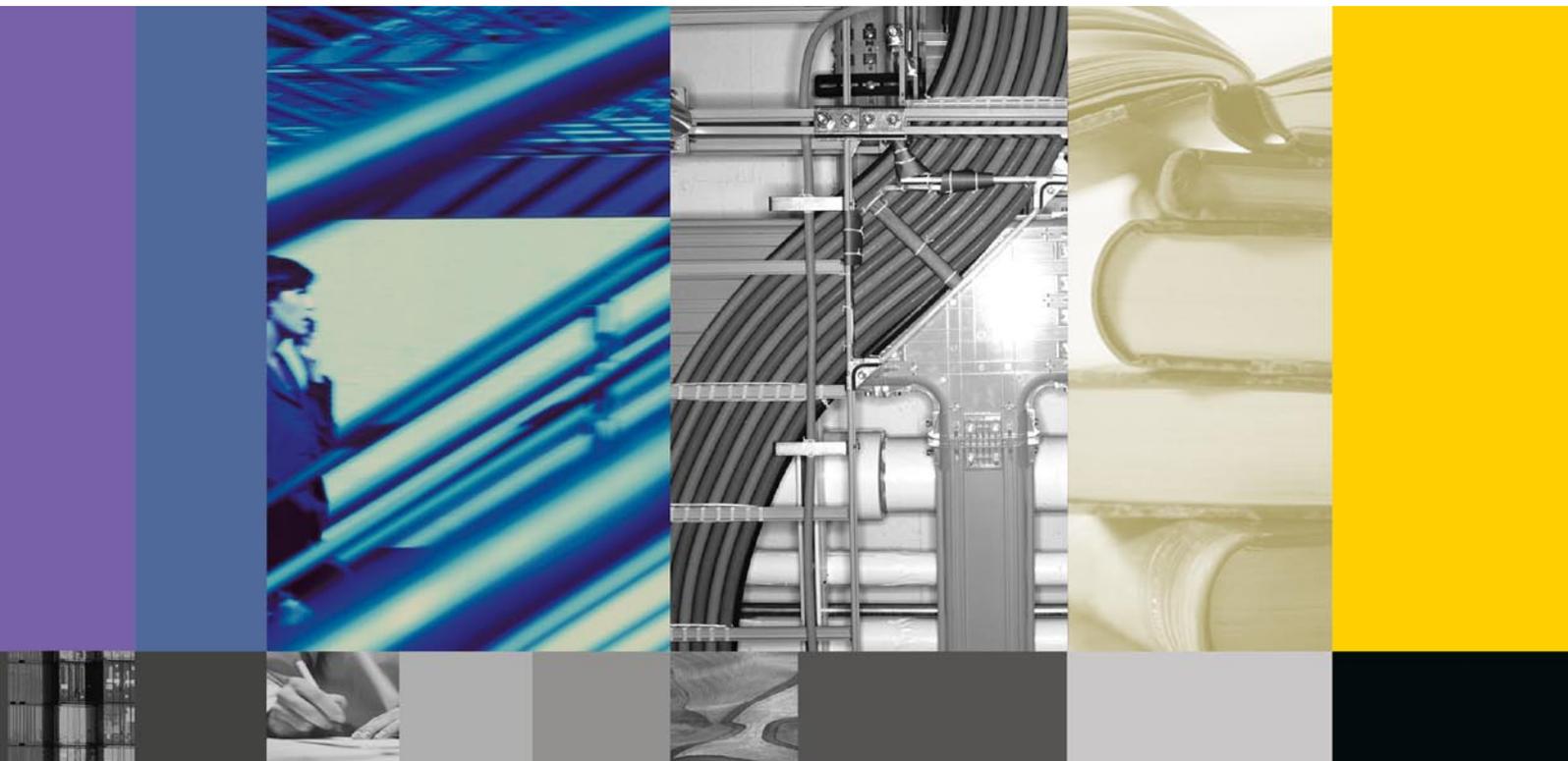


**WebSphere Commerce und Lotus Softwarelösungen**  
**Damit Sie Ihre IT-Ziele effizient umsetzen können**



**Erweitern Sie Ihre Funktionen für die Echtzeitkommunikation über Ihre Website hinaus  
und stärken Sie damit Ihre Kundenbeziehungen.**

## **Verbindung zu Ihren Kunden, Lieferanten und Partnern in Echtzeit für mehr Produktivität**

### *Lotus Instant Messaging im Überblick. . .*

- *Verbesserte Web-basierte Kundenbetreuung durch Echtzeit-Chat mit Service- und Support-Mitarbeitern*

### *Lotus Web Conferencing im Überblick. . .*

- *Unterstützung von Teamarbeit bei der Reaktion auf komplexe Kundenprobleme und zur Stärkung der Kundenbeziehungen*

### *Lotus Team Workplace im Überblick. . .*

- *Förderung von Team-Kollaboration, Effizienz und Produktivität über hochsichere Web-basierte Team-Workplaces.*

Mit IBM WebSphere® Commerce Software verfügen Sie über eine leistungsfähige Lösung für den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen über das Web. Durch die Unterstützung von Tausenden Nutzern erlaubt WebSphere Commerce einem Unternehmen die Optimierung des Marketing, der Geschäftsbeziehungen und des Channel Management für eine Maximierung der E-Commerce-Umsätze.

