

e-Spirit und IBM: Neue Wege beim Content Management

Eine äußerst flexibel verwendbare Content Management- und E-Commerce-Lösung, mit der Unternehmen ihren Kunden auf einfache Weise ein durchgängiges Nutzererlebnis über mehrere Vertriebskanäle hinweg bieten können.



Highlights:

- Schnelle und einfache Aktualisierung von Online-Inhalten ohne IT-Unterstützung
 - Integration eines vielseitig verwendbaren CMS direkt in IBM WebSphere® Commerce
 - Einbindung von Inhalten in beliebige Websites, Social Media-Plattformen und Print-Publikationen
 - Integration von Bilddatenbanken, CRM-Tools und vielen anderen, bereits bestehenden Anwendungen
 - Schnelle Time-to-Market durch gesteigerte Effizienz und Produktivität
 - Erstklassiges Fundament durch IT-Plattformen von IBM
-

Anbieter im E-Commerce müssen aufgrund der Anforderungen anspruchsvoller und gut informierter Kunden ein nahtloses Markenerlebnis in vielen unterschiedlichen Vertriebskanälen gewährleisten. Unabhängig davon, ob der Kunde eine E-Commerce-Website, die Website eines Resellers oder eine mobile Website über sein Smartphone besucht – er erwartet, dass der Einzelhändler mit seinen Vorlieben vertraut ist und aktuelle, kontextbezogene und relevante Inhalte präsentiert. All diese Websites sollten ein einheitliches Look-and-Feel haben, das sich idealerweise auch an vielen anderen Kontaktpunkten wie Katalogen, Direktmails, Marketinginformationen in E-Mails und sozialen Medien wiederfindet.

Das Aktualisieren und Verwalten der Inhalte in all diesen Marketingkanälen erfordert spezielles Fachwissen in Content Management-Systemen (CMS). In den meisten Unternehmen werden Änderungen an Inhalten durch die Marketingabteilung angeregt, aber durch die IT-Abteilung umgesetzt. Diese Aufgabe hat in der IT nicht oberste Priorität, da deren Mitarbeiter üblicherweise durch andere Verantwortlichkeiten ausgelastet sind. Dies führt zu dauerhaften Auseinandersetzungen zwischen den Abteilungen, zu Verzögerungen bei der Aktualisierung von Inhalten und zu einem uneinheitlichen Erlebnis für den Kunden.

e-Spirit und IBM haben eine Lösung entwickelt, durch die solche Auseinandersetzungen der Vergangenheit angehören. Bei dieser Lösung werden eine der branchenweit vielseitigsten E-Commerce-Plattformen und ein sehr flexibles Content Management-System miteinander kombiniert. Marketing-Teams erhalten so wieder die Kontrolle über Inhalte, müssen diese nur ein Mal erstellen und können sie anschließend an beliebigen Stellen wiederverwenden und veröffentlichen.

Lösungsübersicht

Die zentrale Komponente der Lösung ist FirstSpirit™, das leistungsfähige und vielseitig verwendbare CMS von e-Spirit. FirstSpirit bietet eine intuitiv bedienbare Arbeitsoberfläche, mit der Mitarbeiter in Marketing, PR und anderen Fachabteilungen überzeugende, interaktive und personalisierte Inhalte in beliebige E-Commerce-Websites und viele andere Vertriebskanäle integrieren können.

Mit FirstSpirit können Benutzer Kategorie- und Produktbeschreibungen, Tipps zum Warenkorb und zur Bezahlung, Informationsfelder, Bilder, Videos und andere Materialien schnell und einfach auf E-Commerce-Websites, Portale, Intranetseiten und mehr hochladen. Sämtliche Arbeitsschritte werden durch umfassende Drag-and-Drop-Funktionen vereinfacht.

Am wichtigsten aber ist, dass der Benutzer den gesamten Prozess ohne Unterstützung durch die IT durchführen kann. FirstSpirit wurde speziell für Benutzer ohne IT-Fachwissen konzipiert. Content-Editoren müssen nicht mit HTML oder XML vertraut sein, und es muss keine Codierung vorgenommen werden. Alle Arten von Inhalten werden über einen zentralen Arbeitsbereich verwaltet. FirstSpirit übernimmt alle Berechtigungen, die Versionssteuerung, Protokollierung und Archivierung.



