

New Intelligence

2010

PENSAM

Overskuelighed og kvalitet hos PenSam

SKAT

IBM SPSS sikrer skattekroner til statskassen

SYNOPTIK

Klart syn med IBM Cognos

TRYGVESTA

Papirløs forsikring med IBM

New Intelligence

Vi lever i en tid med information overload. Informationer kommer fra alle retninger – flyder ind fra en trillion intelligente enheder og sensorer.

Milliarder af bytes af ny information bliver genereret dagligt, og 80 procent af denne nye data-vækst er ustruktureret. Det handler ikke om, hvor meget information vi kan hente og modtage – men om vores evne til at sammensætte information på en forståelig måde og bruge den i real time som ny indsigt til at træffe bedre beslutninger. Det handler om indsigt i stedet for intuition – eksekverbare viden, der skaber forretningsfordele, som kan mærkes på bundlinjen.

At data ikke kun kan behandles reaktivt, men også bør udnyttes of- fensivt til at skabe værdi og øget vækst, vil næppe komme bag på de fleste danske virksomhedsledere. Alligevel er det endnu de færreste, som har fået formuleret en informationsstrategi, der målrettet går efter at realisere dette indlysende potentiale. Det er de ikke ene om. I en global undersøgelse fra 2009, hvor 225 topchefer fra store virksomheder verden over medvirkede, angiver hver tredje, at selv helt centrale beslutninger ofte ikke træffes på det optimale data- og informationssgrundlag, og 79 procent af lederne derfor ofte benytter intuition i stedet for facts og analyse.

Behovet er indlysende. Virksomheder i dag arbejder i et stærkt konkurrencebetonet miljø, der hvert år bliver yderligere skærpet. Alene derfor er det mere afgørende end nogen sinde, at de nødvendige hurtige beslutninger også er de korrekte beslutninger, og dét kræver mere end blot sund fornuft og skarp intuition. Der er i markedet et stort behov for at kunne træffe beslutninger hurtigere,



forstå konsekvenserne af disse og forudse udfaldet med større sikkerhed – for at nå et nyt niveau af enterprise intelligence eller kort og godt: New Intelligence.

I dette magasin har vi samlet en række eksempler på, hvordan danske virksomheder på forskellige vis arbejder målrettet med at optimere deres forretning gennem information management. Eksemplerne fra PenSam, TrygVesta og SKAT er inspirerende og vidner samtidig om den unikke bredde i IBM's løsninger på området. Ingen andre har som IBM etableret en end-to-end-strategi, der gør det muligt at tilbyde industrispecifikke og integrerede løsninger med tilhørende konsulentbistand på alle områder inden for information management og analytics. Det er resultatet af en målrettet strategi gennem flere år, og som også har ført til købet af markedsførende løsninger som Cognos og senest SPSS og Initiate Systems.

Nu er tiden kommet, hvor mange danske virksomheder er klar til at tage det næste logiske skridt i anvendelse af information.

God læselyst.

Flemming Bagger

Country Manager

Information Management & Business Analytics, IBM Danmark A/S

New Intelligence

For yderligere information besøg www.ibm.com/software/dk/information-management

Har du kommentarer, spørgsmål eller forslag til New Intelligence, er du velkommen til at kontakte Marketing Manager Kattia Paludan på kattiap@dk.ibm.com eller tlf. 45 23 30 00.

Udgiver: IBM Danmark A/S, Nymøllevej 91, 2800 Kgs. Lyngby

Redaktion: Flemming Bagger (ansv.)

Tekst: Text 100

Layout: Manometer Grafisk Design

Foto: Torben Klint & Jørgen Kristiansen

Tryk: Als Offset

Jagten på det bedste IT-samspil

IBM Industry Frameworks bygger bro mellem din IT-infrastruktur og dine branchespecifikke udfordringer, så du kan optimere din forretning her og nu.

Evnen til at kunne agere hurtigt, med lav risiko og til lave omkostninger i et meget dynamisk marked er efterspurgt af virksomheder i alle brancher. En smidig og effektiv IT-infrastruktur kan gøre en markant forskel på en virksomheds omstillingsparathed og 'time to market'.

I langt de fleste tilfælde er en virksomheds IT-infrastruktur flettet sammen af en række forskellige komponenter, som både er selvudviklede og købt hos leverandører, og som ofte har en meget varierende alder. Det betyder, at de forskellige komponenter ikke altid taler det samme sprog, og der kan nemt opstå flaskehalse, som tager tid fra den generelle forretningsudvikling. IBM tilbyder ti forskellige IBM Industry Frameworks, som sigter mod at optimere netop disse forhold. De fungerer som branchespecifikke referencerammer med certificerede løsninger, som forbinder virksomhedens egen IT-infrastruktur med branchespecifikke udfordringer og krav, så virksomhederne kan agere så smidigt som muligt i markedet.

IBM Industry Frameworks skal ses som en samling data- og procesmodeller, som i kraft af design patterns og -arkitektur og en række specifikke løsninger er tilpasset til konkrete industrier. Det gælder ikke kun IBM's egne komponenter, men også konkurrenters tiltag.

IBM's Industry Frameworks bliver udviklet og opdateret ved hjælp af et konsulentteam, som orienterer sig inden for alle brancherelevante områder som markeds-

udvikling, markedstrends og branchespecifikke krav. Konsulenterne arbejder tæt sammen med myndigheder og pionervirksomheder i brancherne, og denne unikke kombination gør, at IBM hele tiden er på forkant med, hvilke IT-udfordringer de pågældende brancher står overfor.

I første omgang handler det om at få alle de eksisterende komponenter, som virksomheden allerede har investeret i, til at fungere i et optimalt samspil. Dermed får virksomhederne en langt bedre udnyttelse af deres investeringer. Ofte opstår gode synergieffekter, når dette samspil optimeres. Ligeledes bliver indkøb af nye standardkomponenter meget nemmere for virksomhederne, når deres IT-infrastruktur er opbygget på 'best practises' i kraft af IBM's Industry Frameworks.

Private og offentlige virksomheder gennemgår store forandringer for at kunne levere bedre service og produkter til kunder og borgere. Ved at bruge et 'framework' baseret på best practices og erfaringer fra organisationer i hele verden samt inden for den relevante industri, er det muligt at levere innovative løsninger så forretningsproblemer løses hurtigere, billigere og med lavere risiko end tidligere.

IBM's Industry Frameworks bliver løbende opdateret, så virksomhederne hele tiden kan se, hvilke fremtidige komponenter der bliver nødvendige for at møde markedets eller myndighedernes krav. Se i listen til højre, om IBM allerede har udviklet et Industry Framework til din branche.

