



DEMAND BUSINESS™

im Mittelstand - Ansatz & Lösungen -

Dr. K.-D. Ziep, IBM

7. Juli 2004 / Friedrichshafen

ON DEMAND BUSINESS™ im Mittelstand

- Was verstehen wir unter ON Demand Business ?
- ON Demand Business heute ?
- Was denkt der Mittelstand in Deutschland heute ?
- Gibt es Lösungen für den Mittelstand ?
- Die Schritte zum ON Demand Unternehmen !
- ON Demand Business bei IBM ?



ON Demand Business – Was bedeutet es ?

- **Zur Definition...**
- Warum ON Demand Business?
- Der Weg zum ON Demand Business
- Kriterien für ON Demand Unternehmen
- Die ON Demand Betriebsumgebung
- Der Unterschied zum bisherigen Business

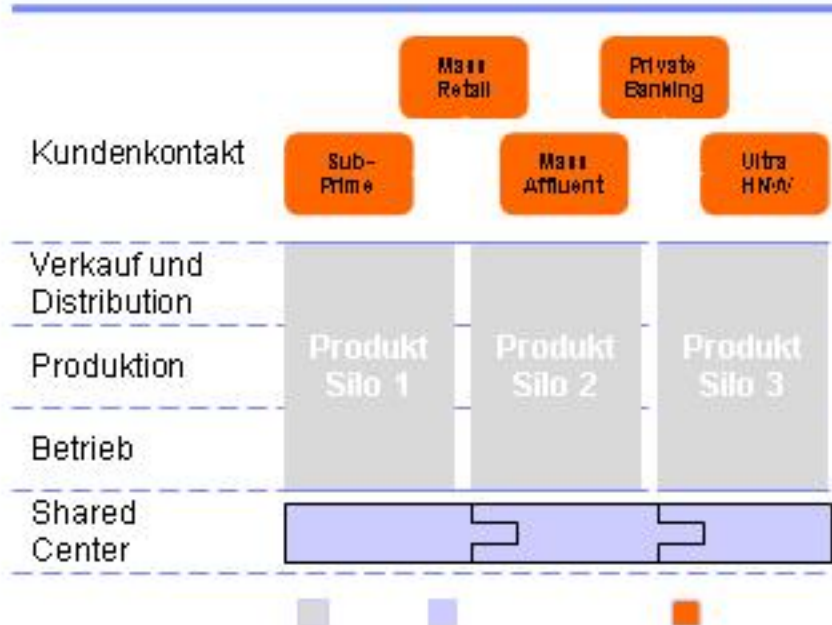
Ein Unternehmen, dessen gesamte Geschäftsprozesse – integrierte, unternehmensweite End-To-End-Prozesse sowie Prozesse mit zentralen Partnern, Lieferanten und Kunden – so ausgelegt sind, dass schnell auf Kundenanforderungen, Marktchancen oder externe Risiken reagiert werden kann.



ON Demand Business – Warum ?

- Zur Definition...
- **Warum ON Demand Business?**
- Der Weg zum ON Demand Business
- Kriterien für ON Demand Unternehmen
- Die ON Demand Betriebsumgebung
- Der Unterschied zum bisherigen Business

Das klassische, silo-orientierte Geschäftsmodell mit seiner Vertikal integrierten (silo-spezifischen) Wertschöpfung ist in der zukünftigen Wirtschaft nicht mehr wettbewerbsfähig.



- Kein einheitliches, integriertes Produktportfolio – keine Synergien
- Unterschiedliche Anforderungen an Lieferanten
- Kein einheitliches Auftreten gegenüber dem Kunden
- In vielen Silos zu wenig Spezialisten infolge mangelnder Größe
- Redundante Prozesse in verschiedenen Silos

Ein veränderter Markt erfordert Anpassungen im Unternehmen.

Anforderungen

- Sehr hohe und vielseitige **Kundenanforderungen**
 - Starker **Wettbewerb**
 - Kritische Haltung am **Kapitalmarkt**
-
- Zunehmende **Infrastruktur-/ Betriebskosten**
 - **Anpassungsdruck** aufgrund regulatorischer Veränderungen
 - Hoher **Innovationsbedarf**
-
- **Effiziente Bedienung** der Kundenanforderungen
 - Schwer berechenbare **Kapazitäten**
 - Kurzfristiger Bedarf nach **neuen Services und Technologien**



Services



Nutzen

- Schnelle Adressierung wechselnder **Kundenanforderungen**
 - Höhere **Wettbewerbsfähigkeit**
 - Stärkung von **Profit, Rol etc. und Anlegerattraktivität**
-
- Geringere **Kosten**
 - Überführen **fixer in variable Kosten**
 - Schnelle und kompetente **Reaktion**
 - Verkleinerung der **Infrastruktur**
-
- „Verbrauchsorientierte“ **Preismodelle**
 - Sofortige Bereitstellung von **Ressourcen**
 - Proaktive **Innovation**



Ansatz: Gemeinsam genutzte, standardisierte und skalierbare Services außerhalb der Kernkompetenzen

Die treibenden Elemente für ON Demand Business

- Zur Definition...
- Warum ON Demand Business?
- **Der Weg zum ON Demand Business**
- Kriterien für ON Demand Unternehmen
- Die ON Demand Betriebsumgebung
- Der Unterschied zum bisherigen Business



Technologien sind "Enabler" für innovative Geschäftsmodelle

Neue Geschäftsmodelle entstehen, um es Unternehmen und Institutionen zu ermöglichen **produktiver und schneller zu reagieren**, was auch immer die Welt (und der Kunde) von ihnen verlangt



