eine Strategie, mit der Ihr Unternehmen die Vorteile der integrierten Business-Kommunikation – die Steigerung der Effizienz Ihrer Mitarbeiter, die Einführung von Innovationen und das Erreichen eines Wettbewerbsvorsprungs – nutzen kann.

# Machen Sie mit:



### **Verabschieden Sie sich von Insel-lösungen, um dem Bedarf an besserer Kommunikation gerecht zu werden**

Die veraltete Kommunikationsinfrastruktur vieler Unternehmen unterstützt die größere Funktionalität nicht, die heute aufgrund der veränderten Anforderungen von Mitarbeitern und Kunden erforderlich ist. Diese Infrastruktur wurde in der Regel in einer aus Inselösungen bestehenden Umgebung erstellt und anschließend modifiziert, angepasst und aufgerüstet. Sie umfasst eine verwirrende Vielzahl verschiedener Sprach-, Video- und Datentechnologien, die zusammenarbeiten müssen, obwohl dies nie vorgesehen war.

Erschwerend kommt hinzu, dass Unternehmen heute mit zahlreichen Veränderungen konfrontiert sind:

- Ein zunehmend verteiltes Geschäftsumfeld, in dem Mitarbeiter, Kunden und Partner auf den ganzen Globus verteilt sind
- Eine immer größere Anzahl mobiler Mitarbeiter, die neue Kommunikationsgeräte – häufig mit Sprach-, Video- und Datenfunktionen – benötigen

Unternehmen müssen heute flexibel und anpassungsfähig sein, um sich auf dem Markt zu behaupten. Sie müssen den Erfordernissen ihrer Mitarbeiter und Kunden gerecht werden, die mehr Funktionen für Kommunikation und Onlinezusammenarbeit fordern. Doch meist ist die bestehende Kommunikationsinfrastruktur der Unternehmen dieser Herausforderung nicht gewachsen.

### **Die IBM Strategie für integrierte Business-Kommunikation**

Bei IT geht es heute nicht mehr nur um Technologie, sondern auch um geschäftliche Aspekte. In Unternehmen jeder Form und Größe bildet die IT die Grundlage für die Innovation, die erforderlich ist, damit sich das Unternehmen von der Konkurrenz abheben kann. Die IBM Strategie für integrierte Business-Kommunikation ist direkt für diese Annäherung zwischen IT und Business ausgelegt. Sie konzentriert sich auf die Steigerung der Effizienz von Mitarbeitern, um Innovation, unternehmensweite Produktivität und die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu fördern, und auf die Optimierung der IT, um Kosten zu senken.

# integrierte Business-Kommunikation



## IBM steigert Mitarbeiterproduktivität und senkt Kosten

Durch Nutzung der IBM Converged Communications Services kann IBM eigenen Schätzungen zufolge die **Produktivität um 25 bis 40 Minuten pro Mitarbeiter und Tag steigern** und **Einsparungen von 25 Prozent** bei einzelnen Telefongesprächen erreichen.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern die Möglichkeiten bieten, um Mehrwerte für Ihr Unternehmen zu schaffen. Dazu gehört beispielsweise der schnellere Zugriff auf Informationen, die dann in konkrete Maßnahmen umgesetzt werden können. Oder Tools für die einfachere und direktere Zusammenarbeit. Außerdem Kommunikationsfunktionen, mit denen einzelne Mitarbeiter und Teams arbeiten können, wie, wann und wo sie wollen – ohne Abstriche bei der Sicherheit oder Produktivität machen zu müssen. Aus Business- und IT-Sicht ist die standortunabhängige Kommunikation ideal. Sie sorgt für die kontinuierliche Verbindung und Interaktion von Benutzern, Anwendungen und Informationen – praktisch jederzeit und überall, sogar offline – über eine Vielzahl von Endgeräten und Zugriffspunkten. Sie vereinfacht die Verwendung aller Funktionen für die Business-Kommunikation, einschließlich Sprache, E-Mail, Video, Fax, Instant Messaging und Webkonferenzen. Und sie beinhaltet die Optimierung der IT zur Senkung der Gesamtbetriebskosten, insbesondere der laufenden Wartungskosten, sodass Sie innerhalb kürzerer Zeit einen höheren Return on Investment erzielen können.