Følgende Industry Frameworks eksisterer i dag:

Product Development Integration Framework til forsvar og produktionsvirksomheder

Banking Industry Framework til banksektoren

Integrated Information Framework til virksomheder inden for olie- og gas-eftersforskning og -produktion

Government Industry Framework til den kommunale og statslige sektor

Network Centric Operations til forsvar

Health Integration Framework til sundhedssektoren

Insurance Process Acceleration Framework til forsikrings- og -pensionsvirksomheder

Media Enterprise Framework til medie- og underholdningsindustrien

Retail Industry Framework til detailbranchen

Service Provider Delivery Environment Framework til telekommunikationsudbydere

Solution Architecture for Energy & Utilities Framework til energisektoren

Fandt du ikke din branche?

Kontakt Bo Rathjen, Alliance Manager Nordic, på rathjen@dk.ibm.com for at høre mere.

Papirløs forsikring med IBM

Hos TrygVesta er Corporate Social Responsibility (CSR) i fokus. Forsikringsgiganten værner om sine medarbejdere og miljøet.

I sommeren 2008 førte denne indstilling til en konsultation med IBM's Enterprise Content Management-afdeling (ECM). TrygVesta ønskede et papirløst forsikrings-selskab, og IBM skulle levere systemerne.

Ud med papir og støv

TrygVesta modtager dagligt 2500 breve med et gennemsnitsindhold på 2,5 sider. Det bliver til godt 1,5 millioner stykker papir om året beregnet på en normal arbejdsuge.

"Vi modtager enorme mængder post fra vores kunder. En skadessag rummer alt fra fakturaer, prislister, lægeerklæringer, anmeldelser og billeder. Papirarbejdet blev simpelthen for tungt for os," fortæller udviklingsdirektør hos TrygVesta, Jens Galatius.

Han kom til TrygVesta efter at have arbejdet med Nordeas e-banking løsninger og så mange synergier til forsikringsbranchen.

"Bankkunder bruger både e-banking og e-boks og er meget interesserede i at få samme muligheder hos deres forsikrings-selskab. Dette forhold koblet sammen med, at vi selv var ved at drukne i papir og

den medfølgende støv, gjorde, at vi ringede til IBM," siger Jens Galatius.

I efteråret 2008 satte TrygVesta og IBM det første lille skib i søen i form af et pilotprojekt.

"Det har været enormt vigtigt for os ikke at slå større brød op, end vi kunne bage. Vi har taget små, men sikre skridt på implementeringens vej. Det drejer sig om så mange medarbejders dagligdag, at vi simpelthen ikke måtte fejle. IBM er måske ikke den billigste løsning på markedet, men til gengæld er kvaliteten så høj, at fejlprocenten har været forsvindende lille. Og det er alfa omega i så stor en IT-implementering," fortsætter Jens Galatius.

IBM's erfaring hjalp vores arkitektur

Den trinvis tilgang har bl.a. betydet, at TrygVesta kunne vinde erfaringer, inden næste skridt skulle tages.

"Det var således først undervejs, at vi besluttede at outsource store dele af postafdelingen. Den eksterne leverandør sorterer og scanner nu al post og sender det elektronisk til os. En stor del af posten "flyver" direkte på plads i vort kunde- og forsikringssystem. Målet er, at vi indenfor de første 12 måneder opnår, at mindst 80 procent af al post kan placeres automatisk," fortæller Jens Galatius.

Der var mange beslutninger, der skulle tages, da arkitekturen bag TrygVestas Content Manager skulle laves.

"Med IBM's brede erfaring med lignende løsninger i udlandet og betydelige kompetence indenfor området fik vi rigtig god sparring. Det gjaldt både i implementeringen af de nye systemer fra IBM samt eksisterende systemer, som de skulle

spille tæt sammen med. Konsulenterne var utrolig professionelle og vidende," forklarer Jens Galatius.

Solide tidsbesparelser

Da først arkitekturen var på plads i ECM-systemet, og de mange systemer integreret, kunne TrygVesta begynde den ønskede forvandling til et 'levende' hus.

"Papir er en stor forureningskilde i et kontormiljø. Vi vil være et levende elektronisk hus med et optimalt arbejdsklima. Vi har revet vægge ned og skabt åbne kontormiljøer med lyd-dæmpende foranstaltninger. Mapperne med papirer er byttet ud med en ekstra skærm ved hvert skrivebord, så medarbejderne kan se sagen på den ene skærm og arbejde i sagssystemet på den anden. Og alle medarbejdere har fået bærbar pc, så de kan bevæge sig frit rundt i hele huset," fortæller Jens Galatius.

Men den største gevinst ved det nye levende hus ligger i de solide tidsbesparelser, som ECM har medført.

"Fra posten kommer til den eksterne leverandør til den er tilgængelig for sagsbehandleren, går der nu en halv dag mod tidligere et til halvandet døgn. Derudover kan flere medarbejdere arbejde med de samme dokumenter på samme tid, hvilket før var fysisk umuligt uden et hav af fotokopier og koordinering. Jeg vil ikke sætte eksakte estimater på vores besparelser, men jeg kan sige, at vi har beregnet, at hele investeringen i det nye ECM-system er tjent hjem i løbet af godt et år," konstaterer Jens Galatius.

Et godt eksempel på effektiviseringen som følge af ECM ligger hos kontakten til taksatoren. Tidligere skulle medarbejderne

Om TrygVesta

TrygVesta er et af Nordens førende forsikringsselskaber med godt 4.000 medarbejdere. Selskabet betjener mere end 2,2 millioner privatpersoner og omkring 100.000 virksomheder. Forsikringerne spænder over ansvar, arbejdsskade, bil, ejendom, løsøre, transport, villa, ulykke og sundhed.

“ En stor del af posten ”flyver” direkte på plads i vort kunde- og forsikringsystem. Målet er, at vi indenfor de første 12 måneder opnår, at mindst 80 procent af al post kan placeres automatisk.

kopiere og sende sagerne til taksatorerne, som besigtigede skaden og sendte en rapport retur, som så kunne behandles. I dag henter taksatoren sagen direkte i databasen uden tidsspilde og kan medbringe den på sin bærbare pc når han besøger kunden, og efter endt inspektion rapporterer han eller hun direkte ind i systemet igen.