↑ Einführung von offenen Standards



↑ Prozessorleistung



↑ Speicher



↑ Bandbreite

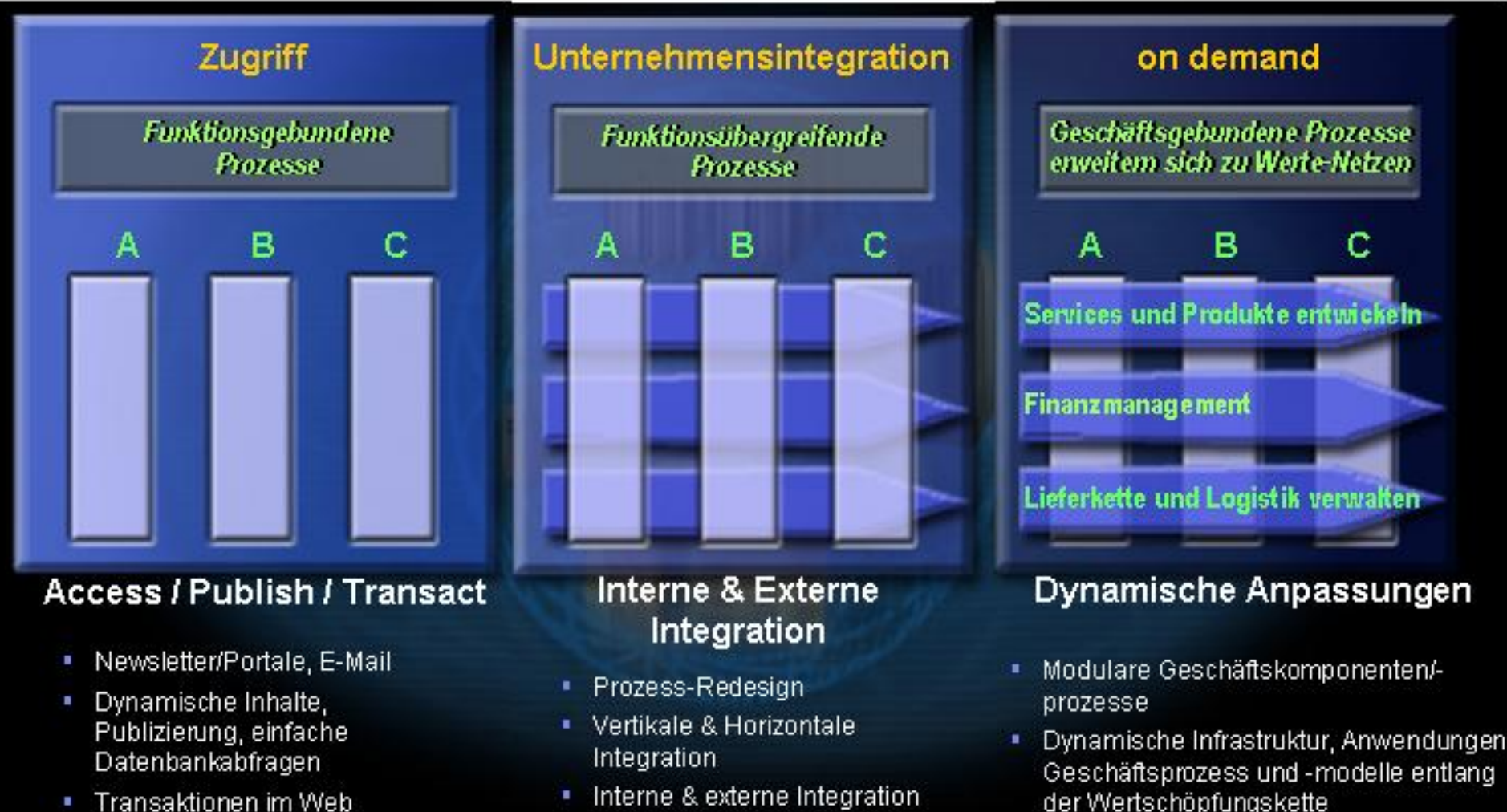


↑ Anzahl der vernetzten Geräte



↓ Interaktionskosten

eBusiness ist Grundlage für ON Demand Business



ON Demand Business –

- Zur Definition...
- Warum ON Demand Business?
- Der Weg zum ON Demand Business
- **Kriterien für ON Demand Unternehmen**
- Die ON Demand Betriebsumgebung
- Der Unterschied zum bisherigen Business

tionstechnologie ausgeweitet. Mit e-business on demand bezieht und bezahlt ein Unternehmen nur noch die tatsächlich erhaltene IT-Dienstleistung – und wird so zum on demand Unternehmen. Gerade für mittelständische Firmen bietet e-business on demand enorme Chancen: Sie können technologisch stets auf dem neuesten Stand in Sachen IT bleiben und dabei Rechenleistung, Speicherkapazität und aktuellste Software so flexibel nutzen wie heute Strom vom Kraftwerk.



Was bedeutet es ?

Vier Eigenschaften haben sich herauskristallisiert, die e-business on demand charakterisieren: reaktionsfähig, variabel, zielgerichtet und hoch verfügbar. **Reaktionsfähig**, damit ein Unternehmen rasch auf Veränderungen im geschäftlichen Umfeld reagieren kann, wie etwa auf schwankende Nachfrage, neue Kundenanforderungen oder veränderte Wettbewerbssituationen. **Variabel**, damit Unternehmen ihre Kostenstrukturen und Geschäftsprozesse flexibel anpassen können. **Zielgerichtet**, damit sich Unternehmen auf ihre eigentlichen Kernkompetenzen konzentrieren können, und **hoch verfügbar**, damit Geschäftssysteme und Prozesse rund um die Uhr einsatzfähig sind – auch bei Virenangriffen, Naturkatastrophen oder unerwarteten Nachfrageschwankungen.

Stefan Bürkli, IBM Vice President SMB Central Region

ON Demand Business – Was bedeutet es ?

- Zur Definition...
- Warum ON Demand Business?
- Der Weg zum ON Demand Business
- **Kriterien für ON Demand Unternehmen**
- Die ON Demand Betriebsumgebung
- Der Unterschied zum bisherigen Business

- *Ständiger Wandel*
- *Unablässiger Kostendruck*
- *Schärferer Wettbewerb*
- *Unvorhersehbare Risiken*

Von...

Reagierend

Fixiert

Diffus

Verwundbar

Reaktionsfähig

Variabel

Fokussiert/zielgerichtet

Widerstandsfähig

Intuitive Fähigkeit, dynamische und unvorhergesehene Veränderungen aufzuspüren und umzusetzen



Verwenden von variablen Kostenstrukturen und flexible Anpassung von Prozessen



Konzentration auf Kernkompetenzen, während sich umfassend integrierte strategische Partner um ausgewählte Aufgaben kümmern



Auf Veränderungen und Bedrohungen mit konsistenter Verfügbarkeit und Sicherheit reagieren können

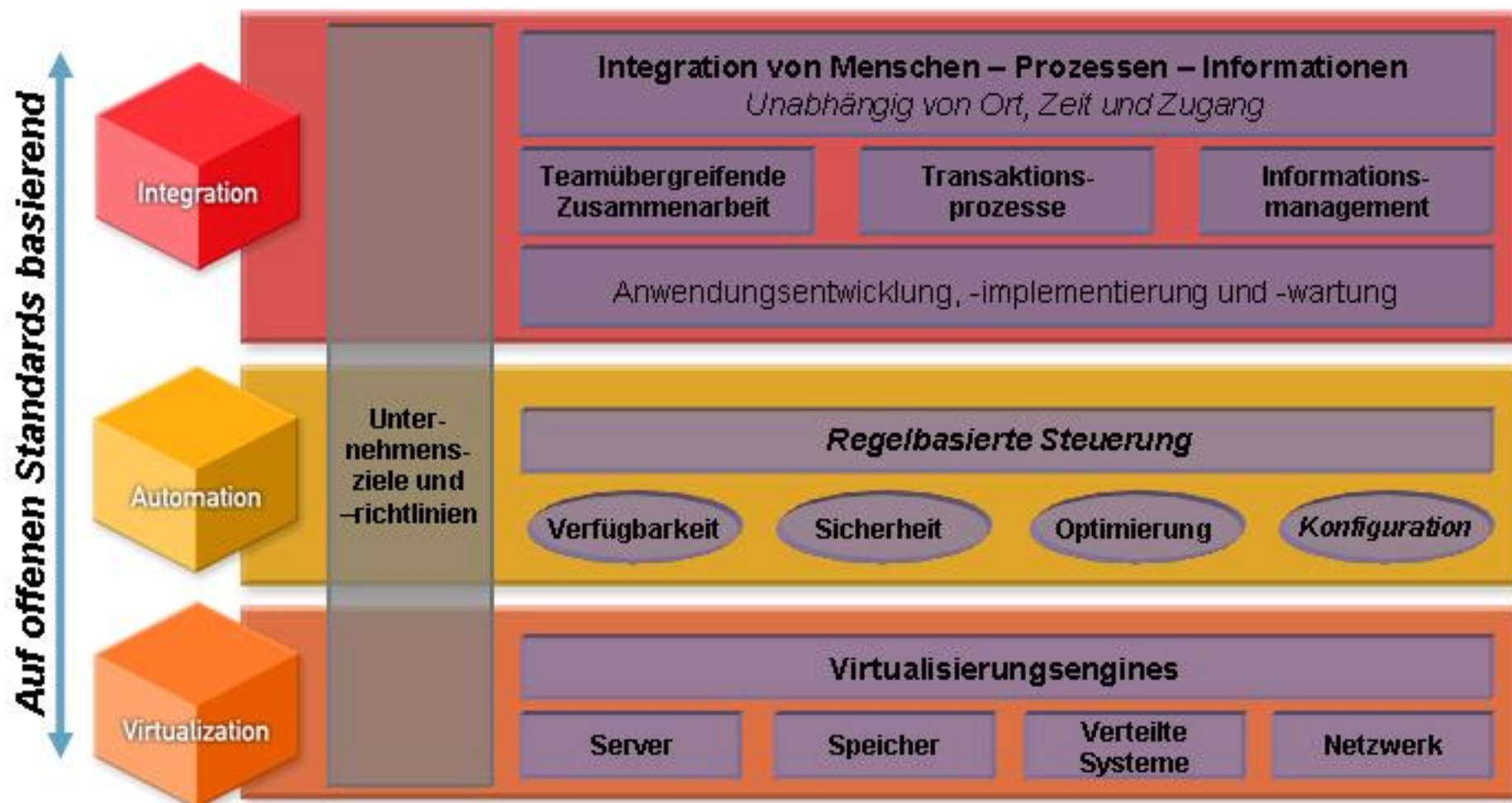


ON Demand Business – Was bedeutet es ?

- Zur Definition...
- Warum ON Demand Business?
- Der Weg zum ON Demand Business
- Kriterien für ON Demand Unternehmen
- **Die ON Demand Betriebsumgebung**
- Der Unterschied zum bisherigen Business



Die ON Demand Betriebsumgebung



ON Demand Business – Was bedeutet es ?