Um Ihnen eine solche standortunabhängige Kommunikation zu ermöglichen, bietet IBM modulare, auf Standards basierende, sichere Software und Services an. Mithilfe dieser Software und Services können Ihre Mitarbeiter auf Informationen im Netzwerk zugreifen und sie dann offline bearbeiten. Ihre Mitarbeiter können über praktisch jede gewünschte Methode auf das Netz zugreifen, z. B. über Desktop-PCs oder Laptops oder sogar einen Kiosk, über PDAs (Personal Digital Assistant), Mobiltelefon oder Smartphone. Zudem können die Benutzer über dasselbe System kommunizieren – mit genau dem Endgerät, das gerade am besten geeignet ist. Mit Unterstützung von IBM kann Ihr Unternehmen sämtliche Kommunikationsfunktionen vereinen, einschließlich Sprache, E-Mail, Instant Messaging, Video und vieles mehr, und so möglicherweise die Gemeinkosten senken.

## Verbesserung von Kommunikation und Onlinezusammenarbeit

Integrated Communications Services von IBM konzentrieren sich auf die Entwicklung und Implementierung sowie den Betrieb der Kommunikations- und Netzwerkumgebung von Kunden, die für die standort-unabhängige Kommunikation optimiert werden soll. Die IBM Converged Communications Services vereinen die Übertragung von Sprache, Video und Daten über IP-Kommunikationsstandards.

Eine integrierte Umgebung basiert auf dem einfachen Gedanken, Daten sind immer „nur“ Bits und Bytes, ganz gleich ob es sich dabei um ein E-Mail-Textdokument oder eine Videokonferenz handelt. In einer integrierten Umgebung werden alle Daten über ein

einziges konvergentes Netzwerk übertragen. Dadurch entsteht eine Fülle neuer Möglichkeiten. Sprach- und Videodaten, übertragen über IP-Netzwerke, werden als zusätzliche Datenströme gesteuert und verwaltet – neben den von Web-Browsern, E-Mail-Clients, Datenbanken, Geschäftsanwendungen und Instant-Messaging-Tools wie IBM Lotus Sametime übertragenen Daten sowie dem weiteren Netzwerkverkehr in einem typischen Unternehmen. Folglich können Sprach- und Videodaten überall dort, wo eine Internetverbindung verfügbar ist, und über jedes der immer zahlreicheren Endgeräte, die IP unterstützen, übertragen werden.

IBM Converged Communications Services bietet ein Portfolio an Services für Beratung, Integration, Implementierung und Betrieb an, die Ihnen bei der Entwicklung und Implementierung einer umfassenden, benutzerfreundlichen und verbesserten Kommunikationsumgebung helfen. Aus geschäftlicher Sicht unterstützt Sie IBM bei der Optimierung Ihrer Anwendungen und Prozesse für die Business-Kommunikation und bei der Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit Ihrer Mitarbeiter, damit Sie die Produktivität steigern und das Wachstum Ihres Unternehmens voranbringen können.

## Unternehmen im Gesundheitswesen bietet qualitativ hochwertige Versorgung über große Distanzen

Ein regionaler Dienstleister im Gesundheitswesen in Kanada musste einen besseren Weg finden, um einer auf ein großes geografisches Gebiet verteilten Bevölkerung ein umfassendes Angebot an Gesundheitsleistungen bereitzustellen. IBM und Cisco Systems entwickelten gemeinsam eine Lösung für Videokonferenzen und Nachrichtenaustausch. Diese Lösung unterstützt ein Portfolio an Gesundheitsleistungen mit Videokonferenz-, Daten-, Sprach- und Wireless-Technologien über eine einzelne physische Infrastruktur.

Die Lösung soll dem Anbieter die Möglichkeit verschaffen, den Patienten praktisch jederzeit und überall Leistungen anzubieten, unabhängig vom geografischen Standort. Zudem soll sie die Kommunikation verbessern und die Kosten senken. Tatsächlich konnte das Unternehmen mit dem neuen Netzwerk **allein bei den Kosten für Videokonferenzen mehr als 66.000 US-Dollar jährlich einsparen**. Die innovative Kommunikationsplattform hat die Effektivität der bestehenden Videokonferenz-Anwendungen des Unternehmens verbessert und unterstützt den Rollout neuer Services, z. B. mobiler Funktionen. Das Unternehmen profitiert von einer in größerem Maße automatisierten Infrastruktur, die weniger Wartungsaufwand erfordert und deutliche Kosteneinsparungen erlaubt.



## Behörde steigert Flexibilität und senkt Kosten

Eine Finanzbehörde in Belgien musste ihre Kommunikationstechnologie an einem neuen Standort aufrüsten. IBM installierte ein VoIP-Telefonnetz auf der Basis von Cisco-Hardware, sowohl in als auch zwischen den über das ganze Land verstreuten Außenstellen der Behörde. Die Lösung ermöglichte die Nutzung innovativer Anwendungen über ein vollständig integriertes, IP-basiertes, vielseitiges Netzwerk, das auf modernster Technik basiert. Dank der Lösung konnte die Behörde größere Flexibilität und Kostensenkungen erreichen.