FirstSpirit kann nahtlos in IBM WebSphere Commerce integriert werden, einer branchenweit führenden Plattform für Interaktionen mit dem Kunden im Online- und Cross-Channel-Handel. Die WebSphere Commerce-Software kann in einer Vielzahl von Umgebungen eingesetzt werden und eignet sich für nahezu alle Geschäftsmodelle im Einzelhandel. Sie gewährleistet ein umfassendes, differenziertes Nutzererlebnis über eine zentrale Plattform.

Durch die Kombination aus FirstSpirit und WebSphere Commerce können Anbieter ihre Online-Shops mit neuen Inhalten aktualisieren und erweitern. Hierfür stehen unterschiedliche Layouts im Rahmen definierter, unternehmensspezifischer Vorlagen zur Verfügung. Alle Vorlagen können von den jeweiligen Benutzern angepasst werden, sodass lokale, regionale und landesweite Anforderungen problemlos erfüllt oder Übersetzungen gehandhabt werden können. Das Veröffentlichen von Inhalten auf einer einzigen Website ist genauso einfach wie das Veröffentlichen dieser Inhalte auf allen Websites für eine Produktfamilie. Dies schließt auch mobile Versionen, Microsites oder kampagnenspezifische Landing-Pages mit ein. So können Fehler und Uneinheitlichkeiten vermieden werden, wodurch sich das Online-Erlebnis des Kunden bei dieser Marke insgesamt verbessert.

Es ist wichtig zu wissen, dass mit FirstSpirit Inhalte nicht auf dem Front-End-System, sondern auf dem WebSphere Commerce-Dateisystem bereitgestellt werden. Sie werden dort verarbeitet und schließlich dem Kunden zur Verfügung gestellt. Statische Dateien und Medienmaterialien werden z. B. über den Web-Server bereitgestellt, während dynamische Inhalte über eine „Ansicht“ in WebSphere Commerce bereitgestellt werden. Das bedeutet, dass FirstSpirit jederzeit aktualisiert oder offline gesetzt werden kann. Dies wirkt sich allerdings nicht auf bereits veröffentlichte Materialien aus, sodass sich für die Websites eines Anbieters keine Risiken ergeben.

FirstSpirit lässt sich höchst flexibel in eine Vielzahl vorhandener Anwendungen integrieren, mit denen Anbieter bereits arbeiten. Die AppCenter-Technologie in FirstSpirit, ausgestattet mit einem Web-Client für alle Benutzer und einem Java-Client für Power-User, integriert nahezu alle gewünschten und bestehenden Anwendungen, z. B. Web-Apps wie Google Maps oder Lösungen für das Customer Relationship Management (CRM), Search Engine Optimization (SEO), Marketingautomatisierung sowie Bilddatenbanken, Social Media-Plattformen und E-Mail-Marketingtools. Sogar unternehmensintern entwickelte, individuelle Anwendungen können einfach angebunden werden.

Dank dieser großen Flexibilität können Anbieter mit FirstSpirit nicht nur Online-Inhalte, sondern auch Print-Vertriebskanäle verwalten. FirstSpirit kann Daten und Dokumente in den unterschiedlichsten Formaten ausgeben, z. B. in PDF-Dateien, Newsletter, Broschüren und Mailings. Unternehmen können so ein hochwertiges und einheitliches Nutzererlebnis auf Online- und Offline-Kanälen bieten. Inhalte werden nur einmal erstellt und an beliebigen Kontaktpunkten je nach Marketinganforderung veröffentlicht.

Die Möglichkeit zur Verknüpfung mit anderen Anwendungen bietet Unternehmen enorme Vorteile, da dies den Zugang zu einem umfangreichen Angebotsspektrum von IBM eröffnet. FirstSpirit kann z. B. mit IBM Anwendungen für hochentwickelte Webanalysen und die Optimierung von Marketingmaßnahmen verbunden werden. FirstSpirit bietet durch die Einbindung beliebiger Business- und Marketing-Lösungen noch nie dagewesene Möglichkeiten zur Personalisierung von Angeboten und Cross-Channel-Aktivitäten. Beides kann dazu beitragen, mehr Kunden zu überzeugen und die Online-Umsätze anzukurbeln.