- Zur Definition...
- Warum ON Demand Business?
- Der Weg zum ON Demand Business
- Kriterien für ON Demand Unternehmen
- Die ON Demand Betriebsumgebung
- **Der Unterschied zum bisherigen Business**

Bisher statisch

ON Demand

Isolierte Prozesse und
Entscheidungsfindung
Hierarchische Unternehmensstruktur

Lange Produktlebenszyklen

Unabhängige Prozesse und
Infrastrukturen

Passives Risikomanagement

Fixkosten

Proprietäre Systeme

Aufwendige Systemwartung

Teamübergreifende und integrierte
Wertenetze

Dynamische, anpassungs- und
lernfähige Unternehmen

Kurze Innovations- und flexible
Produktlebenszyklen

Integrierte Prozesse und Infrastrukturen

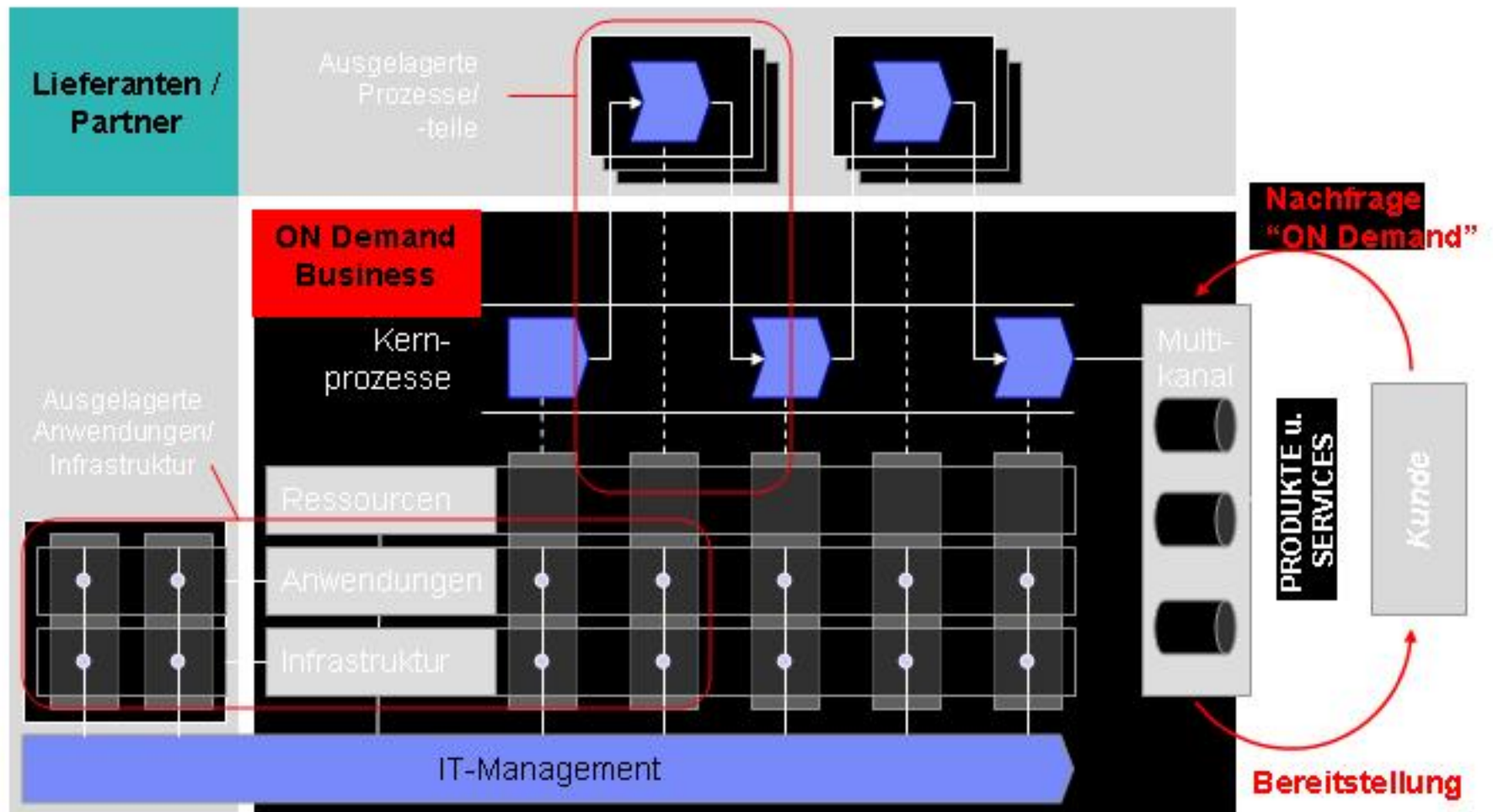
Proaktives Risikomanagement

Variable Kosten

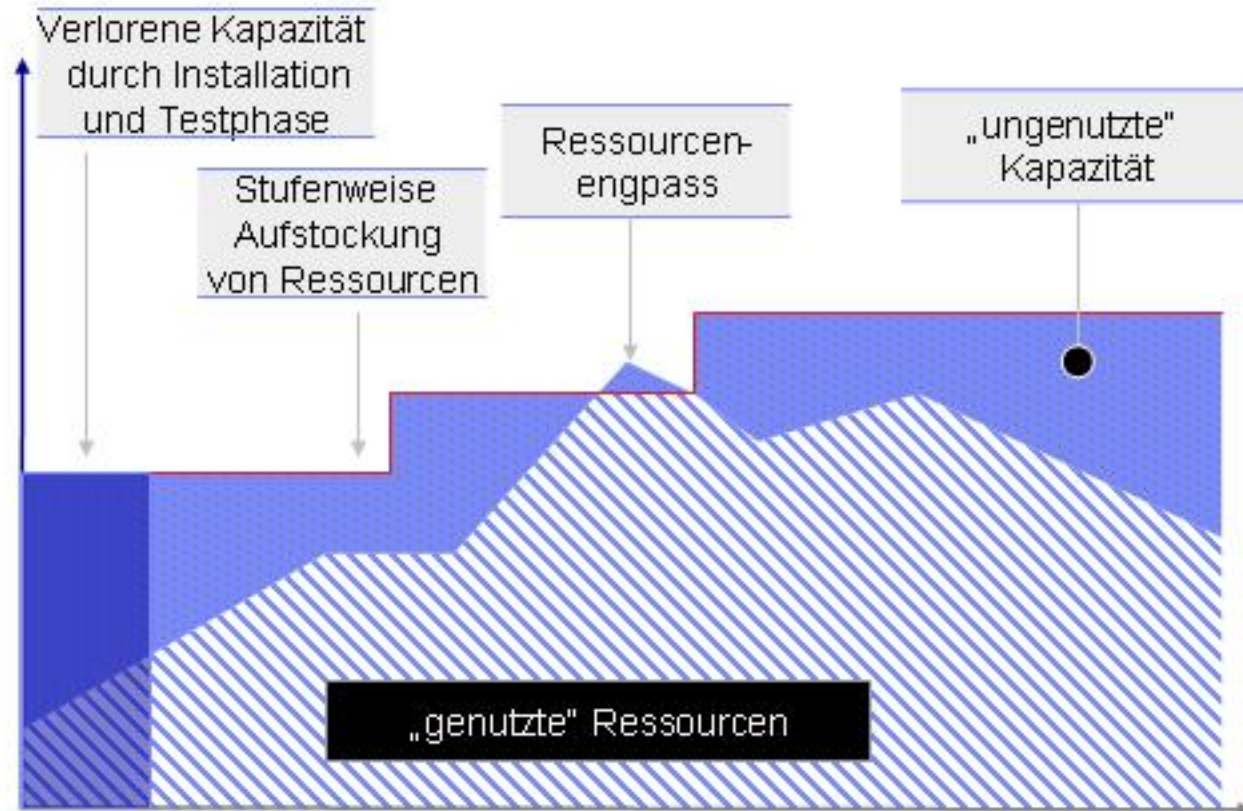
Offene und integrierte Systeme

Selbst-heilende, selbst-verwaltende
Systeme

ON Demand Business – eine neue Form der Zusammenarbeit

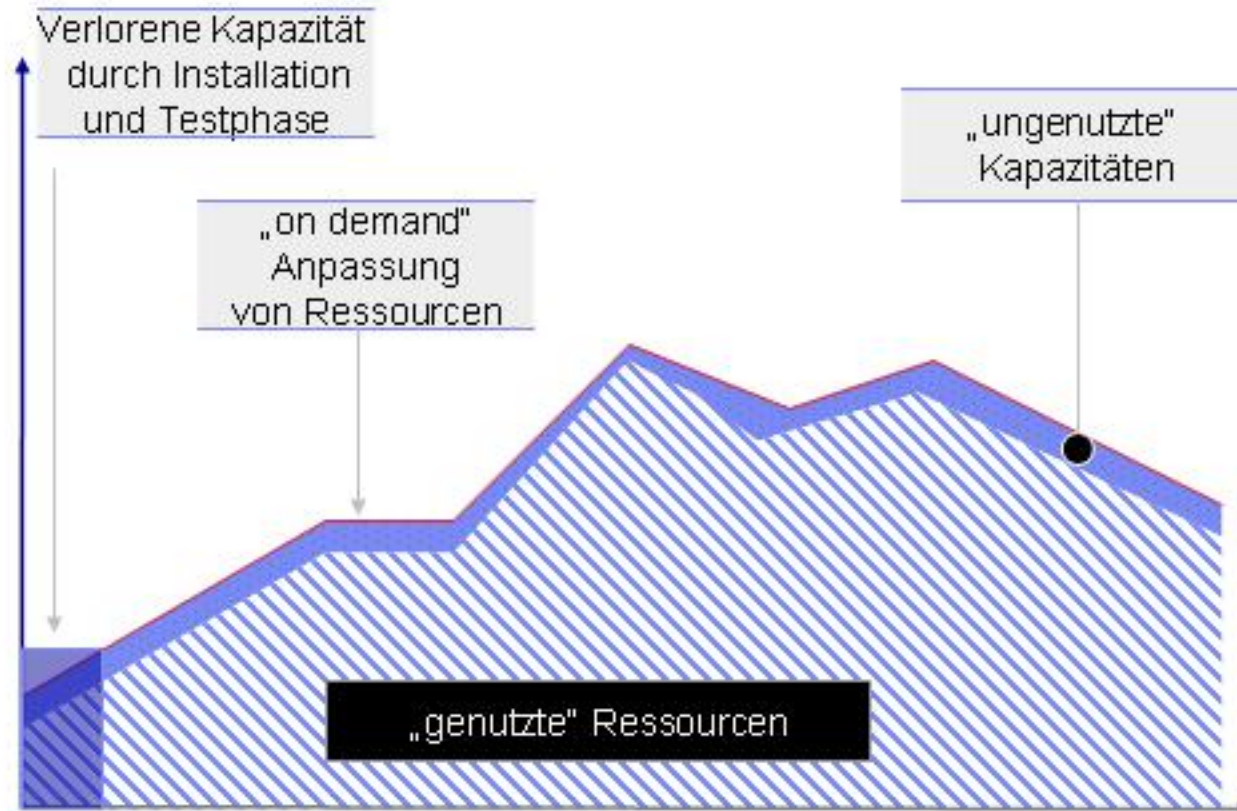


Die stufenweise Aufstockung von internen bzw. externen Ressourcen führt bei Nachfrageschwankungen zu hohen Kosten.



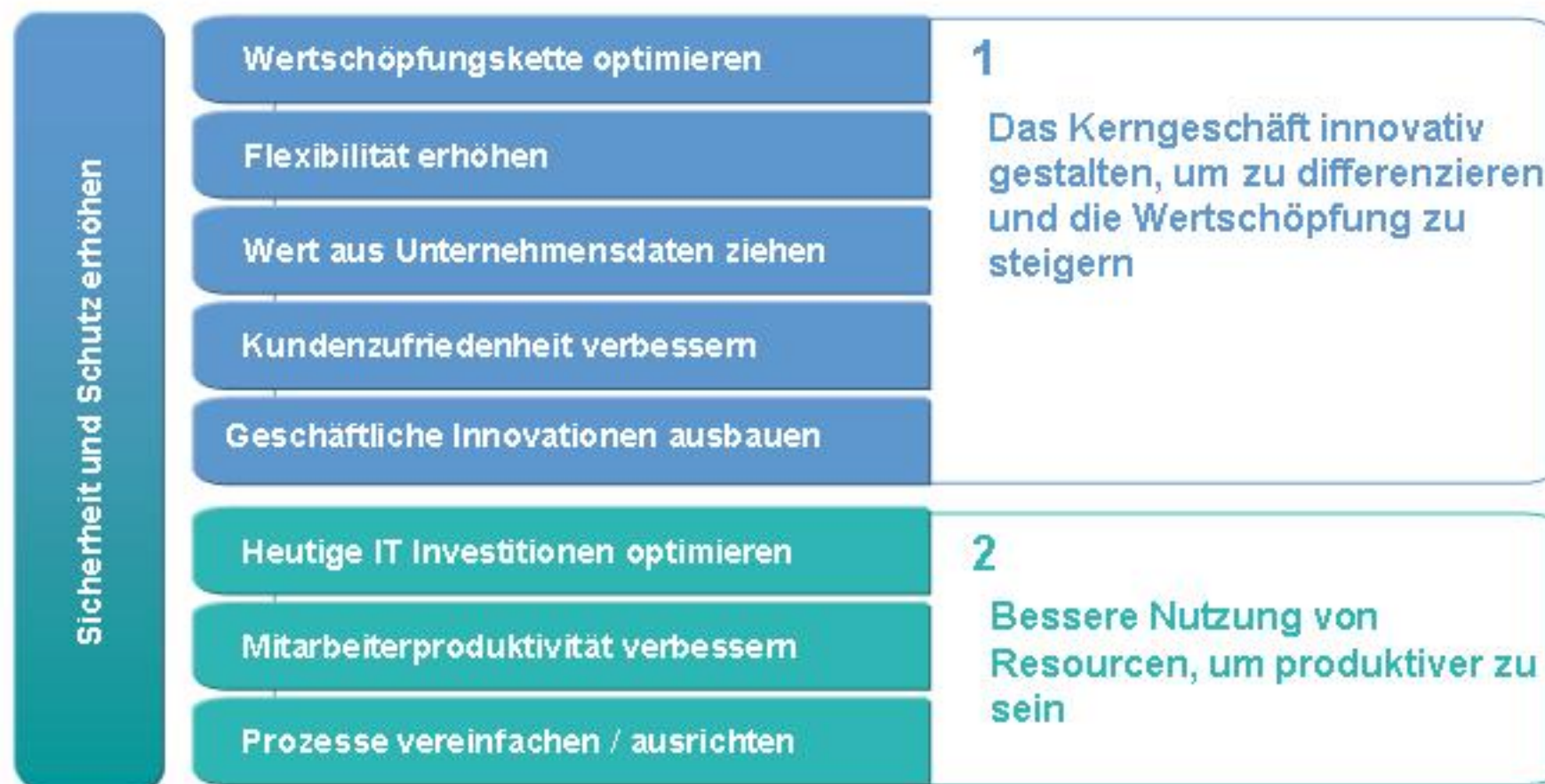
Gesamtkosten für verlorene und ungenutzte Ressourcen in diesem Beispiel: 35%.

Optimierter Zugriff auf Ressourcen durch das ON Demand Konzept