IBM nimmt eine relativ weit gefasste Sichtweise der integrierten Business-Kommunikation ein und betrachtet die Infrastruktur als Grundlage für die verbesserte Effizienz der Benutzer mittels neuer Methoden der Verbindung, Kommunikation und Zusammenarbeit. IBM sieht das Kommunikationsnetzwerk nicht nur als Ersatz für ein veraltetes Telekommunikationssystem oder als Mittel für Kostensenkungen. Stattdessen entwickelt IBM Lösungen, mit denen Sie die Business-Kommunikation auf allen Ebenen der Infrastruktur, Anwendungen und Geschäftsprozesse verbessern können. Die IBM Converged Communications Services bieten Ihnen die Möglichkeit, durch innovative Prozesse wichtige Netzwerkumgebungen zu unterstützen und sich einen Wettbewerbsvorteil zu sichern. Zudem kann IBM eigene Software wie Lotus Sametime und Produkte anderer Anbieter in Ihre heterogene Umgebung integrieren. So erhalten Sie die nötige Flexibilität, um Ihre bereits getätigten Investitionen auszusüßeln und sich das passende Produkt aus dem Angebot einer Vielzahl führender Anbieter, einschließlich IBM, auszuwählen.

Mit weiteren ergänzenden Angeboten, einschließlich IBM Mobility and Wireless Services, helfen wir Ihnen dabei, die integrierte Business-Kommunikation in die Tat umzusetzen – indem wir Ihnen Folgendes ermöglichen:

- Durchführung von Geschäftstransaktionen, praktisch jederzeit und überall, mit einer Vielzahl verschiedener Kommunikationsgeräte und -formen, z. B. permanent erreichbare mobile und drahtlose Lösungen
- Steigerung der Produktivität von einzelnen Mitarbeitern, Arbeitsgruppen und dem gesamten Unternehmen durch verbesserte Umgebungen für die Onlinezusammenarbeit, die ein attraktiveres Arbeitsumfeld schaffen und so die Zufriedenheit der Mitarbeiter erhöhen
- Bereitstellung neuer Funktionen durch die Integration der Sprach-, Video- und Datenkommunikation
- Vereinfachung und Vereinheitlichung Ihrer Kommunikations- und Netzwerkumgebung für kosteneffiziente Performance

### **Neue Möglichkeiten für Innovation, Flexibilität und Reaktionsfähigkeit**

Der wahre Wert der integrierten Business-Kommunikation zeigt sich darin, dass Sie Ihre Mitarbeiter durch Schaffung innovativer und flexibler Geschäfts- und Kommunikationsprozesse effizienter einsetzen können. Mit diesen Prozessen können Sie sich anschließend weitere Vorteile aus den Beziehungen Ihres Unternehmens – sowohl intern als auch extern zu Partnern, Lieferanten und Kunden – sichern. Durch die Konsolidierung unterschiedlicher Netzwerke und deren Standardisierung auf einheitlicher Technologie können Sie die Kommunikation Ihrer Mitarbeiter und die Reaktionsfähigkeit Ihres gesamten Unternehmens verbessern. Die dank integrierter Kommunikationsumgebungen möglichen Prozesse helfen Ihnen dabei, sich auf einem unübersichtlichen Markt von der Konkurrenz abzuheben. IBM weiß aus eigener Erfahrung, dass ein Unternehmen mit einer Umgebung für die integrierte Business-Kommunikation von einer flexibleren und effektiveren Infrastruktur profitiert. Denn eine solche Umgebung erlaubt die kompetent ausgeführte Integration von vorhandenen Komponenten sowie erweiterte Kommunikationskanäle, mehr Produktivität, sichere Kommunikation und geringere Betriebskosten.

### **Unterstützung neuer Funktionen und Steigerung der Produktivität**

IBM kann Ihrem Unternehmen dabei helfen, sich die Vorteile einer integrierten Kommunikationsumgebung zunutze zu machen. Wir haben bereits mehr als 100 Kunden weltweit, darunter Cisco, Dow, Lloyds und Visteon, bei der Umstrukturierung ihrer Kommunikationsumgebung unterstützt. Doch einen unserer größten Erfolge erzielten wir in unserem eigenen Unternehmen.

Mehr als 110.000 IBM Mitarbeiter verwenden mehr als eine halbe Million Kommunikationsgeräte, die über ein einziges vereinheitlichtes Netzwerk betrieben werden.