Online adgang for kunderne

Med den nye implementering får kunderne også snart adgang til deres egne dokumenter. TrygVesta har i dag 200.000 kunder alene i Danmark, der benytter sig af det papirløse tilbud fra e-boks. Tilbuddet om at have sit forsikringsarkiv hos sit forsikrings-selskab, have mulighed for at følge med i sagsbehandlingen online og have adgang til gamle forsikrings-sager og dokumenter online, er fremtiden i forsikringsverdenen, vurderer Jens Galatius.

Medarbejderne er heller ikke i tvivl om gevinsten af det nye system. På en skala fra 1-10 måler tilfredsheden 8,5, hvilket er rigtig højt taget i betragtning af, hvor stor en forandring medarbejderne har været igennem. Tilfredsheden skyldes bl.a., at medarbejderne er sluppet for meget af det kedelige arbejde som kopiering og arkivering, og de har nu mere tid til den egentlige sagsbehandling.

”Uden IBM og ECM-systemet var vi ikke nået så langt, som vi er. De har virkelig bidraget til at skabe en god og robust løsning. Vores fælles projekt har leveret i henhold til vore forventninger og med meget høj kvalitet. Vi har således oplevet meget få fejl efter implementeringen. Og det er altså ikke almindeligt, når det drejer sig om så komplicerede IT-projekter,” slutter Jens Galatius. ■



Jens Galatius
Udviklingsdirektør hos TrygVesta

SPSS & IBM

– et stærkt team, der holder øje med fremtiden

Siden efteråret 2009 har det været muligt for IBM's kunder at drage fordel af SPSS' (Statistical Package for the Social Sciences) softwareværktøjer inden for 'predictive analytics'. Løsningerne fra SPSS opfanger holdninger og meninger, forudsiger udfaldet af fremtidig kundeadfærd og agerer på denne viden ved at forankre predictive analytics i forretningsprocesserne. Det betyder i praksis, at man som kunde hos SPSS får en unik udkigspost mod fremtidige udviklingsscenarier.

Software fra SPSS går aktivt ind i kundens database og sorterer og anvender al tilgængelig data til at forudsige kundeadfærd. De data, der kan anvendes, spænder vidt; fra registrering af konkrete tidligere henvendelser og spørgsmål fra kunder – til tidligere køb, fødselsdatoer, køn, postnumre og meget mere. Disse data kan anvendes til fx at udarbejde mere målrettede marketingkampagner baseret på den købsviden, man har erhvervet om kunden. Det kan også bruges til at forudsige fremtidig kundeadfærd, fremtidige køb og risiko for kundeafgang.

"Hvis du fx som sælger sidder i et callcenter og bruger SPSS, vil du få anbefalinger op på skærmen over, hvilke produkter du med størst sandsynlighed vil kunne sælge til kunden på baggrund af de lagrede kundedata. Du kan også få anbefalinger til, hvordan du skal sælge produktet ind til kunden," forklarer salgschef for SPSS i Danmark, Henrik Christiansen.



Værktøjet er med stor succes implementeret i forsikringsverdenen, også hos store danske forsikringselskaber, og de har for alvor fået øjnene op for, hvor vidtrækkende et værktøj SPSS er.

Med værktøjer fra SPSS får salgsafdelingerne altså meget bedre salgsbetingelser, og forbrugerne kan se frem til en tid, hvor de kun bliver tilbudt de varer, de har behov for. Helt konkret betyder det målbart højere ROI og omsætning.

Slut med svindel og snyd

Et andet område, som har stor gavn af SPSS, er virksomheder, som skal identificere svindlere og snyd, både internt og eksternt.

"Værktøjet er med stor succes implementeret i forsikringsverdenen, også hos store danske forsikringselskaber, og de har for alvor fået øjnene op for, hvor vidtrækkende et værktøj SPSS er. De kan bruge værktøjet til salg til både eksisterende og nye kunder, og de har haft stor gavn af muligheden for at spore forsikringsvindler," fortæller Henrik Christiansen.

Et forsikringselskab, som for alvor har fået gavn af SPSS, er amerikanske Infinity, som har sparet 30 procent i sagsbehandlings-tid og har fordoblet antallet af opklarede svindelsager.

Teknisk indsigt med SPSS

Processen med at forudsige scenarier begynder med en undersøgelse af, hvordan specifikke forretningsforhold relaterer til data, som beskriver kundernes karakteristika, attituder og opførsel. Disse numeriske og frie data-typer, som både stammer fra interne data og tredjepartsdata, som fx et analyseinstitut, renses, transformeres og evalueres ved hjælp af statistisk matematik og andre algoritmiske teknikker. Disse

teknikker genererer bl.a. modeller til klassificering, segmentering, forudsigelse, mønstergenkendelse, tekstanalyse, avanceret visualisering og meget andet.

HR får hjælp til medarbejderoptimering

Værktøjet kan også bruges internt til at fortælle om medarbejderes adfærd, og hvordan de sandsynligvis vil agere i fremtiden. "Flere HR-afdelinger har haft stor succes med at bruge programmet internt. Ved job-samtaler kan SPSS fortælle dig en masse om kandidatens match med virksomheden, og det kan bruges til at optimere din medarbejderstab. Et schweizisk forsikringselskab har fx reduceret medarbejderafgangen fra 15 procent til 8 procent ved at anvende SPSS," siger Henrik Christiansen.

Katastrofeforudsigelse og -forhindring

Der er mange udviklingsmuligheder for SPSS i fremtiden. Programmet vil også kunne fungere som hjælpende hånd i samfundet og ved at forudsige fx katastrofer, så man kan nå at evakuere i tide.

"Om ti år vil vi se mange forbedringer i samfundet på grund af programmer som SPSS. På baggrund af de statiske beregninger, som SPSS anvender, og de data, systemet bygger på, vil vi kunne forudsige naturkatastrofer og få befolkninger evakueret. Vi vil også kunne forudsige maskinefejl, som i dag har dødelige og miljømæssigt katastrofale konsekvenser. Og vi vil kunne bruge programmet inden for sundhedssystemet og give diagnosticeringen meget bedre forhold samt optimere hospitalernes effektivitet betydeligt. Der er uanede muligheder," slutter Henrik Christiansen. ■

Skattekroner til statskassen

Sammenlignet med de fleste andre lande er danskernes skattegæld faktisk forsvindende lille. Men alle skal naturligvis betale deres bidrag, og derfor sætter SKAT nu ind med nye metoder for at sikre de sidste milliarder til statskassen.

Nogle kan ikke betale, nogle ønsker ikke at betale, og andre glemmer slet og ret at betale. Sammenlignet med omverdenen er de danske skatteyderes skattegæld forsvindende lille, men SKAT sætter dog alle sejl ind for at få de sidste milliarder i kassen.