Gesamtkosten für verlorene und ungenutzte Ressourcen in diesem Beispiel: 15%.

Unternehmen legen zwei strategische Schwerpunkte



3 Keyfragen zu ON Demand Business

1. Wie agieren mittelständische Unternehmen hinsichtlich ON Demand Business?
2. Was brauchen mittelständische Unternehmen ?
3. Welche Erwartungen haben sie ?



- **Der Bekanntheitsgrad von ON Demand Business ist hoch**
- **Mittelständische Unternehmen nähern sich vorsichtig**
- **Bei Kenntnis des ON Demand Ansatzes werden die notwendigen Veränderungen geprüft**
- **Die Unternehmen planen kurz bis mittelfristig**

3 Keyfragen zu ON Demand Business

1. Verhalten des mittelständischen Marktes bei der Informationsbeschaffung
2. Was brauchen mittelständische Unternehmen ?
3. Welche Erwartungen haben sie ?

- **Konzentration auf die Kernkompetenzen**
- **Reaktionsbereitschaft muss gesteigert werden**
- **Flexible Anpassung der Geschäftsprozesse und Kostenstrukturen zu Risikominimierung**
- **Intelligente Systeme und Prozesse für die Verbesserung der IT-Sicherheit**



3 Keyfragen zu ON Demand Business

1. Wie agieren mittelständische Unternehmen hinsichtlich eBusiness on Demand ?
2. Was brauchen mittelständische Unternehmen ?
3. Welche Erwartungen haben sie ?