WebSphere Commerce bietet bereits Online-Kundenbetreuung und technischen Support in Echtzeit. Der nächste Schritt: Web-basierte Teambildung zwischen Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und Partnern.

Dieser Nutzen für Unternehmen wird möglich durch drei effiziente Online-Produkte: IBM Lotus® Instant Messaging (Sametime®), IBM Lotus Web Conferencing (Sametime) und IBM Lotus Team Workplace (QuickPlace®).

### **Lotus Instant Messaging: Unterstützung von Online-Kunden in Echtzeit**

Mit der Kollaborationssoftware IBM Lotus Instant Messaging können Ihre Web-basierten Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter über Ihre Website in Echtzeit sofort miteinander in Verbindung treten.

Lotus Instant Messaging hilft Ihnen bei der Erhöhung der Produktivität, indem es Ihren Mitarbeitern ermöglicht,

- festzustellen, wer online ist, und problemlos mit den Betreffenden zusammenzuarbeiten
- festzustellen, wer an demselben Projekt bzw. in demselben Team arbeitet
- personalisierte Aufstellungen von Teammitgliedern und Kollegen zu erstellen
- die Sicherheit durch die Kontrolle der Online-Verfügbarkeit mittels robuster Datenschutzfunktionen für Nutzer zu erhöhen.

### *In der Praxis bewährt. . .*

*Mit Lotus Instant Messaging können Ihre Kundenbetreuer während des Gesprächs mit Kunden Experten hinzuziehen. Dies verkürzt die Reaktionszeiten und schafft so einen Wettbewerbsvorteil.*

### **Lotus Web Conferencing: Eine einfache Möglichkeit für Online-Konferenzen**

Mit IBM Lotus Web Conferencing führen Sie Online-Konferenzen, Live-Webcasts und Webinars durch, wann immer Sie wollen. Web-Konferenzen können innerhalb oder außerhalb Ihrer Firewall und mit Ihren Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern stattfinden.

Mit Lotus Web Conferencing können Sie in Echtzeit ein geeignetes Team aus geographisch verteilt agierenden Mitarbeitern an einem Ort versammeln. Konferenzteilnehmer können den Experten in Echtzeit Fragen stellen, und diese können darauf sofort antworten. Zur Vereinfachung der Diskussionen können diese Experten gemeinsam auf Anwendungen und Whiteboards zugreifen.

Sie können Diskussionen und Präsentationen verfolgen und fördern dadurch engere Beziehungen zu Ihren Kunden bei gleichzeitiger Erhöhung der Qualität von Reaktionen.

*In der Praxis bewährt. . .  
Mit Lotus Web Conferencing können Sie wöchentliche oder monatliche Webcasts ankündigen und durchführen, um Ihre Kunden über neue Produkte und Dienstleistungen zu informieren.*

### **Lotus Team Workplace: Eine einsatzbereite Umgebung für Online-Kollaboration**

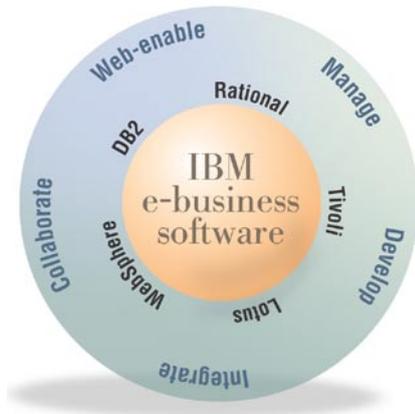
Dank der expliziten Auslegung für Online-Zusammenarbeit können Sie mit IBM Lotus Team Workplace hochsichere, Self-Service-Workplaces im Web einrichten, um Informationen zentral verfügbar zu halten und schnelle gemeinsame Entscheidungen zu ermöglichen. Sie können Kunden, Anbietern und anderen Nutzern geschützte Teambereiche zur Verfügung stellen, die nur für hierzu befugte interne und externe Parteien zugänglich sind und in denen es möglich ist, über beliebige Projekte zu kommunizieren, diese zu koordinieren und an diesen zusammenzuarbeiten. Die Lösung passt sich flexibel der Größe Ihrer Teams an und erlaubt die problemlose Einbindung neuer interner oder externer Mitglieder, unabhängig von ihrem tatsächlichen Standort.