Mads Krogh Nielsen er del-projektleder på oprettelsen af kredit Scoringsanalysen. "Med et land som Danmark, hvor registreringen af personoplysninger er blandt verdens højeste, er det vanskeligt at snyde i skat. Vi arbejder nu på at optimere vores data mining [søgning efter mønstre og strukturer i større datamængder], og flette de data sammen, som systemet allerede lagrer, og bruge dem intelligently i vores inddrivelse," fortæller han.

En fælles inddrivelse

Mere end 20 mand er ansat hos SKAT på projekt "En fælles inddrivelse" (EFI), som sikrer, at alle de udestående, en borger eller virksomhed måtte have med staten, samles på én konto, så en fælles indsats iværksættes overfor eksempelvis en borger. Når først SKAT har registreret, at borgeren skylder, handler det om at vurdere, hvor stor sandsynlighed der er for, at borgeren kan og ønsker at betale tilbage. Her kommer IBM SPSS ind i billedet. Programmet bruges hos SKAT til at lave en kredit score på den enkelte borger fra 1-100. Jo højere score, jo større er sandsynligheden for, at skyldneren betaler tilbage. Dermed har SKAT en første indikation af, hvordan skyldneren skal tiltales og behandles.

"Har man en høj score, vil man møde den milde tone, hvor SKAT stille og roligt gør opmærksom på, at man skylder og sender et girokort. Men har man en lav score, vil SKAT fra starten sætte en hårdere indsats

ind for at få pengene hjem. Det sparer en masse tid på sortering af sagerne og unødige metoder, og pengene kommer hurtigere i kassen. Før SPSS kom ind i billedet, sad en række taksatorer og skulle analysere skyldnerens sag. Med indførelsen af IBM SPSS frigives en stor del manuelt arbejde til anden nytte," forklarer Mads Krogh Nielsen.

Hurtigt, effektivt og til tiden

Systemet er særligt velegnet i Danmark, fordi vi har så mange oplysninger om borgere og virksomheder, som SPSS kan trække på, sammen med tredjepartsoplysninger og kommercielle registre som Dansk Debitorforening og RKI. Lande som Norge og Belgien har haft stor succes med lignende programmer, og SKAT har tæt samarbejde med disse lande om at udvikle de rette modeller i IBM SPSS. Men i Danmark er ambitionerne højere end andre steder. Det er ikke kun skat, man vil opkræve, men alle typer gæld til det offentlige, som SU, licens, børnepenge og lignende.

I Danmark er projektet stadig i sin indledende fase, og der er ikke nogle afmålte resultater endnu. Men skæver man til vores norske naboer, viser deres modeller, at de formår at sortere sagerne så effektivt, at omkring 96 procent af alle sager bliver kørt fuldstændigt automatiseret, uden manuel indgriben.

"Vi er meget begejstret for IBM SPSS, og implementeringen går over al forventning. Med IBM SPSS har vi fået mulighed for at systematisere vores data-jungle og kan nu anvende al den lagrede information om borgerne og virksomhederne på en rigtig fornuftig måde," slutter Mads Krogh Nielsen. ■



Mads Krogh Nielsen
Del-projektleder på
kredit Scoringsanalysen

Om SKAT

SKAT er en statslig myndighed under Skatteministeriet, der står for ligning og opkrævning af skatter, afgifter mv. i Danmark. Desuden står myndigheden for ejendomsvurdering og inddrivelse af gæld til staten. Myndigheden organiseres i forskellige centrale enheder og 30 lokale skattecentre. Der findes også 22 toldekspeditioner. SKAT er opstået ved sammenlægning af det statslige ToldSkat og de kommunale skatteforvaltninger.

Overskuelighed og kvalitet hos PenSam

Med mere end 350.000 kunder har PenSam rigtig megen data at holde styr på. Mange års implementering af nye og forskellige datasystemer førte til, at virksomheden oplevede spildtid i dataopsamlingen og til tider komplicerede løsninger i regneark. Det blev begyndelsen på et samarbejde med IBM om information management.

"Vi har styr på kunderne og vores kerneforretning. Men internt var data spredt på for mange forskellige data-øer til, at vi havde den fornødne datakvalitetsstyring. I alt, hvad vi laver, er kvalitet et kerneord, og vi kan ikke leve med, at vi ikke har den ønskede datakvalitet. Vi oplevede, at der var spildtid på flere niveauer; i kundeservice, i økonomi og i finansafdelingen. Det var uholdbart, og vi havde brug for at stramme op på datakvaliteten," fortæller Klaus Kvorning Hansen, direktør for Udvikling og Service hos PenSam.

Det var tid til at få optimeret datakvaliteten, og PenSam ansatte derfor Allan A. B. Thomsen som ny datakvalitetschef. "Det stod mig hurtigt klart, at PenSam kunne spare mange mandetimer ved at få et bedre information management system. Men det var også tydeligt, at vi stod over for en stor udfordring i forhold til at samle data-øerne," fortæller Allan A. B. Thomsen.

Leverandør med god indsigt

Allan og hans kollegaer i PenSam gik i tænkeboks, og i samarbejde med eksperterne konsulenter blev de konkrete behov afdækket og potentielle leverandører udvalgt.

"Det var vigtigt for os at finde en leverandør, der for det første kunne optimere vores datakvalitet. For det andet var det vigtigt at finde en samarbejdspartner, som kunne sætte sig ind i vores branche og vores specifikke udfordringer som virksomhed. Vi ville ikke bare have en boksløsning i form af et stykke standardsoftware. Vi havde behov en samarbejdspartner, som skulle gå ind i projektet på vores præmisser og løse vores specifikke udfordringer i datakvalitetsmanagement. Derudover skulle systemet kunne opfylde de strenge rapporteringskrav, som det nye EU-direktiv, Solvens II, medfører i fremtiden," siger Klaus Kvorning Hansen.

IBM kunne løfte opgaven

Da alle præsentationer, øvelser og beregninger var gennemført, stod IBM alene tilbage på podiet som potentiel samarbejdspartner for PenSam.

"Jeg var sikker på, at IBM ville være det rigtige valg for os. Deres styrke ligger for mig i deres integration af systemerne. De samler alle trådene lige fra kildesystem til rapport. Den type datasporbarhed fandt jeg ikke i samme grad hos konkurrenterne. Vores beregninger viste, at vi ville kunne spare mange ressourcer internt og eksternt ved at vælge IBM's pakke," forklarer Allan A. B. Thomsen.