- **Definierte Sicherheitsanforderungen sind zu erfüllen**
- **Alle Geschäftsprozesse und Anwendungen müssen integrierbar sein**
- **Skalierbarkeit nach eigenen Anforderungen**
- **Individuell zugeschnittene Lösungen**



Über die Studie – Zur Vorgehensweise

- **Erhebung des mittelständischen Marktes in Baden-Württemberg**
durch FH Ansbach, FB Wirtschaftsinformatik & IBM Mittelstandsvertrieb

- **Zielgruppe**

Unternehmen: allgemeine Marktbetrachtung (keine IBM Kunden-Befragung)

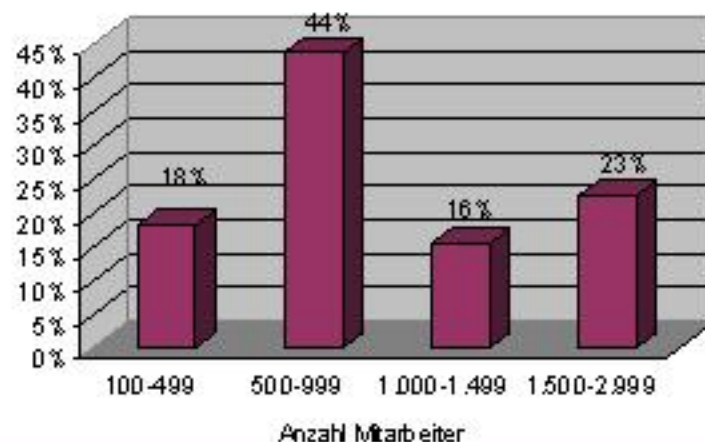
Umfang: Stichprobenuntersuchung in repräsentativem Mittelstandsmarktsegment (IHK-konform), cross industry

Lokation: Stuttgart und Einzugsgebiete

Beschäftigte: 100 – 3.000 Ma.

Adressaten: IT-Leiter bzw.
EDV-Beauftragter
71 Teilnehmer (9,4%)

Verteilung nach Beschäftigtenanzahl in %



Fazit:

- **Mittelständische Unternehmen beurteilen die ON Demand Entwicklung positiv:**
 - Der deutsche Mittelstand **befaßt sich intensiv mit ON Demand Business** und steht diesem überwiegend **positiv** gegenüber
 - Entsprechende **Projekte sind in Planung** und werden **kurz bis mittelfristig umgesetzt** (52%)
 - Bisher sind es **größere Unternehmen**, die in ON Demand Business **investieren**

- **Mittelständische Unternehmen legen Schwerpunkte:**
 - Konzentration auf **Kernkompetenz** wird als wichtig erachtet
 - **Unternehmensflexibilität ist tw. vorhanden**, man ist jedoch noch **unzufrieden** (14,3%)
 - Bestehende Kompromisse bei der Reaktivität (45,7%) werden mittelfristig zugunsten **höherer Flexibilität** abgebaut
 - **Risikovermeidung / Sicherheitsfragen** haben hohen Stellenwert

- **Mittelständische Unternehmen legen großen Wert auf:**
 - **Hohe Sicherheitsanforderungen** müssen erfüllt werden, gfs. zuungunsten von Funktionalitäten
 - **Integrationsfähigkeit in das Geschäftsmodell** (Verknüpfung von Anwendungen & Prozessen)
 - **Skalierbarkeit nach eigenen Anforderungen** muß gegeben sein (insbes. Fertigung und Groß-/Einzelhandel)
 - ON Demand Business muß **Individualisierbar** sein, d.h. möglichst **keine Standardisierung** von Einzellösungen

Unser Leistungsspektrum

Sie fordern ...

Wir und unsere Partner bieten ...

<p>1 Umgestaltung von Geschäftsstrukturen, Geschäftsprozessen und Integration dieser Prozesse im Unternehmen und darüber hinaus</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪Umfassendes Geschäftsprozess-Know-how und fundierte Branchenkenntnisse durch unsere Business Consulting Services und Branchenlösungen ▪Dynamische Workplaces für eine schnelle Prozessintegration und Umstellung der Arbeitsprozesse ▪Integrations- und Transaktionsverarbeitungstechnologien in unseren Middleware- und Entwicklungstools
<p>1 Aus Fixkosten müssen variable Kosten werden</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪Auslagerung der Geschäftsprozesstransformation ▪Nutzungsbasierte Preisgestaltung bei eServer- und Speicherprodukten ▪Bedarfsorientierte Bereitstellung von Rechenleistung und Kapazität ▪Flexible Finanzierungsmöglichkeiten von IBM Global Financing
<p>1 Optimierte Auslastung der IT-Assets</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪Leistung, Speicherkapazitäten, Anwendungen in Form von Miet- oder Versorgungsmodellen ▪Server- und Speicherkonsolidierung ▪Grid-Technologien für den Aufbau interner Versorgungszentren
<p>Schnelle Reaktion auf potenzielle Veränderungen und Risiken; permanente Verfügbarkeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪Permanente Systemverfügbarkeit ▪Services für Stabilität, Kontinuität und Wiederherstellung von Geschäftsprozessen ▪Know-how und Technologien für Integrität, Datenschutz und Sicherheit von Informationen

Unser Leistungsspektrum

Sie fordern ...

Wir und unsere Partner bieten ...

1 Konzentration auf das Wesentliche

- Geschäftsprozess bis zum kompletten Rechenzentrum
- Hosting-Services und Anwendungsmanagement
- Weltweite Führungsposition als Anbieter von Web-Hosting-Services

Integration Ihrer Infrastruktur

- Durchgängige Unterstützung für offene Standards
- Web-, Grid- und Wireless-Protokolle – auf unseren gesamten Hardware- und Softwareplattformen
- Branchenweit größtes Linux-Engagement

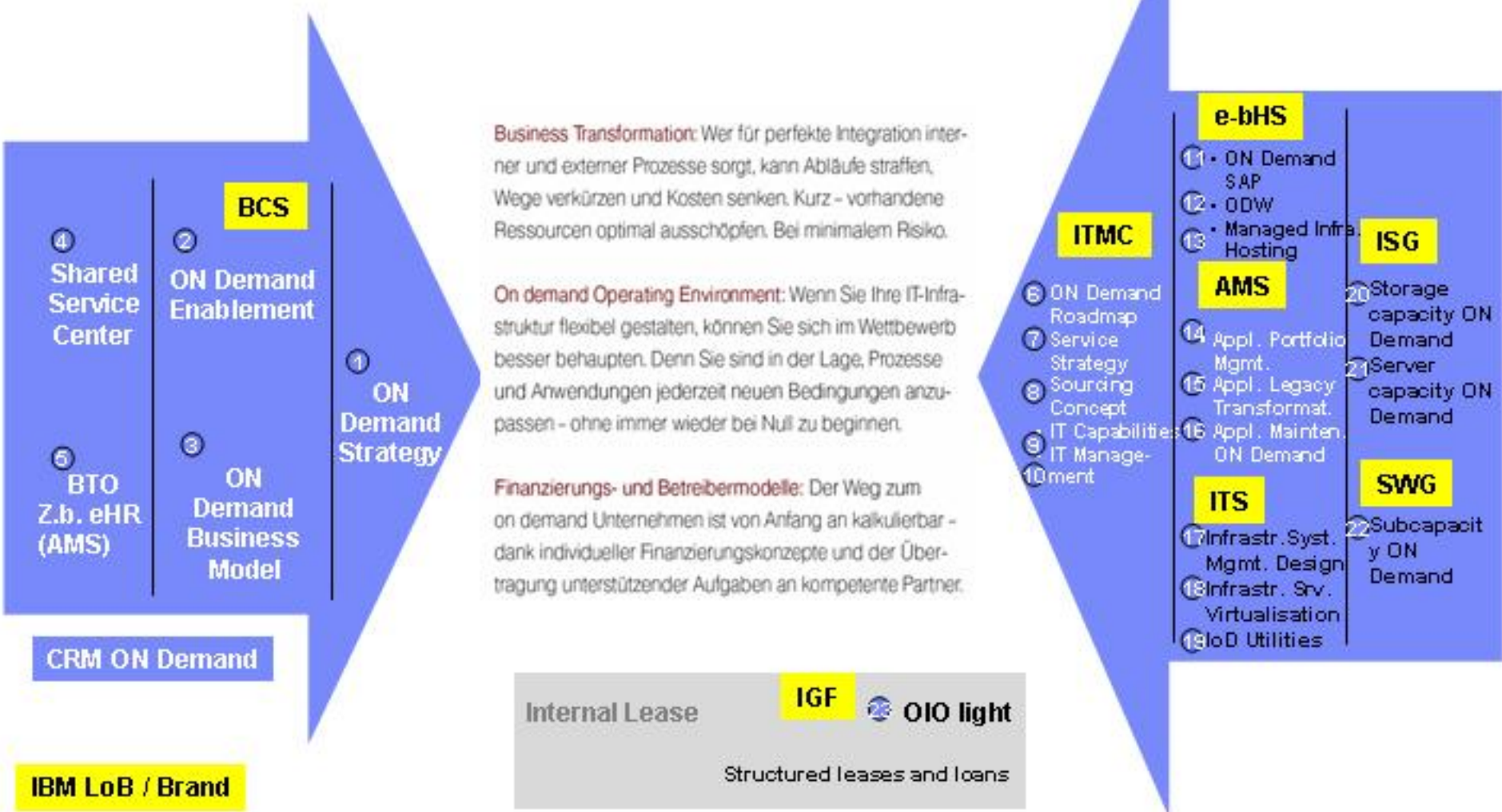
Effiziente Verwaltung der Komplexität der IT-Systeme