Wir unterhalten strategisch wichtige Partnerschaften mit den wichtigsten Anbietern von Hardware, Software und Netzwerkservices weltweit. Auf diese Weise können wir unseren Kunden herausragendes Know-how bei der Integration und dem Betrieb von Infrastrukturen mit Komponenten unterschiedlicher Hersteller bieten. Zudem haben wir unsere Kompetenz beim Betrieb geschäftskritischer Kommunikationsnetzwerke mehrfach unter Beweis gestellt. Im Rahmen von Outsourcing-Verträgen für IBM Converged Communications Services sind wir für das Management des Rollouts und die Bereitstellung von Support für ein großes Industrieunternehmen (50.000 Telefone), eine große Versicherung (69.000 Telefone) und ein großes Luftfahrtunternehmen (160.000 Telefone) verantwortlich. Die IBM eigene Erfahrung mit vereinheitlichten Technologien bestätigt die Vorteile der integrierten Business-Kommunikation: Beseitigung von IT-Redundanz, Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit geografisch verteilter und mobiler Mitarbeiter, Verbesserung des Kundenservice, Steigerung der Mitarbeiterproduktivität und Senkung der Kosten.

Auf dem Weg zu einer vollständig integrierten Business-Kommunikation hat IBM deutliche Vorteile in mehreren Bereichen erzielt:

- **Integration mobiler Mitarbeiter**

Mit mehr als 35 Prozent der Beschäftigten, die mobil arbeiten, trägt IBM dem gewachsenen Bedarf an Echtzeitkommunikation über Anwendungen für die integrierte Business-Kommunikation Rechnung. Gleichzeitig können dank der Funktionen der zugrunde liegenden konvergenten Infrastruktur immer mehr Mitarbeiter überhaupt mobil arbeiten. IBM, einst bekannt für den häufigen Umzug seiner Angestellten, bietet jetzt die Möglichkeit, auch bei einer beruflichen Weiterentwicklung am selben Standort zu bleiben. Damit leistet IBM einen wichtigen Beitrag zur Zufriedenheit seiner Mitarbeiter.

- **Steigerung der Mitarbeiterproduktivität**

Angesichts der schnellen und einfachen Kommunikation in einer konvergenten Umgebung rechnet IBM mit erheblichen Effizienzen und Produktivitätssteigerungen bei den eigenen Benutzern – insgesamt geht IBM von einer Zeitersparnis von bis zu 4,5 Millionen Stunden jährlich im gesamten Unternehmen aus.



- **Kostensenkungen**

Die Kosten für Audiokonferenzen, die einen großen Anteil an den jährlichen Telekommunikationskosten von IBM einnehmen, konnten um 35 Prozent gesenkt werden. Die Kosten für VoIP-Ferngespräche liegen 60 Prozent unter denen für traditionelle Ferngespräche. Und beispielsweise die IBM Geschäftsstellen in Kanada, die heute bereits mit vollständig konvergenten Umgebungen arbeiten, rechnen mit einer Reduzierung der gesamten Kommunikationskosten um 50 Prozent (verglichen mit den Kosten vor der Konvergenz der Netze).

- **Optimierung des IT-Managements**

Der Großteil der Inbetriebnahme einer integrierten Kommunikationsumgebung bei IBM ist bereits abgeschlossen. IBM verfügt inzwischen über ein einzelnes, konsolidiertes und konvergentes unternehmensweites IP-Netzwerk, das weltweit zu den größten Implementierungen der konvergenten Kommunikation in Unternehmen gehört.

IBM kann auch Sie dabei unterstützen, auf dem Weg zur integrierten Business-Kommunikation auf die Überholspur zu wechseln. Die integrierte Kommunikation ist keine Zukunftsmusik – sie ist schon heute möglich. Sie ist auch keine experimentelle Technologie, sondern hat sich bereits vielfach in der Praxis bewährt. Und ihre Vorteile sind nicht einfach nur Wunschdenken, sondern werden durch konkrete praktische Erfahrungen bei IBM und verschiedenen Kunden belegt. Ziel von IBM ist es, Lösungen bereitzustellen, die Ihnen weit reichende Vorteile bieten – indem sie Ihnen die Möglichkeit bieten, ein flexibleres, vernetztes Unternehmen zu schaffen, effizientere Abläufe zu erreichen und innovative Geschäftsmethoden zu entwickeln.

#### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie mit Hilfe von IBM die integrierte Business-Kommunikation in die Tat umsetzen können, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder besuchen Sie uns unter:

[ibm.com/services/ipconvergence](http://ibm.com/services/ipconvergence)

IBM Deutschland GmbH  
70548 Stuttgart  
[ibm.com/de](http://ibm.com/de)

IBM Österreich  
Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](http://ibm.com/at)

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](http://ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
[ibm.com](http://ibm.com)

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](http://ibm.com) sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Lotus und Sametime sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

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

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

© Copyright IBM Corporation 2007  
Alle Rechte vorbehalten.