"En anden vigtig parameter i udvælgelsen af IBM var den stærke globale referenceramme, IBM kunne fremvise inden for vores branche. Det var ikke nok for os, at softwaren var ny og smart, vi ønskede også, at implementeringen af softwaren



Klaus Kvorning Hansen – Direktør for Udvikling og Service
Allan A. B. Thomsen – Datakvalitetschef

“ Jeg var sikker på, at IBM ville være det rigtige valg for os. Deres styrke ligger for mig i deres integration af systemerne. De samler alle trådene lige fra kildesystem til rapport.

skulle være afprøvet og testet. Derudover var det en væsentlig faktor, at IBM var konkurrencedygtig på prisen og det tidsmæssige implementeringskrav,” tilføjer Klaus Kvorning Hansen.

Den kritiske faktor

Med integrationen af IBM's Infosphere har PenSam fået muligheden for at opbygge en dataarkitektur, der både passer deres nutidige og fremtidige rapporteringsbehov. "Det er lidt ligesom at lægge et puslespil. Vi har brikkerne, og vi ved, at uanset hvordan vi starter, kan vi lægge PenSams overordnede datapuslespil og samtidig få det til at gå op i en højere enhed med de nye Solvens II krav, så vi hurtigt når rigtig langt," siger Allan A. B. Thomsen.

IBM's løsning bliver i første omgang analyseret og tilpasset PenSams forretningsgang, og dernæst følger implementering. "Det er jo en lang proces at få et stort

system implementeret. For os er det vigtigt, at vi hele tiden kan se delmål og delresultater. Vi stoler på, at IBM stopper op i implementeringen og trækker de nyeste resultater frem. Det er svært at gisne om de konkrete fremtidige besparelser, dog viser vores indledende analyse, at vi taler om et tocifret millionbeløb, bare i projektfasen, og målet er helt klart, at vi i fremtiden oplever en endnu bedre beslutningsproces på baggrund af optimeret dataflow og -kvalitet," siger Allan A. B. Thomsen.

Store forventninger

Der er ingen tvivl om, at forventningerne til IBM's løsninger er store hos PenSam. "Vi mangler jo stadig at se den fulde implementering, men vi har store forventninger til effektivisering og endnu bedre styring i fremtiden gennem bedre information management. Vi har medarbejdere, der i øjeblikket bruger for meget af deres tid på dataindsamling. Vi tror på, at tidsbespa-

relserne på flere niveauer i vores organisation ikke kun vil føre til besparelser og øget effektivisering. Det vil betyde, at vi kan fokusere vores energi på dem, der er allervigtigst for os – nemlig vores kunder," slutter Klaus Kvorning Hansen. ■

Om PenSam

PenSam er en finansiel koncern, der tilbyder fleksible finansielle produkter til sine kunder inden for pension, forsikring og bank. PenSams vigtigste forretningsområde er administration af pensionsordninger. Mere end 350.000 lønmodtagere, som er ansat i blandt andet kommuner og regioner og i private organisationer, har en arbejdsmarkedspension hos PenSam.

Klart syn med IBM Cognos

Den danske ledelse bag optikerkæden Synoptik A/S har et ønske om at kunne bevare og forbedre overblikket over forretningens udvikling.

Med hen mod 200 butikker i Danmark og Sverige strømmer data til og fra ledelsen i en lind strøm. Performance management er i højsædet, og optikerkæden optimerer alle led i informationsstrømmene. Ikke meget er derfor overladt til tilfældighederne i Synoptiks nye webbaserede rapporterings- og planlægningsystem, IBM Cognos TM1.

"Vi måler på så mange vigtige parametre som muligt og arbejder hele tiden på, hvordan vi kan forbedre organisationens performance. Værktøjerne er bl.a. daglige rapporter om alt fra antal kundebesøg i butikkerne, optagne salgsordrer til faktisk salg. Tallene analyseres og butikkerne får daglig status på de vigtigste nøgletal. Med vores nye webbaserede TM1-løsning er ønsket at slippe for at udsende en masse regnearksbaseret information. Samtidig vil

vi være sikre på, at alle forholder sig til de samme og seneste tal, hvilket er en kæmpe fordel," fortæller Torben Rasmussen, Business Intelligence Manager hos Synoptik.

Indsamling af data

Det webbaserede IBM Cognos TM1 rapporterings- og planlægningsværktøj giver både Synoptik mulighed for at distribuere information til brugerne og indsamle information fra organisationen. Det gælder fx decentral registrering af budgetter på butiksniveau eller medarbejdernes indrapportering af fravær direkte i webløsningen.

"Formålet med 'webben', som vi kalder den nye løsning, er jo ganske enkelt at levere relevant og korrekt information til ledelsen og butikkerne. Det arbejder vi meget hårdt på. Et af vores vigtigste nøgletal er den såkaldte "conversion rate", som viser forholdet mellem kunder, der kommer ind i butikkerne og antallet af ordrer overfor faktisk realiseret salg. Vi har kundetællere på dørene, som registrerer, når kunderne går ind og ud af butikkerne. Disse informationer opsamles på nogle servere, hvorfra IBM Cognos TM1 databasen opdateres hver nat. Vi ved derfor, hvor mange besøgende vi har i hvilke timer på dagen, og kan sammenholde dette med ordrer og salg. I analysen af tallene tager vi selvfølgelig hensyn til butikernes placering og størrelse. Denne segmentering er indbygget i datastrukturen i IBM Cognos TM1 databasen, og sådanne faktorer har vi taget højde for i vores design," fortsætter Torben Rasmussen.

Designer selv i IBM Cognos TM1

Torben Rasmussen er oprindeligt uddannet cand. merc. i regnskab, men har arbejdet med IT gennem hele sin karriere. Han finder det spændende at designe og udvikle IBM Cognos TM1 platformen og finde nye løsninger til Synoptik.

"Jeg synes, det er rigtig sjovt at udvikle løsninger og fremstille modeller til Synoptiks behov. Det er selvfølgelig ikke alt, vi kan klare selv, men står vi på bar bund med et problem, kontakter jeg Itera, som er IBM's partner. Så kommer de og hjælper os ud af suppedasen. Langt de fleste problemer klarer vi dog selv," konstaterer Torben Rasmussen tilfreds.

Dele erfaringer

For at få nye ideer til, hvordan IBM Cognos TM1 kan udnyttes bedre og holde sig ajour med den seneste udvikling på produktet, deltager Torben Rasmussen i en ERFA-gruppe, som Itera for nylig har startet med selvsamme formål.