Diese Lösung ist ein überzeugendes Beispiel für Smarter Commerce in der Praxis. Durch diese IBM Initiative soll Unternehmen in vielen Branchen mithilfe eines kundenorientierten Konzepts, das auf Umsatzsteigerungen und eine stärkere Kundenbindung abzielt, eine bessere Verwaltung der Wertschöpfungskette ermöglicht werden – einschließlich Einkauf, Vermarktung, Verkauf und Serviceprozesse. In diesem Fall bietet die Lösung Einzelhändlern den nötigen Spielraum und die Flexibilität, um ein aussagekräftiges und personalisiertes Kundenerlebnis an vielen Kontaktpunkten zu schaffen. FirstSpirit ist eine der ersten ISV-Lösungen (Independent Software Vendor), die auf ihre Eignung für Smarter Commerce geprüft wurde.

Vorteile durch die Lösung

Unternehmen, die sich für die Lösung von e-Spirit und IBM entscheiden, profitieren von einer höheren Produktivität und besseren Geschäftsbeziehungen mit Kunden. Die Lösung bietet folgende Vorteile:

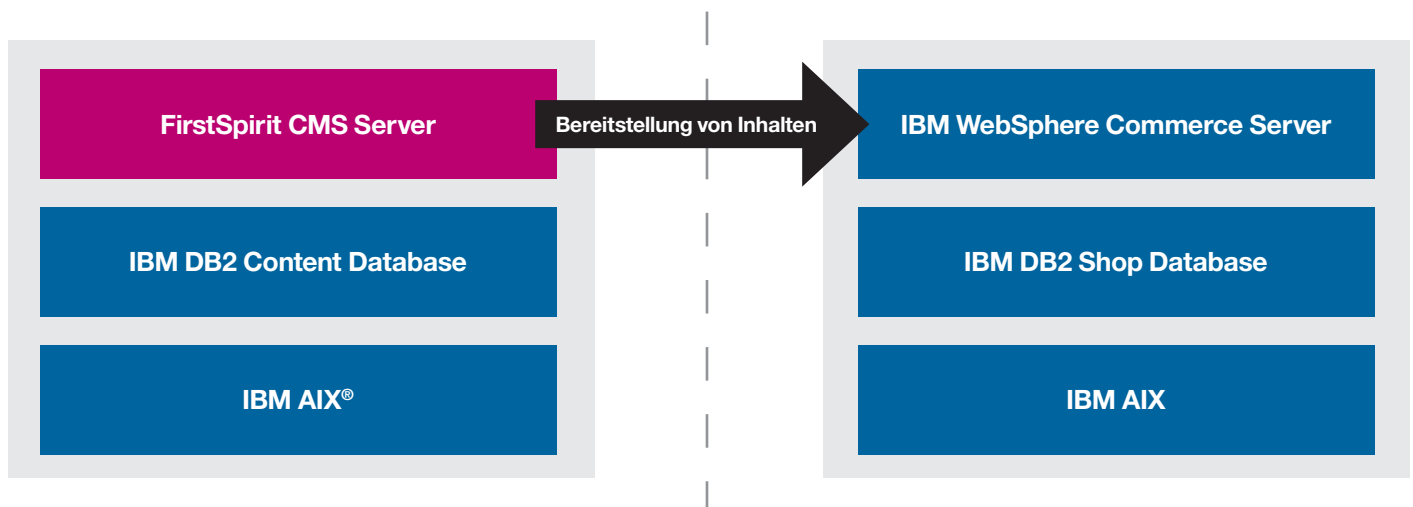
- **Vollständige Einheitlichkeit bei Marken- und Produktkommunikation** - Diese Lösung beseitigt die Diskrepanzen und Uneinheitlichkeiten, die sich ergeben, wenn Mitarbeiter im Marketing Inhalte mithilfe traditioneller Prozesse aktualisieren. Inhalte können per Mausklick auf allen Websites für eine Produktfamilie geändert werden. Die Darstellung und die Funktionalität sind auf allen Websites identisch, sodass ein insgesamt positives und nahtloses Markenerlebnis für den Kunden gewährleistet ist.
- **Höhere Effizienz** - Mitarbeiter im Marketing können Inhalte in sämtlichen Online- und Offline-Kanälen schneller aktualisieren, da sie nicht mehr auf IT-Mitarbeiter für die Bearbeitung von Änderungsaufträgen und anderen Anforderungen angewiesen sind. Sie können daher Kampagnen schneller auf den Weg bringen, die Personalisierung weniger aufwendig vorantreiben und flexibler auf neue Marktbedingungen reagieren.
- **Bessere Kontrolle** - Da die Verwaltung von Inhalten mit FirstSpirit so einfach ist, haben Mitarbeiter im Marketing anstelle der IT wieder mehr Kontrolle über die Inhalte. Zum Aktualisieren einer einzelnen Seite auf einer Website muss keine Codierung mehr vorgenommen werden. Dadurch werden auch die IT-Mitarbeiter erheblich entlastet, die sich nun auf geschäftlich relevante Aktivitäten konzentrieren können.