*In der Praxis bewährt. . .  
Mit Lotus Team Workplace kann ein Kunde eine komplexe Anfrage vorlegen, und verschiedene Mitarbeiter Ihres Unternehmens können zusammenarbeiten, um ihm rechtzeitig eine Antwort zukommen zu lassen.*

Sie suchen fortwährend nach Möglichkeiten, auf Ihrer Website Mehrwert anzubieten und Umsätze sowie Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Durch die Kombination von Lotus Instant Messaging, Web Conferencing and Team Workplace mit Ihrer Lösung WebSphere Commerce können Sie Web-basierte Teams zwischen Kollegen, Kunden, Lieferanten und Partnern aufbauen. Damit kommen Sie schneller auf den Markt, schaffen langfristige Kundenbindung und senken die Supportkosten - bei zunehmender Produktivität Ihrer Mitarbeiter und Erlangung des Wettbewerbsvorteils, den Sie für das Wachstum Ihres Unternehmens benötigen.



## Lotus-Softwarelösungen und e-business on demand



Ein erfolgreiches e-business setzt auf den fünf zentralen Funktionsgruppen auf, die IBM Software für das „e-business on demand“ anbietet:

**DB2® Informationsmanagement-Software**  
Daten werden zu Informationen „on demand“.

**Lotus Software**  
Kollaborations- und Kommunikationsfunktionen für das On-Demand-Business.

**Rational® Software**  
Tools, Services und Software Engineering auf der Grundlage von Best Practices für die schnellere Entwicklung hochwertiger Software.

**Tivoli® Software**  
Für die intelligente Verwaltung komplexer und integrierter On-Demand-Produktivumgebungen.

**WebSphere® Software**  
Fortschrittliche Plattform für Entwicklung und Einsatz von On-Demand-Anwendungen.

Ein e-business-Unternehmen muss schnell auf neue Anforderungen, Geschäftsmodelle und Designs reagieren und seine Beziehungen mit Kunden, Zulieferern und Geschäftspartnern dynamisch gestalten können.

Da das Internet weiterhin ein Trendsetter für technologische Revolutionen und Geschäftsmodelle ist, müssen Unternehmen neue Entwicklungen aufmerksam verfolgen, da sie sonst hinter die Konkurrenz zurückfallen. Der aktuelle Trend ist das „e-business on demand“™. Bei dieser Form des e-business werden die Geschäftsprozesse so integriert, dass Unternehmen intern, aber auch in ihren Beziehungen mit Kunden, Zulieferern und zentralen Geschäftspartnern hochgradig flexibel sind.

Mit den leistungsfähigen Systemlösungen von IBM - darunter die Express-Versionen für kleine und mittelständische Unternehmen - können Sie Ihre Technologie-Investitionen optimal nutzen und Ihr Unternehmen zukunftssicher am Markt positionieren. Die IBM Lösungen für das e-business sind so konzipiert, dass sie im Verbund eingesetzt werden und eine ausgeglichene, optimal abgestimmte Komplett-Infrastruktur gewährleisten. Dadurch wird den Unternehmen der Übergang zum „e-business on demand“ erleichtert.

### Hier erfahren Sie mehr

Weitere Informationen über Lotus Softwarelösungen erhalten Sie von Ihrem IBM Vertriebsbeauftragten, einem IBM Business Partner, unter **ibm.com/software/synergy** bzw. unter der Rufnummer 0 18 03/31 32 33.



© Copyright IBM Corporation 2003

IBM Software Group  
Route 100, Building 1  
Somers, NY 10589  
U.S.A.

Printed in the United States of America  
04-03  
Alle Rechte vorbehalten

DB2, Domino, das e-business-Logo, e-business on demand, das e-business on demand-Lockup, IBM, das IBM Logo, Lotus, QuickPlace, Sametime, Tivoli und WebSphere sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern.

Rational ist eine eingetragene Marke der International Business Machines Corporation und der Rational Software Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Bei sonstigen im Text verwendeten Bezeichnungen von Unternehmen, Produkten und Dienstleistungen kann es sich um eingetragene Marken anderer Unternehmen handeln.

Möglicherweise bietet IBM hierin beschriebene Produkte, Dienstleistungen oder Leistungsmerkmale nicht in sämtlichen Ländern an, in denen IBM aktiv ist.

Gedruckt in den USA auf Recycling-Papier mit 10% Altpapier.