"Det er utrolig nyttigt at kunne mødes med andre brugere af IBM Cognos TM1 og få tips og idéer. For eksempel har jeg lige siddet med en problemstilling omkring adgangskrav og sikkerhed til vores webløsning. På mødet faldt jeg i snak med en medarbejder fra en ejendomsmæglerkæde, som havde designet lige præcis den løsning, vi havde brug for. Tilsvarende havde jeg svar på nogle af hans spørgsmål. Og vi har efterfølgende udvekslet erfaringer over telefonen," siger Torben Rasmussen.

Om Synoptik

Synoptik i Danmark er en del af Pearle Europa sammen med bl.a. Brilleland i Norge og Apollo i Tyskland. Med over 10.000 medarbejdere og 2.600 butikker i 24 lande er Pearle Europa eksperter i optik, briller og kontaktlinser. Alle 110 danske Synoptik butikker indgår i kapitalkæden under Synoptik A/S. Hver butik administreres centralt under ledelse af en ansvarlig butikschef.



Torben Rasmussen
Business Intelligence
Manager

“ IBM Cognos TM1 er ved første øjekast et smalt program, men jo mere man arbejder med det, jo mere oplever man, hvad det kan anvendes til. Der er jo simpelthen uanede muligheder med det værktøj.

Analyse af fremtiden

Jo mere Torben Rasmussen arbejder med IBM Cognos TM1, jo flere muligheder ser han i produktet;

”IBM Cognos TM1 er ved første øjekast et smalt program, men jo mere man arbejder med det, jo mere oplever man, hvad det kan anvendes til. Der er jo simpelthen uanede muligheder med det værktøj. Jeg glæder mig til at finde nye veje og blive inspireret til at se, hvad vi kan finde på af nye løsninger.”

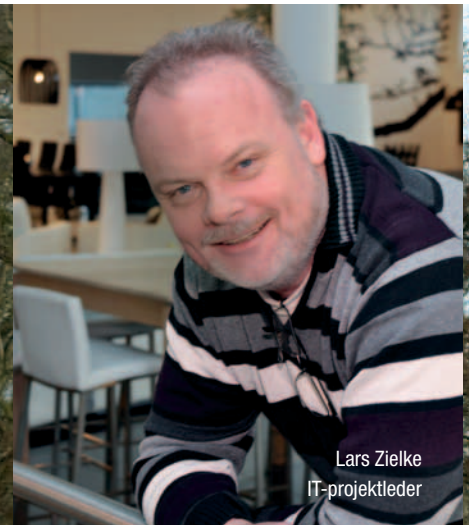
Synoptik har implementeret 'webben' i løbet af foråret 2010, og er allerede nu på udkig efter flere nye løsninger, der kan give endnu bedre mulighed for at optimere butikkernes performance management. Et af de værktøjer, der nu står på ønskelisten hos Synoptik, er 'predictive analyse'-værktøjer, som kan forudsige fremtidige trends, kundefærd og muligheder.

”Det vil være meget interessant med modeller, der kan forudsige salget baseret på de forskellige parametre, som vi kan variere

på. I øjeblikket vrider vi alle de mange nøgletal, vi får ud af TM1, og laver prognoserne manuelt. Det ville jo være helt fantastisk, hvis vi kunne få et program, der leverer disse forudsigelser for os,” afslutter Torben Rasmussen.

Og ønsket kan snart gå i opfyldelse for Synoptik. Med IBM's opkøb af SPSS kan IBM nemlig levere lige præcis det værktøj, Synoptik efterspørger.

[Læs mere om SPSS på side 6.](#) ■



Lars Zielke
IT-projektleder



Det giver os et rigtig højt serviceniveau, at vores sælgere kan ringe til en kunde og sige – 'hør her, vi har sporet problemer ved jeres leverancer af en vare, nu skal I høre, hvordan vi retter op på det', før kunden overhovedet har registreret problemet.

IBM Cognos giver os handlefrihed

Actona er på ingen måder et tilfældigt navn for Skandinaviens førende møbelgrossist. "Act on a" betyder 'at være på forkant', og det er i høj grad et motto, der symboliserer alt, hvad Actona står for.

På relativt få år har virksomheden arbejdet sig op til at være Danmarks absolut førende møbelgrossist og er også blevet en betydelig spiller på den globale scene. Godt købmandskab og modet til at tage chancer har været de vises sten i virksomheden. Med kontorer og fabrikker i Fjernøsten, England og Ukraine og hovedsæde i Holstebro er der derfor masser af data at holde styr på. Og fordi det er så vigtigt, at sælgerne kan reagere prompte på forespørgsler og reaktioner fra kunderne, er et solidt dataapparat essentielt for Actona.

En fælles forståelse

I 2005 indførte virksomheden Cognos, og med store ambitioner kastede medarbejderne sig ud i at finde én fælles 'data-sandhed'. Det var bl.a. irritation over forskellige svar på dataspørgsmål, alt efter hvilken afdeling man spurgte, unøjagtige tal og tvivl om datakorrekthed, der lå bag beslutningen om at indføre Cognos.

"Cognos har samlet alle vores data, så vi nu kun trækker data fra ét sted. Dermed er vi ikke længere i tvivl om validiteten af de data, systemet leverer, og afdelingerne i mellem er heller ikke længere uenige om, hvilke data der skal anvendes. Cognos har betydet, at vi har fundet én fælles data-sandhed i Actona, som vi stoler på og anvender på alle niveauer i organisationen," fortæller IT-projektleder Lars Zielke. Denne 'data-sandhed' bruger sælgerne i Actona dagligt. Om de sidder i Malaysia eller Ukraine, får de ugentlige rapporter på deres kunder og deres salg, og ofte kender Actonas sælgere til eventuelle trends og opgaver før kunden.

"Det giver os et rigtig højt serviceniveau, at vores sælgere kan ringe til en kunde og sige – 'hør her, vi har sporet problemer ved jeres leverancer af en vare, nu skal I høre, hvordan vi retter op på det', før kunden overhovedet har registreret problemet. Denne service ville være umulig uden Cognos. Systemet giver også sælgerne mulighed for at spore tendenser hos kunden, som de kan bruge i salgsprocessen. Det kan fx være, at en kunde har købt flere sofaborde i en periode, og ved at trække en rapport fra Cognos ved sælgeren, at han skal fokusere på sofaborde i næste salgsmøde med samme kunde. Så på den måde er Cognos et uundværligt værktøj for vores sælgere," siger Lars Zielke.

Den fælles 'data-sandhed' betyder også besparelser i mange led. Blandt andet spares der rigtig mange mandetimer ved, at Cognos nu udarbejder de rapporter til sælgerne, som internt salgspersonale før tog sig af.