e-Spirit und IBM: Eine genauere Betrachtung

Diese Lösung ist deshalb so leistungsfähig, weil sie mit nahezu allen Anwendungen verknüpft werden kann, die Einzelhändler im gesamten Unternehmen einsetzen, einschließlich erstklassiger Anwendungen von IBM. IBM stellt darüber hinaus die notwendigen IT-Ressourcen bereit, die die hohe Verfügbarkeit und außergewöhnlichen Leistungsmerkmale der Lösung gewährleisten. Zu den speziellen Komponenten der Lösung von IBM können folgende gehören:

- **IBM PureApplication™ System** - Diese Plattform wurde speziell für transaktionsorientierte Web- und Datenbank-Anwendungen konzipiert und optimiert. Die Lösungen und Vorlagen für das PureApplication System sind im Hinblick auf eine einfache Bereitstellung in einer Cloudumgebung vollständig virtualisiert.
- **IBM WebSphere Commerce** - Mit IBM WebSphere Commerce können Unternehmen durch kontextbezogene, relevante Inhalte, Marketingmaßnahmen und Promotions ein nahtloses Einkaufserlebnis in mehreren Vertriebskanälen bieten. Außerdem können sie ihre Markenprodukte an allen digitalen und physischen Kontaktpunkten mit dem Kunden präsentieren. WebSphere Commerce eignet sich für alle vertriebsspezifischen Geschäftsmodelle, z. B. B2C, B2B und B2B2C, im Rahmen einer zentralen Plattform für Interaktionen mit dem Kunden.
- **IBM WebSphere Application Server** - Diese Software beschleunigt die Bereitstellung von Anwendungen und Services und bietet Unternehmen die Möglichkeit, effizient und zuverlässig zu arbeiten. Sie gewährleistet zudem ein hohes Maß an Sicherheit und Kontrolle. Dank erweiterter Web-Server-Funktionen für den Lastausgleich und Failover durch die Konsolidierung von Workloads, Infrastrukturen und administrativen Aufgaben verringern sich Kosten und Ausfallzeiten.
- **IBM WebSphere Portal** - IBM WebSphere Portal bietet überzeugende Webinhalte und -anwendungen für ein personalisiertes Weberlebnis. Die Software unterstützt Workflows, Content Management, die mobile Bereitstellung im Internet, eine einfachere Verwendbarkeit und Verwaltung, offene Standards, Sicherheit und Skalierbarkeit.
- **IBM WebSphere MQ** - IBM WebSphere MQ ist ein universeller Messaging-Backbone, der die schnelle, zuverlässige und sichere Übermittlung von Nachrichten und Daten zwischen Anwendungen, Systemen und Services ermöglicht.
- **IBM DB2®** - Diese Datenbanksoftware wurde im Hinblick auf eine branchenweit führende Leistung für mehrere Workloads optimiert. Sie trägt zudem zu einer Senkung der Kosten für Verwaltung, Speicherkapazität, Entwicklung und Server bei. Die Software beinhaltet Features wie pureXML®, branchenweit erstklassige Komprimierungsfunktionen und ein differenziertes Datenmanagement.
- **IBM Power Systems™** - IBM Power Systems bietet eine große Auswahl an Anwendungen, die unternehmensweite Integration, IT-Effizienz sowie Datenverfügbarkeit und -sicherheit, sodass Unternehmen von einer ausgezeichneten Leistung profitieren. Diese Systeme sind die Grundlage für eine intelligente, dynamische Zuordnung von Ressourcen und schnelle Reaktionen auf veränderte Anwendungs- und Workloadanforderungen. Sie wurden speziell für Big Data- und rechenintensive Anwendungen entwickelt.
- **IBM System x®** - System x Lösungen kombinieren bewährte, innovative IBM Produkte mit Komponenten nach Branchenstandard. Zu diesen Lösungen gehören z. B. erweiterbare x86-Unternehmensserver mit einem großen Funktionsspektrum, rackoptimierte Server speziell zur Steigerung der geschäftlichen Produktivität und Tower-Server auf Einstiegsniveau.
- **IBM BladeCenter®** - IBM BladeCenter enthalten äußerst flexible und ausfallsichere Blade-Serverprodukte, mit denen sich die Kosten für Geschäftsprozesse senken lassen. Es stehen Blade-Server für Workloads innerhalb oder außerhalb des Rechenzentrums zur Verfügung.