- Innovative Funktionen für selbst-verwaltende und selbst-heilende Tivoli-Produkte, Middleware und Automationsfunktionalität in unseren Server-, Speicher- und PC-Produkten

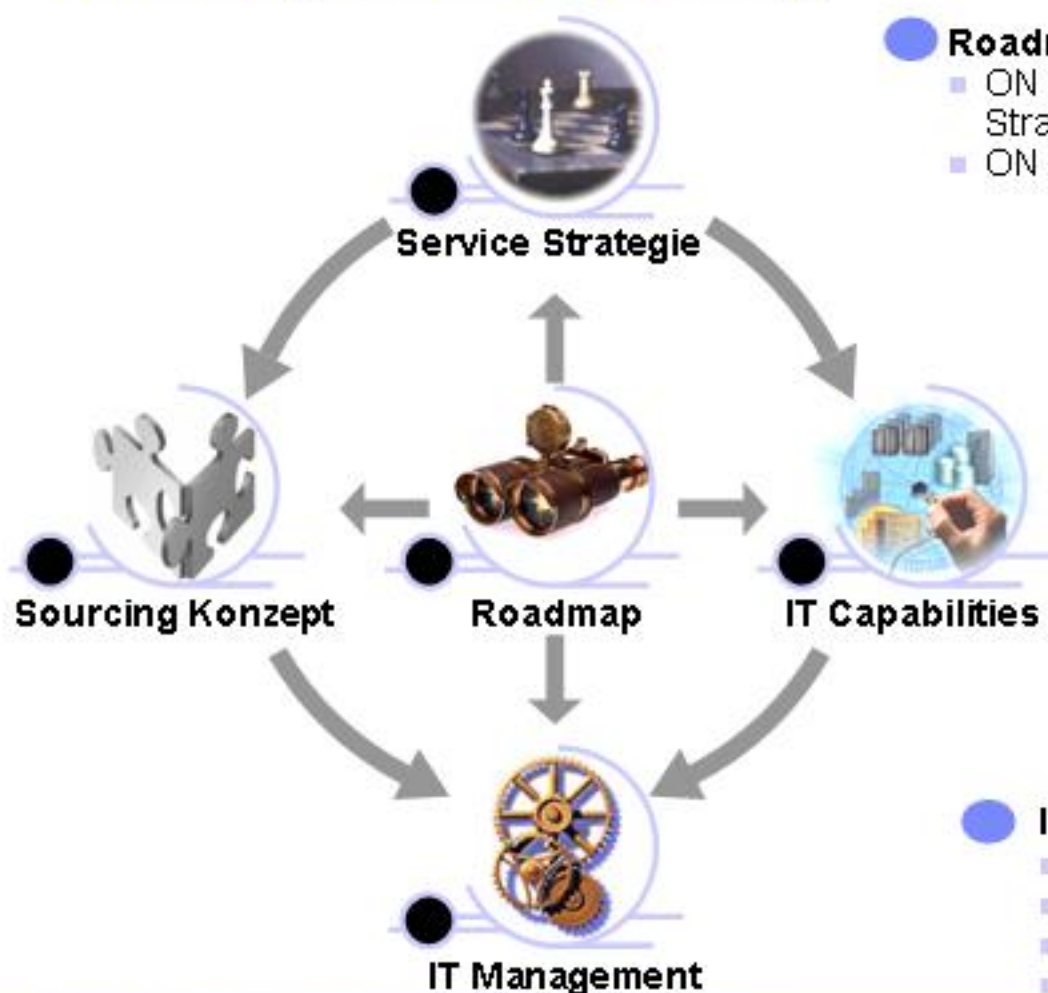
1 Technisches Know-how für den Aufbau einer On-Demand-Umgebung

- Branchenweit der Anbieter mit der größten, über Jahrzehnte gewachsenen technologischen Erfahrung und den innovativsten Forschungseinrichtungen
- Führend bei Mikroprozessordesign und -fertigung – vom Einstiegsprozessor bis zum leistungsfähigen Prozessor für High-End-Server
- Weiteres Investitionsvolumen von 5 Mrd. US-Dollar in Forschung und Entwicklung

ON Demand – IBM Angebotsstruktur

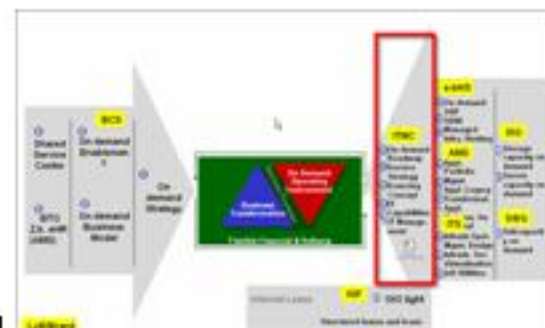


Mittelstandslösungen von IBM (II) IT Management Consulting



Roadmap

- ON Demand Strategy Workshop
- ON Demand Readiness Assessment



Service Strategie

- Dienstleister-Strategie
- Kundenstruktur/Service-Mapping
- Service-Portfolio
- Leistungsverrechnung

Sourcing Konzept

- IT Kostentransparenz
- Sourcing-Strategie

IT Capabilities

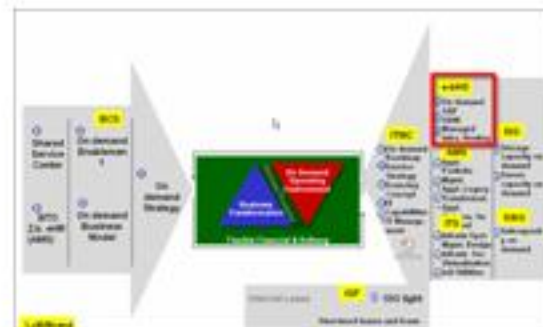
- IT Strategie
- Infrastruktur-Design
- IT Konsolidierung und Optimierung
- Hochverfügbarkeit

IT Management

- Architektur- und Innovationsmanagement
- Service Level Management
- Prozessoptimierung (Betriebskonzept)
- IT Security und Business Continuity

Mittelstandslösungen von IBM (III)

IBM Hosting Lösungen



● SAP ON Demand Offering:

- Managed Infrastruktur
- Application Services
- Business Applications (z.B. e-HR, e-procurement)
- Pricing Parameter: z.B. User, Payroll, storage, Server/CPU

● ON Demand Workplace Offering:

- Lotus Notes und Microsoft Exchange;
- Pricing auf Basis der Anzahl User & used capacity
- Lotus Sametime: Web Conferencing, Web e-mail, chat, quickplace;
- Pricing basiert auf Anzahl Concurrent User

● Managed Infrastructure Hosting:

- Skalierbare, flexible & sichere Infrastrukturen als Grundlage für e-business ON Demand
- Pricing Parameter: usage

Mittelstandslösungen von IBM (IV) IBM IoD und Hardware Lösungen

● IoD Utilities:

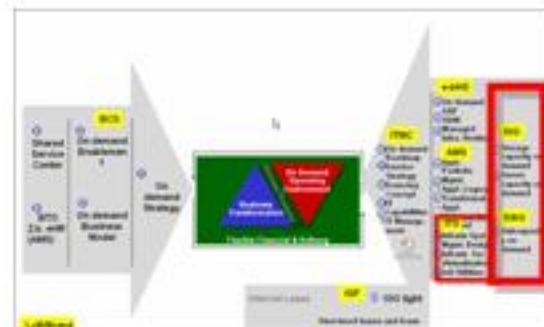
- zSeries ON Demand
- Open System Datacenter ON Demand
- Online Storage ON Demand
- Offline Storage (Backup) ON Demand
- Workplace ON Demand
- Managed Services for Server ON Demand

● IT Optimisation / IT Consolidation

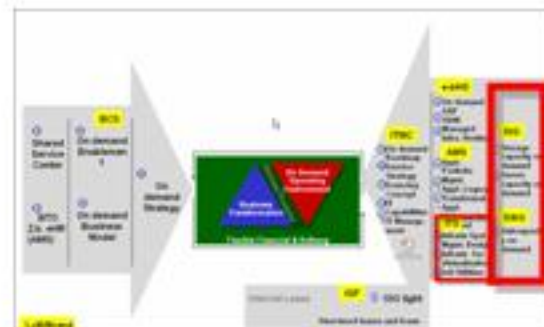
- IT Optimisation Analysis
- ITO Workshop Offering
- Server-Consolidation

● Desktop Management Services (DMS)

- Provides Desktop/Laptop HW, SW platform creation, deployment, project management, end user help desk, data migration, automated backup/restore of desktop data, virus scanning, SW distribution, web based asset tracking and reporting, warranty upgrade service, service management



Mittelstandslösungen von IBM (IV) IBM IoD und Hardware Lösungen



● Server ON Demand:

- Dynamic Logical Partitioning (dLPAR): Allows system to grow & shrink with bus. needs
- Capacity Upgrade ON Demand (CPU, RAM): Allow *seamless* and *instant* growth without new HW/SW installation
- Capacity on-off: Cover workload spikes, don't pay unused resources
- Capacity on-off: Backup system ON Demand
- Capacity ON Demand: User chargeback based on real consumption

● Storage ON Demand:

- Step Ahead, Quickship, Custom Quickship (Storage): Allow *seamless* and *instant* growth without new HW/SW installation (pay as you growth)
- SAN Volume Controller

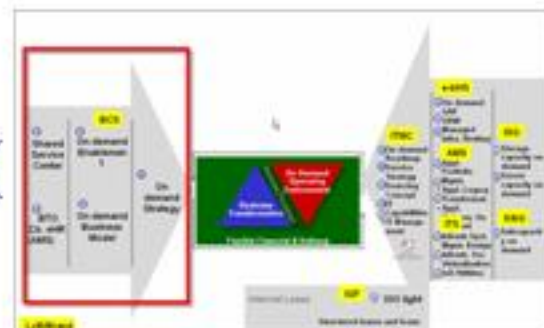
● On Demand Technology:

- E.g.: Think Vantage Technology: Self healing, self configuring, self protecting, self analysing

Mittelstandslösungen von IBM (V) ISV Lösungen – CRM ON Demand SIEBEL (V)

● SIEBEL CRM ON Demand:

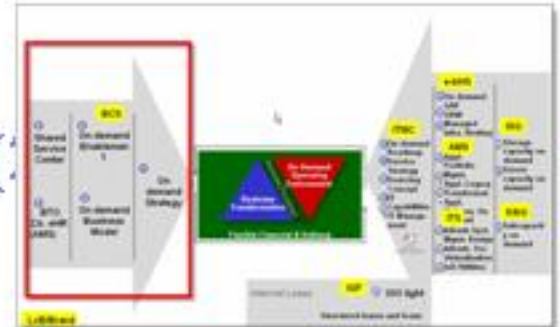
- Schnell installiert, einfach, preisgünstig
- einfach zu benutzen, wie Ebay oder Amazon
- 30 Tage kostenlose Trail-Version
- Keine zusätzlichen Server, keine Software, keine weiteren IT Investitionen, keine Vorab-Investitionen
- feste monatliche Kosten 70\$/Monat/User
- Designed for hosted CRM
- Erstellt in J2EE und Web Services Standards
- Nutzt das Siebel Data Model
- Vollständige Integration in Siebel Enterprise möglich. Spätere Migration möglich .
- Hervorragende Analytische Funktionen integriert.
- Der Vertriebskreislauf von Sales, Marketing, Service und Analyse ist vollständig abgebildet



"It was built from the ground up with a design that looks a lot more like Yahoo or Google."

AMR Research, 10/3/2003

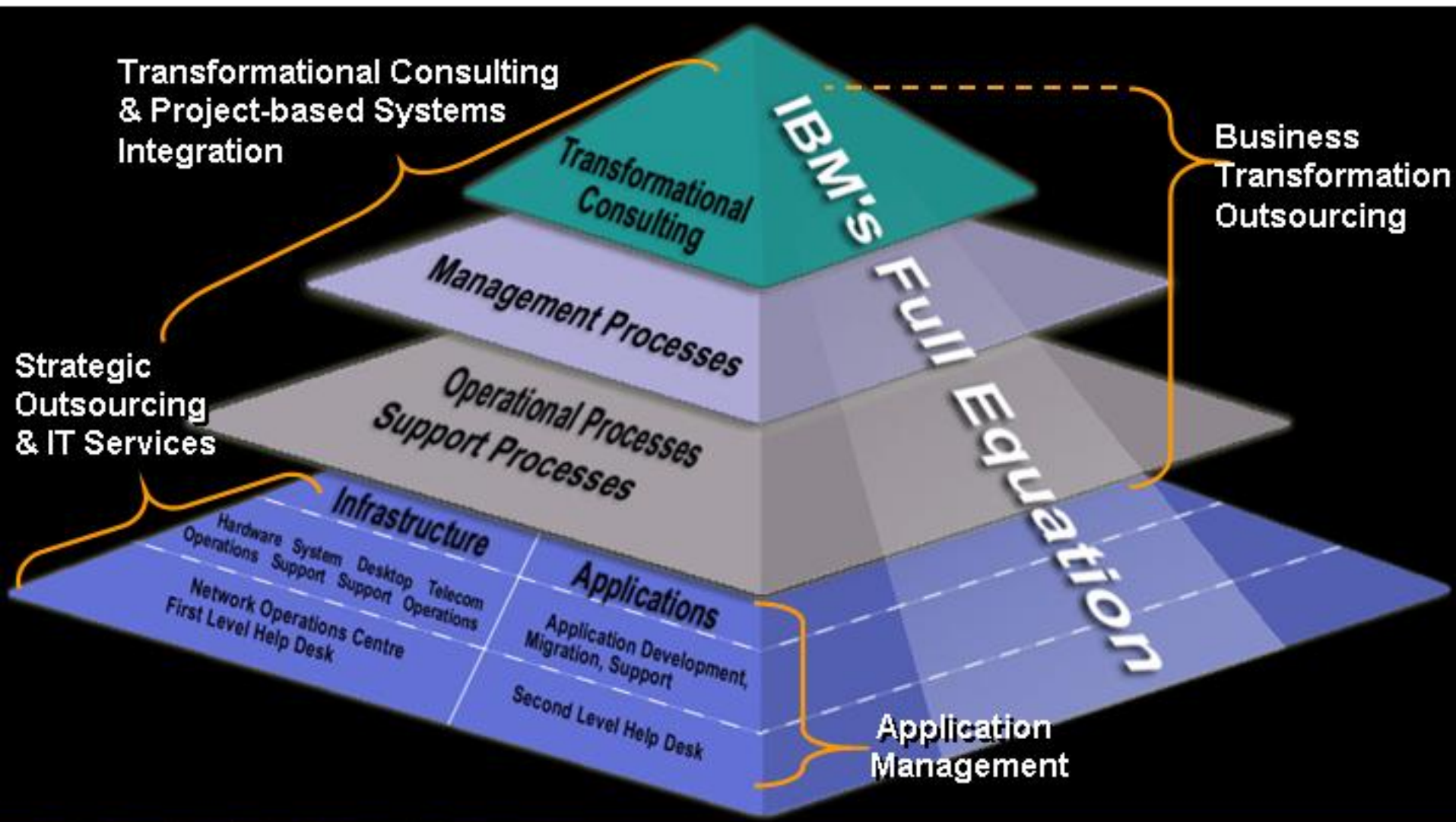
Mittelstandslösungen von IBM (V) ISV Lösungen – CRM ON Demand SIEBEL (V)



- **Die einzige komplette CRM Lösung mit :**
 - Jahrzehnte langer Erfahrung
 - Erstklassige Analysen
 - Nahtlose Integration in Siebel Enterprise
- **In Zusammenarbeit mit IBM:**
 - höchste Sicherheit*
 - höchste Verlässlichkeit*
 - erstklassige Performance*
 - erstklassige Skalierbarkeit*

www.crmondemand.com

IBM bietet Lösungen und Services für jede Ebene an



Die Grundelemente einer ON Demand Entwicklung

Was ist ein ON Demand Unternehmen, und warum sollte ich umstellen?