Landsdækkende fokus

Actona er i dag ved at opgradere systemet til at møde de behov, virksomheden nu står overfor. "Vores forløb med Cognos og senere IBM har været en stor succes. Vi er faktisk blevet endnu gladere for samarbejdet, efter IBM har overtaget Cognos. De har forstået at brede deres salgs- og undervisningsaktiviteter ud til hele Danmark, hvor det tidligere var koncentreret omkring hovedstadsområdet. Jeg deltager ofte i en ERFA-gruppe, som IBM har etableret, og får rigtig meget ud af at mødes med andre folk i branchen og relaterede brancher. De møder finder sted i Århus, og det gør, at



Om Actona Company

Actona er Danmarks største møbelgrossist, som leverer møbler til en lang række møbelhuse samt mere end 250.000 hjem verden over hvert år. Actona har i dag 260 medarbejdere. Varerne bliver produceret i Fjernøsten og Ukraine og sælges globalt. I Danmark har Actona sit hovedsæde og showroom i Tvis ved Holstebro.

jeg kommer til langt flere møder, end hvis jeg skulle fra Holstebro til København," fortsætter Lars Zielke.

Cognos hjælper under finanskrisen

Med "Act on a" som motto tager Actona til tider nogle hurtige beslutninger, og selvom der i dag handles med millioner, er ledelsen aldrig i tvivl om den data, de bygger beslutningerne på.

"Vi kunne simpelthen ikke leve uden Cognos. Systemet understøtter vores forretningsgange på alle måder og gør, at vi tør tage nogle af de beslutninger, som har resulteret i en gigantisk vækst gennem de seneste mange år. Også her under finanskrisen hjælper Cognos os rigtig meget. Under hårde tider er det endnu mere vigtigt at have sin rapportering i orden. Vi skal ikke gætte på vores interne tal. Vi har én fælles sandhed, og det betyder, at vi kan koncentrere os 100 procent om, hvordan vi kommer ud af krisen i stedet for at fundere over, om vi kan stole på tallene," afslutter Lars Zielke. ■

Datastrømmen flyder problemfrit

At Esbjerg blev hovedsæde for VIKING er ingen tilfældighed. Den barske vestkyst har været mange sømænds mareridt, og for 50 år siden besluttede Tage Sørensen sig for at starte en virksomhed med sikkerhedsudstyr til søens folk.

Hver dag arbejder VIKING's nu knap 1.300 medarbejdere kloden rundt på at redde liv til søs, og medarbejderne tager deres arbejde meget alvorligt. Derfor førte frustration over tunge og uflexible arbejdsgange i 2008 til overvejelser omkring fremtidige IT-scenarier for redningsvirksomheden.

"Vi vokser helt enormt i disse år. De SAP-løsninger, vi havde i 2008, var simpelthen for langsomme. Belastningen på vores servere lå mange dage på over 80 procent, og vi måtte dagligt koordinere kørsler af diverse data, fordi systemet simpelthen gik i knæ, når flere trak datakørsler på samme tid," forklarer Lars Errebo, Global IT chef hos VIKING.

Referencebesøg udslagsgivende

Når man arbejder på at redde liv, må intet gå galt. Denne holdning er afspejlet i hele organisationen, og Lars Errebo kiggede derfor også mange IT-partnere godt efter i sømmene. IBM's SAP DB2-løsning blev også undersøgt grundigt, og Lars Errebo og tre kollegaer fik tilbudt et referencebesøg i Tyskland hos et forsikringselskab. Efter besøget stod det klart, at IBM's SAP DB2-løsning og hardware fra IBM var det rigtige valg for VIKING, og resultatet kom prompte, da datamigrationen endeligt blev søsat.

"Komprimeringen af data med SAP DB2 samt implementering af nye IBM servere betød, at vi fra den ene dag til den anden gik fra en belastning på 80 til 20 procent. Det gjorde en kæmpe forskel for vores medarbejdere, som tidligere undgik SAP på grund af alt for lange kørselstider. Med DB2 og de nye servere kunne medarbejderne frit lave kørsler, som kom i løbet af ingen tid, og vores SAP-administrator slap for et stort

administrationsarbejde med, hvem der måtte køre kørsler, og hvornår. Det betød også, at vores udnyttelse af SAP blev markant forhøjet, da medarbejderne begyndte at drage fordel af systemet i stedet for at undgå det," siger Lars Errebo.

Fuldt overblik over udgifterne

Prisstrukturen og -gennemsigtigheden var en anden væsentlig grund til at vælge IBM's SAP DB2-løsning. "Det giver os en kæmpe frihed at vide, at prisen er den samme, uanset hvilke udviklingsmiljøer eller testmiljøer vi arbejder med eller opretter. Normalt betaler man for udvikling og justeringer, men med DB2 er prisen den samme. Det giver et meget bedre overblik over 'total cost of ownership', og der er ingen 'skjulte' fakturaer, der tikker ind efterfølgende. Det betyder meget i vores hverdag, hvor vi ofte har brug for at udvikle testmiljøer. Vi er heller ikke bange for at gå ind og lave ændringer, da prisen jo er den samme," fortsætter Lars Errebo.

DB2 er den underlæggende database, hvorfra man kan styre strukturerede data. DB2 understøtter SAP-applikationen, og alle data kan finjusteres og behandles i SAP fra et fælles brugervenligt interface. VIKING kan hele tiden optimere processerne og fin-tune de kørsler, man ønsker, fra det samme interface. Det betyder, at virksomheden ikke behøver en egentlig data manager, men at SAP-administratoren kan klare begge opgaver.

Fremtidssikret løsning

"Med vores kraftige vækstudsigter var det yderst vigtigt for os at finde en løsning, som kan udbygges, og som er fleksibel i de næste 10-15 år. Vi skal hele tiden kunne



Om VIKING

VIKING er førende inden for maritim sikkerhed. Virksomheden leverer essentielt sikkerhedsudstyr til passager- og fragtskibe, off shore-installationer, fiskekuttere, yachts, forsvaret og brandslukning. VIKING's hovedkontor ligger i Esbjerg, og firmaet har 1.260 medarbejdere på globalt plan fordelt på 52 kontorer og 270 autoriserede servicestationer.

tilføje nye brugere, da vores belastning af fx servere stiger støt. SAP DB2 er en yderst smidig løsning, hvor vi hele tiden har muligheden for at justere vores belastning. Kommer der i en periode øget belastning på systemerne, kan vi købe en ekstra server og sætte et kabel i, og så kører vi bare videre med samme performance. Der er ingen omkodning eller overflytning af systemer. Det fungerer fra første sekund, og den fleksibilitet er guld værd for os," slutter Lars Errebo.

