

VDMA entwickelt neue Weblösung mit IBM

Überblick

■ Die Herausforderung

VDMA suchte nach einer Möglichkeit zur Verbesserung des Kundendienstes. Durch eine Zusammenlegung mehrerer Websites und Altanwendungen zu einem zentralen Dienst sollten dabei gleichzeitig der administrative Aufwand sowie die Arbeitsbelastung durch die Bearbeitung telefonischer Anfragen und Faxe reduziert werden.

■ Die Lösung

In Zusammenarbeit mit dem IBM Premier Business Partner BMS Systems (www.bmssys.de) wurden IBM WebSphere Portal Express, IBM WebSphere Application Server und IBM Workplace Web Content Management auf einer IBM System x-Plattform implementiert. Auf dem neuen Portal laufen verschiedene Anwendungen von Drittanbietern, Oracle- und DB2-Datenbanken sowie eine Reihe von Webinhalten. 2.000 Benutzer täglich werden darüber bedient.



■ Die Vorteile

Automatisches Content-Management und schneller Zugriff auf Informationen entlastet das VDMA-Personal von administrativen Aufgaben. Das Portal ist eine zentrale Anlaufstelle für Mitgliedsunternehmen, die darüber einen besseren Service erhalten und die Vermarktung neuer Dienstleistungen ermöglicht.

Der Verband Deutscher Maschinen und Anlagenbau (VDMA, www.vdma.org) stellt seinen über 3.000 Mitgliedsunternehmen aus der deutschen Investitionsgüterindustrie Statistiken, technische Informationen, Branchennachrichten und verschiedene Dienstleistungen zur Verfügung.

Viele dieser Services wurden bisher über separate Websites bereitgestellt, die so gut wie keine oder keine Verbindung untereinander herstellten. In manchen Fällen mussten Mitglieder zur Nutzung bestimmter Altsysteme spezielle Clientsoftware installieren, was nicht nur lästig, sondern zuweilen schlicht unmöglich war. Nicht



Premier
Business
Partner



„Der zentrale Vorteil von IBM WebSphere Portal ist seine Fähigkeit, als Schnittstelle zwischen mehreren Systemen zu fungieren und deren Daten einheitlich aufzubereiten.“

Gerd-Olaf Posselt
IT-Manager
VDMA

selten musste das VDMA-Personal Informationsanfragen manuell bearbeiten, was Arbeitszeit von wichtigeren Angelegenheiten abzog.

Auch die große Anzahl an Kommunikationskanälen – Websites, Client-Logins, Telefon und E-Mail – wirkten sich negativ auf den Kundenservice aus, da Benutzer nie alle vom VDMA angebotenen Dienstleistungen nutzen konnten. Eine neue Lösung sollte all die verschiedenen Teile an zentraler Stelle zusammenführen und einfachen Zugriff auf alle Angebote bieten. Nebenbei sollten die Verwaltungskosten gesenkt und die Betreuung der Mitglieder wesentlich verbessert werden.

Entwicklung einer Lösung

Der Verband wandte sich an den IBM Premier Business Partner BMS Systems, der ein Proof-of-Concept für ein Webportal und Content-Management-System auf Basis von IBM WebSphere Portal – Express v5 und IBM Workplace Web Content Management entwickeln sollte. Als Schnittstelle zwischen dem neuen Portal, den verschiedenen Altsystemen, Drittanbieter-Anwendungen und Content-Datenbanken sollte IBM WebSphere Application Server fungieren.

BMS überwachte die Entwicklung und ist nun mit der Wartung der meisten VDMA-Systeme betraut.

„Wir arbeiten schon seit längerem mit BMS zusammen“, sagte Gerd-Olaf Posselt, IT-Manager bei VDMA. „Die Leute bei BMS haben nicht nur von Technik, sondern auch vom Geschäft Ahnung, weswegen wir ihren Rat sehr schätzen“.

Vorteile der Integration

Viele Vorteile der neuen Lösung sind auf integrative Maßnahmen zurückzuführen: Ein zentrales, einfach zu verwaltendes Webportal mit Mehrsprachen-Unterstützung, das dem Benutzer über eine einheitliche Oberfläche Zugriff auf zahlreiche Datenbanken, Anwendungen und Dienstleistungen bietet.

„Der zentrale Vorteil von IBM WebSphere Portal ist seine Fähigkeit, als Schnittstelle zwischen mehreren Systemen zu fungieren und deren Daten einheitlich aufzubereiten“, erklärt Posselt. „Das stellt nicht nur die Zukunftssicherheit der nicht-webfähigen Systeme, wie unserer Statistikdatenbank, sicher, sondern schafft darüber hinaus eine zentrale Anlaufstelle für alle Informationen, die unsere Benutzer brauchen, und zwar rund um die Uhr von jedem Ort der Welt aus.“

Für die Aktualisierung des neuen Portals ist IBM Workplace Web Content Management zuständig. Es verhindert Engpässe bei der Informationsbereitstellung und sorgt dafür, dass die Inhalte pünktlich und im richtigen Format veröffentlicht werden.