Welche Art von IT-Umgebung erfordert die Umstellung auf ON Demand Prozesse, und wie baue ich eine solche Umgebung auf?



- Zunehmende Flexibilität ist der Schlüssel — Geschäftsmodelle, Prozesse, infrastructure, incl. Finanzierung und Ausführung
- Wo Sie starten hängt von den Prioritäten Ihrer Kunden ab

Kann der ON Demand Ansatz die Art und Weise, wie ich die IT-Ressourcen beschaffe und verwalte, verändern?

ON Demand Business-Transformation

Die einzelnen Phasen der Bereitstellung

Den ON Demand Ansatz und mögliche Vorteile verstehen

- **Branchenorientierte Roadmaps**
- **Bereichsorientierte-Roadmaps**

Mögliche Geschäftschancen/-bereiche identifizieren, bewerten

- **Von geführten Kundendiskussionen bis hin zu organisierten Workshops**
- **Erörterungen, Roadmaps, Geschäftsideen**
- **Erörterung der Anwendungsinfrastruktur**
- **Benchmarks für Transformation Outsourcing**

Business-Transformation in die Wege leiten

- **Business-Prozessdesign**
- **Individuelle Branchenlösungen**
- **Integration der Unternehmensanwendungen**
- **Änderung in der Unternehmenskultur**
- **Transformation Outsourcing**
- **Innovative Services**

Zusammenfassung

Schritt 1 – die Analyse. Unsere Experten nehmen zunächst die bestehende IT eines Unternehmens unter die Lupe. Ist sie aktuellen und künftigen Herausforderungen gewachsen? Wo genau kann eine Optimierung ansetzen?

Schritt 2 – kompetente Beratung. Auf Basis der fundierten Analyse erstellen unsere Spezialisten ein auf Sie zugeschnittenes Lösungskonzept – mit einem klaren Ziel vor Augen: Jede neue Lösung baut auf der bestehenden IT auf. So arbeitet sie umso schneller profitabel und bereits getätigte Investitionen zahlen sich in jedem Fall aus.

Die Spezialisten von IBM Business Consulting Services bieten überdies kompetente Beratung in allen strategischen Business-Fragen – auf Wunsch auch über das Thema IT hinaus.

Schritt 3 – umfassendes Lösungs-Portfolio. IBM bietet Hardware, Software und Services. Damit entfällt die aufwändige Suche nach unterschiedlichen Ansprechpartnern. Und da Sie sämtliche Komponenten aus einer Hand beziehen, ist auch alles perfekt aufeinander abgestimmt.

Schritt 4 – die Implementierung. Wir begleiten Sie in allen Phasen der Implementierung und sorgen dafür, dass die Lösung schnell und profitabel einsatzbereit ist. Damit entfallen kostspielige Ausfallzeiten.

Schritt 5 – Finanzierungs- und Leasing-Angebote. Wir bieten Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten, im Zuge der IT-Optimierung Kosten zu senken. Von Anfang an – mit attraktiven Angeboten zur Finanzierung und auf das verfügbare Budget abgestimmten Leasing-Konzepten.

Der IBM ON Demand Workplace

The screenshot displays the IBM ON Demand Workplace interface, which is a personalized portal for users. The main content area is divided into several sections:

- Top stories:** Features a large article about Napster music on IBM, Linux, and a market report titled "What a Fair Market Value Lesson is... and who else should know".
- Market report:** A table showing market data for various indices.
- On Demand:** A section for IBM On Demand services.
- News:** A list of recent news articles, including "Offshoring can generate jobs in the US" and "Russia's investment: Texas 20% America's for billing software".
- Search:** A search bar with options for "Name only" or "Entire profile".
- BluePages:** A sidebar with navigation links for various IBM services.
- Other searches:** A section for additional search options.
- Forums:** A section for user discussions and questions.

The interface is designed to be user-friendly and informative, providing a central hub for IBM-related news and services.

Symbol	Current	Change
DOWJONES	10,234.47	+12.34
S&P 500	1,234.56	+0.12
NASDAQ	2,345.67	-0.45

IBM Buy ON Demand

w3
Buy on demand - Bond IBM

[BluePages](#)
[Search](#)
[Help/How](#)
[Feedback](#)

17 Mar 2004

Hello Klaus-Dieter Ziep

IMPORTANT NEWS

BOND Schulungen -> siehe Germany Proc. Portlet (unter Related Links),... - 1.)
 Leerzugriff für "Reviewer" funktioniert nicht. 2.) Semikolon und einige andere Sonderzeichen dürfen in Textfeldern nicht verwendet werden. 3.) "Edit Item Description Full Screen" funktioniert erst, nachdem ein "unit price" eingegeben wurde. Empfohlene Hilfen/Quick Reference Guide (siehe "Related Links"), Tutorials in e-care, via Help im linken Navigator.
 Telefonische Hilfe: ProIBM Helpline (*134-2300) und das lokale BOND Team (*115-2595 und *115-2490).

CART SETTINGS

The settings below may determine what you are entitled to view and/or purchase.

- ▶ This order is being placed by: [Klaus-Dieter Ziep/Germany/IBM@IBMDE](#)
- ▶ This order is being placed for: [Klaus-Dieter Ziep/Germany/IBM@IBMDE](#)
- ▶ Items are intended for: [Internal](#) [\[modify settings\]](#)

SEARCH Bond

Don't know where to look? Start here! Descriptions, keywords and part numbers will be searched.

Search for: [GO](#)

POPULAR ITEMS

Items that are frequently ordered across the company are shown below.

[Fliese für MA ohne Kreditkarte / Gästeflöße Kabelstabil \(Kensington Microsaver\)](#)
[Arrobat 6.0 New License](#)
[Arrobat 6.0 CO Eng.](#)

CATALOG SHOPPING

Select a category to view catalogs that sell that type of item. You may also view the full list of catalogs.

[Hardware](#)
[Office Supplies](#)
[Services \(People\)](#)

[w3 Home](#)
[Buy on demand](#)
[Saved Shopping Carts](#)
[Previous Orders](#)
[Purchase Orders](#)
[Invoices](#)
[Invoice Payment Verification](#)
[Manager Administration](#)
[User Profiles](#)
[Help](#)

[Current Cart](#)
Cart is empty

Related Links

[Germany Procurement Portal](#)

[WW Finance - Account to commodity masters](#)

[Germany Travel HomePage](#)

[Quick Reference Guide](#)

[Application Help Desk](#)

ON Demand ist real !

- **IBM kann über 500 erfolgreiche Kundenprojekte aufweisen**
 - In 21 Industrien weltweit
 - Zahlreiche internationale Referenzen und Projektbeispiele

- **IBM's eigene Erfahrung**
 - Über \$5 Milliarden Einsparungen von ISC in 2002, 2003 und danach.
 - IBM Global Financing hat 'end-of-lease returns' Prozess in Kern- und differenzierte Geschäfte transformiert, wachsender e-Business revenue 30%.
 - Reduktion der B2B Bestellabwicklung um 90% sei steigender BP Zufriedenheit.
 - Grid Lösungen liefern 100% Payback innerhalb eines Jahres, bei reduzierter Notwendigkeit für multiple Produkt Releases und verbesserter Qualität.
 - Produktivität der Telesales Agenten stieg um 15%, während ibm.com Kundenzufriedenheit um nahezu 4% stieg, 8 Prozentpunkte über dem Wettbewerb.



Bitte informieren Sie sich über ON Demand Business von IBM:



- **IBM Global Services**
www.ibm.com/services/de
www.ibm.com/services/de/ondemand
- **IBM Business Consulting Services**
www.ibm.com/services/de/bcs/bernstein
- **IBM ON Demand Business Home**
www.ibm.com/e-business/de



ON DEMAND BUSINESS™