Virksomhedsledelse med indsigt

Hos IBM rækker de gode løsninger længere end blot til softwareplatformens kant.

De fleste virksomheder oplever i disse år, at mængden af data vokser i rekordfart, hvilket har gjort det nødvendigt at investere i og optimere værktøjerne til datarapportering og dataopsamling. Men datahåndtering er langt fra kun et spørgsmål om administration. Ved at tilbyde software og forretningsforståelse i samme pakke kan IBM gå direkte ind i virksomhederne og analysere og optimere procedurer og forretningsmuligheder. Hos IBM Business Analytics and Optimization (BAO) betragtes data management som et helt nødvendigt værktøj i fremtidens virksomhed.

”Data-forståelse og -udnyttelse bliver mere og mere vigtigt for virksomhederne. Data-problemerne er blevet mere komplekse, og globale virksomheder skal kunne håndtere data fra hele kloden. Alle arbejder hurtigere og hurtigere, og vores konkurrenter ligeså. Mængden af information eksploderer simpelthen. De virksomheder, der sørger for at deres data er korrekt, og kan gøre dem til genstand for rigtige beslutninger, vil adskille sig. Data management bliver simpelthen den parameter, der afgør, om du får succes. Ellers opererer du jo i blinde. Og intuition er alt andet lige ikke et validt ledelsesværktøj,” siger Jesper Vrå Nielsen, der er konsulent hos IBM.

Implementering og forretningsoptimering er i høj grad i fokus, når IBM møder nye kunder. Ved at kombinere sofistikeret analyse, industrikendskab, konsulentekspertise og markedsførende software-platforme kan IBM tilbyde sine kunder kompetencer, der hidtil ikke er set i markedet.

”I BAO gør vi alt, hvad vi kan for at systematisere og overskueliggøre den datastrøm, virksomhederne møder, så lederne kan plukke lige præcis de data, de har brug for i de rette sammenhæng. Det betyder, at vi skal vide en masse om den specifikke virksomhed og dennes forretningsgang. Vi kigger også på kundens egen dataforståelse. Hvis kunden ikke aktivt bruger sine data, når han kommer til os, skal han have en anden løsning, end den kunde der allerede er godt i gang med at udnytte sine data,” uddyber Jesper Vrå Nielsen.

I tider med finansiell usikkerhed er anvendelsen og forståelse af information og data, som virksomheden allerede råder over, kun blevet endnu vigtigere.

”I en økonomisk krisetid, er det ekstremt vigtigt at kunne reagere hurtigt og rigtigt. Det kræver ikke bare gode budgetter og overblik over de relevante data, men også at man er i stand til at gennemføre hurtige konsekvensberegninger. Det kan ikke nytte noget, at denne proces tager lang tid og kræver mange ressourcer til opsamling og konsolidering af data. Det handler om at have et effektivt budgetsystem med den rette infrastruktur og arkitektur, og det kræver både forretningsforståelse og teknisk indsigt at opbygge. Det handler om én ting – optimering af din forretning,” tilføjer Ivar Juul, der er IBM’s nordiske ansvarlige for BAO.

Leder du din virksomhed med indsigt eller intuition? Se boksen til højre og kom tættere på svaret.

Leder du med indsigt eller intuition ?

Spørgsmålet er, hvor meget du baserer din virksomhedsledelse på intuition? Stil dig selv følgende spørgsmål og kom tættere på svaret.

Tillid:

Hvor meget tillid har du til dine data og de resultater, de giver dig? Er de præcise, konsistente og af integritet?

Tilgang:

Hvor nemt kan dine medarbejdere få adgang til jeres data? Kan de danne solide forretningsbeslutninger ud fra den tilgængelige data? Hvordan sikrer du, at den data, de anvender, er valid, relevant og rettidig?

Sikkerhed:

Hvilke procedurer har I til at sikre jeres data? Og hvad vil et sikkerhedsbrist koste din virksomhed?

Ledelse:

Hvordan holder I styr på den voksende mængde af elektronisk information i din virksomhed? Er det en udfordring for jer at holde styr på store mængder af ustruktureret data i et stort antal værdiskabende transaktioner?

Fremtiden:

Hvordan bruger du dine data til at planlægge dine fremtidige forretninger?

Omkostninger:

Hvad koster jeres data management? Og hvad er den præcise værdi af din business intelligence løsning?

Få indsigt i din forretning med IBM Business Analytics and Optimization

Aktivitetsoversigt 2010

■ 12. oktober

IBM Softwaredag 2010, København

Deltag og hør mere om, hvordan intelligente organisationer udnytter den rigdom af informationer og analyser, de ligger inde med for bedre at kunne træffe de rigtige beslutninger og agere hurtigere.

■ 25.-29. oktober

International Event

Information On Demand (IOD), Las Vegas

Tag med til Las Vegas og lær, hvordan din virksomhed har mulighed for at udnytte de eksisterende informationer til at reducere virksomhedens omkostninger og opnå højere performance.

Læs mere om IOD konferencen til højre.

■ 10. november

Performance Day, København

Dette er din mulighed for at opleve, hvordan vores nyeste løsninger kan hjælpe dig med at levere den bedst mulige performance indenfor Business Analytics.

Læs mere om IBM's arrangementer her:

www.ibm.com/events/dk/da



Oplev den fulde vifte af software, hardware, services, løsninger og eksperter fra IBM og IBM Business Partners. Lær hvordan IBM kan hjælpe dig med innovation, forretningsoptimering og bliv mere konkurrencedygtig gennem dine informationer og analyser. Samt deltag i de bedste sessioner indenfor teknik og forretning – herunder hands-on uddannelser.

Konferencen, der løber af stablen fra den 25. til 29. oktober, indeholder indlæg af mere end 300 gæstetalere og bliver besøgt af mere end 9000 deltagere.

Oplev også den største IBM Expo og få en udsøgt mulighed for networking.

Informix.
software

DB2.
software

Cognos.
software

InfoSphere.
software

FileNet.
software

SPSS
AN IBM COMPANY

Læs mere om **Information Management**:
www.ibm.com/software/dk/information-management

Læs mere om **SPSS**: www.spss.com/dk

Copyright IBM Corporation 2010. Alle rettigheder forbeholdes. IBM og IBM-logoet er varemærker eller registrerede varemærker, som tilhører International Business Machines Corporation i USA og/eller andre lande. Varemærker, der tilhører andre virksomheder/fabrikanter anderkendes.

Information Management