Über 200 Autoren und verschiedene externe Mitarbeiter beliefern das Portal mit Nachrichten, Veröffentlichungen, Statistiken und aktualisieren die Mitgliederdatenbanken.

Das VDMA-Portal profitiert auch von anderen IBM-Technologien, wie dem leistungsfähigen Suchwerkzeug OmniFind.

„OmniFind ist unseres Wissens nach das einzige System, dass ein Portal, das Internet und die Oracle- und Lotus Notes-Datenbanken mit einer einzigen Engine durchsuchen kann“, so Posselt. „Es ist hochgradig skalierbar und kann auch mit sehr großen Verzeichnissen umgehen. Nach ein wenig Feintuning lieferte es hervorragende Suchresultate.“

Zentrale Weboberfläche

Die Zusammenführung fast aller Serviceangebote des VDMA unter einer zentralen Weboberfläche erleichtert dem Verband die Vermarktung seiner Dienstleistungen an die verschiedenen Zielgruppen. Die Mitglieder erhalten Zugriff auf zusätzliche Funktionen und potenzielle Kunden können sich über die neuesten Entwicklungen in der deutschen Investitionsgüterindustrie informieren.

Mit dem neuen Portal sparen aber nicht nur die Benutzer Zeit und erhalten mehr Flexibilität, auch das VDMA-Personal wird entlastet, da durch die automatische

Inhaltsveröffentlichung weniger manuelle Schritte zur Bearbeitung und den Versand von Informationsmaterialien anfallen.

„Am wichtigsten ist, dass der Verbund aus IBM Hardware und Software uns eine stabile Plattform für zukünftiges Wachstum bietet“, fügt Josef Trischler, Vorstandsmitglied und IT-Verantwortlicher des Verbands, hinzu.

„Wir werden für das neue Portal eine umfangreiche Marketingkampagne starten, die zu wesentlich mehr Traffic auf der Website führen wird. Bei IBM können wir uns darauf verlassen, dass unsere Systeme heute und morgen die erforderliche Leistung und Zuverlässigkeit bieten werden.“

Sein Resümee: „Der Fachkompetenz von IBM und BMS Systems ist es zu verdanken, dass wir auf das neue VDMA-Portal mit Recht stolz sein können. Mit IBM WebSphere Portal und IBM Workplace Web Content Management können wir unseren Mitgliedern und der Öffentlichkeit ein komfortables und flexibles Dienstleistungsangebot unterbreiten, den Kundenservice verbessern und gleichzeitig unser Personal entlasten.“

„Mit IBM WebSphere Portal und IBM Workplace Web Content Management können wir unseren Mitgliedern und der Öffentlichkeit ein komfortables und flexibles Dienstleistungsangebot unterbreiten, den Kundenservice verbessern und gleichzeitig unser Personal entlasten.“

*Josef Trischler
Vorstandsmitglied und IT-Verantwortlicher
VDMA*



IBM United Kingdom Limited

PO Box 41
North Harbour
Portsmouth
Hampshire
PO6 3AU

IBM, das IBM Logo, DB2, OmniFind, System x, WebSphere und Workplace sind Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Oracle ist eine Marke oder eingetragene Marke der Oracle Corporation in den USA und anderen Ländern.

Andere Unternehmens-, Produkt- oder Servicenamen können Waren- oder Servicemarken anderer Unternehmen sein.

IBM und BMS Systems sind separate Unternehmen und jedes ist für seine eigenen Produkte verantwortlich. Weder IBM noch BMS Systems gewähren Garantien, ausdrücklich oder stillschweigend, für die Produkte des anderen.

Verweise auf IBM Produkte, Programme oder Serviceleistungen in diesem Dokument bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet. Alle Verweise auf ein IBM Produkt, Programm oder eine IBM Serviceleistung bedeuten nicht, dass ausschließlich ein IBM Produkt, Programm oder eine IBM Serviceleistung genutzt werden kann. Es können alternativ Produkte, Programme oder Serviceleistungen mit entsprechender Funktionalität verwendet werden.

Alle zitierten Kunden-Beispiele beschreiben die Verwendung von IBM-Produkten durch einige Kunden, sowie die Ergebnisse, die sie erzielt haben. Die tatsächlichen Umgebungskosten und Leistungscharakteristiken variieren entsprechend den Konfigurationen und Voraussetzungen der einzelnen Kunden.

IBM Hardwareprodukte werden aus Neuteilen oder Neu- und Gebrauchtteilen gefertigt. In einigen Fällen können Hardwareprodukte nicht fabrikneu, sondern bereits in einer Installation genutzt worden sein. Es gelten in jedem Fall die IBM Garantiebestimmungen.

Das vorliegende Dokument soll lediglich einer allgemeinen Orientierung dienen.

Die dargestellten Fotos können Designmodelle darstellen.

© Copyright IBM Corp. 2006. Alle Rechte vorbehalten.