FirstSpirit und die IBM Solution Architecture



Mit FirstSpirit und IBM WebSphere Commerce erhalten Einzelhändler wieder mehr Kontrolle über ihre Inhalte und können diese schnell und sehr effizient in allen Online- und Offline-Vertriebskanälen veröffentlichen.

e-Spirit und IBM: Ein nahtloses Markenerlebnis

e-Spirit

e-Spirit hat das FirstSpirit Content Management System entwickelt. Namhafte Unternehmen aus allen Branchen verlassen sich bei der weltweiten Umsetzung erfolgreicher Online-Strategien sowie bei der Erstellung, Verwaltung und Veröffentlichung von Inhalten in den unterschiedlichsten Vertriebskanälen auf FirstSpirit. e-Spirit wurde im Jahr 1999 in Dortmund gegründet und ist heute an 11 Standorten in den USA und in Europa vertreten.

IBM

IBM Smarter Commerce integriert branchenführende Funktionen und Angebote aus dem zugehörigen Software-, Service- und Systemportfolio, damit Unternehmen ihren Wertbeitrag für Kunden, Geschäftspartner und Shareholder steigern können. Smarter Commerce integriert und wandelt die Art und Weise, wie Unternehmen Prozesse in den Bereichen Einkauf, Vermarktung, Vertrieb, Abwicklung und Service steuern und anpassen. Der Kunde steht hierbei im Mittelpunkt der Wertschöpfungskette. Dadurch ergeben sich eine stärkere Differenzierung, eine bessere Kundenbindung, höhere Umsätze und größere Gewinnspannen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über das IBM Smarter Commerce-Konzept erfahren möchten, wenden Sie sich an den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/smarterplanet/commerce

Weitere Informationen über e-Spirit finden Sie unter:

www.e-spirit.com



© Copyright IBM Corporation 2013

IBM Deutschland
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Januar 2013
Alle Rechte vorbehalten

IBM, das IBM Logo, ibm.com, AIX, BladeCenter, DB2, Power Systems, PureApplication, pureXML, System x und WebSphere sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Sind diese und weitere Markennamen von IBM bei ihrem ersten Vorkommen in diesen Informationen mit einem Markensymbol (® oder ™) gekennzeichnet, bedeutet dies, dass IBM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieser Informationen Inhaber der eingetragenen Marken oder der Common-Law-Marken (common law trademarks) in den USA war. Diese Marken können auch eingetragene Marken oder Common-Law-Marken in anderen Ländern sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter: ibm.com/legal/copytrade.shtml

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

Hinweise auf IBM Produkte oder Services in dieser Veröffentlichung bedeuten nicht, dass IBM diese in allen Ländern, in denen IBM vertreten ist, anbietet.



Bitte der Wiederverwertung zuführen