

Cambridge Technology Partners

AKTUELL

www.ctp.com

Ausgabe 6

Zürich, Januar 2005

EDITORIAL

Wir wissen nicht, was 2005 bringen wird – trotzdem werfen wir einen Blick in die Kristallkugel und suchen Antworten auf die Frage, wie der Arbeitsplatz der Zukunft wohl aussehen wird (Seite 4). Eine interessante Frage, viele spannende Antworten. Eines ist klar: Technik und Technologie sind je länger je weniger die Limiten – der Mensch setzt die Grenzen dessen, was möglich ist.

Ein Thema, das unmittelbar an die Frage nach dem Arbeitsplatz der Zukunft anschliesst, ist Knowledge Management. Informationen und Wissen sind zum wettbewerbsentscheidenden Produktionsfaktor geworden. In jeder Firma ist viel Wissen vorhanden, aber viel zu oft liegt es brach.

Gerade weil Wissen so wertvoll ist, muss es auch gut geschützt werden. Das ist eine der wichtigsten Aufgaben von Secure Identity Management (Seite 5). Ausserdem ist Secure Identity Management eine mögliche Lösung, um bestehende IT-Systeme, die organisch gewachsen sind und ab und zu auch ein wenig wuchern, besser zu nutzen und einzelne Komponenten besser zu integrieren.

Wir hoffen, dieser Newsletter ist wieder Anstoss für den direkten Dialog mit Ihnen, und wünschen Ihnen zum Jahresbeginn alles Gute und viel Erfolg.

Bruno von Rotz [bvonro@ctp.com]

PROJECT SPOTLIGHT

SWISSCOM MOBILE

In einem liberalisierten Markt stehen die Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen unter einem enormen Innovations- und Kostendruck. Bei gleichzeitig sinkenden Preisen müssen sie ständig neue Produkte auf den Markt bringen, um sich gegen die Konkurrenz behaupten zu können. Auch der Schweizer Marktführer Swisscom ist diesem Konkurrenzdruck unterworfen. Über die Konzerntochter Swisscom Mobile ist er mit 65 Prozent Marktanteil klarer Marktführer für Mobilfunkleistungen in der Schweiz und zählt 3,6 Millionen Kunden. Das Unternehmen betreibt eines der innovativsten Mobilfunknetze und läutete beispielsweise mit

der Aufschaltung des UMTS-Netzes als erstes Telekommunikationsunternehmen die dritte Mobilfunkgeneration in der Schweiz ein.

Ihre Leaderposition unterstreicht die Swisscom Mobile AG auch mit einem optimalen Kundenservice, der die sich schnell wandelnden Bedürfnisse einer wählerischen Kundschaft erkennt und bedienen kann. Dabei spielt ein modernes, effizientes Call Center eine entscheidende Rolle. Swisscom Mobile beschäftigt rund 750 Agenten in vier über die Schweiz verteilten Zentren, die an Spitzentagen bis zu 8000 Anrufe zu verarbeiten haben.

Um das ehrgeizige Serviceziel – 80 Prozent der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden entgegen

INHALTSVERZEICHNIS

Editorial	1
Project Spotlight	
- Swisscom Mobile	2
Trends	
- Arbeitsplatz der Zukunft	3
Agenda	3
Neue IT-Abkürzungen	4
Fokus	
- Secure Identity Management	5
- Makro-/Mikro-Methodik	6
Impressum	6

nehmen – erreichen zu können, sind die Agenten auf effiziente Arbeitswerkzeuge angewiesen. *«Aus Sicht des Kunden und der internen Effizienz ist es erwünscht, dass die Dauer der einzelnen Gespräche möglichst kurz gehalten wird», sagt Markus Wilhelm, Leiter CRM bei Swisscom Mobile, «in der Vergangenheit war es für unsere Agenten jedoch nicht einfach, genügend schnell an wichtige Kundeninformationen zu gelangen, um einen optimalen Service bieten zu können.»*

Die Daten lagerten in zu vielen unterschiedlichen Applikationen, die der Agent einzeln starten musste, um sich den Überblick über wichtige Kenndaten wie die Anrufliste, die bezogenen Dienste, das Umsatzvolumen oder die Bonität zu beschaffen. Diese Applikationsvielfalt erwies sich auch als Hemmschuh bei der Einführung von neuen Produkten, Preisplänen und Tarifen, weil die entsprechenden Daten in den einzelnen Systemen separat nachgeführt werden mussten.

Vor ein paar Jahren hat Swisscom Mobile darum beschlossen, die verschiedenen Applikationen durch eine einheitliche Customer-Relationship-Management-Plattform abzulösen, um die Systemlandschaft zu vereinfachen und einen besseren Kundenservice zu bieten. Es galt, die verschiedenen Prozesse wie Abwechsel, Adressmutation, Prepaid- und Postpaid-Abwicklung in einem einzigen System zusammenzuführen sowie die in den anderen Systemen verteilten Informationen in dieses System zu überführen. Funktionen wie nahtlose Anrufumleitungen für eine optimale Call-Center-Auslastung und Abwicklung von komplexen Anfragen durch Spezialisten sowie die automatische Identifizierung des Anrufenden waren ebenso Bestandteil des Pflichtenhefts.

Nach einer gründlichen Prüfung fiel die Wahl auf das Standardprodukt von Siebel Systems, der Marktführerin für CRM-Systeme. Bei der Planung und Einführung der Software standen Swisscom Mobile die Berater von Cambridge Technology Partners (CTP) zur Seite. *«Ausschlaggebend für die Wahl von Cambridge war die technische Expertise, gepaart mit einem Know-how für die Integration der Daten sowie die Business-*

prozesse», begründet Leiter CRM Markus Wilhelm die Wahl, «wir haben nach einem Partner gesucht, der uns ganzheitlich unterstützen und mit uns eine echte Partnerschaft aufbauen wollte. CTP besitzt nicht nur Erfahrung mit Siebel, sondern bringt auch eine hohe Branchenkompetenz mit und verfügt ausserdem über die nötige kritische Masse, um jederzeit genügend Beratungsressourcen zur Verfügung zu stellen.»

Ein Jahr nach dem produktiven Start lässt sich eine Erhöhung der Produktivität und der Kundenzufriedenheit feststellen. *«Weil wir jetzt die vollständige Historie der Transaktionen und Anrufe eines Kunden einsehen können, haben wir die Zahl der Rückrufe reduziert»,* erklärt Wilhelm. Dadurch konnte die Zahl der verlorenen Anrufe gesenkt und die Rate der Anrufe, bei denen ein Problem gelöst wurde, erhöht werden.

Gleichzeitig konnte die Durchlaufzeit der einzelnen Prozesse gesenkt werden: Ohne weiteres Zutun einer anderen Stelle können Aboänderungen jetzt per Knopfdruck im Call Center ausgelöst werden. Dadurch erhöht sich die Zufriedenheit der Kunden – und die der Angestellten. *«Die neue Software wurde von den Agenten positiv aufgenommen, was sich wiederum in einer tiefen Fluktuationsrate niederschlägt»,* erzählt Wilhelm. Das neue CRM-System stellt dem Management ausgeklügelte Analysemöglichkeiten zur Verfügung, die es erlauben, Anfragen zu segmentieren und beispielsweise bestimmten Kundengruppen zuzuordnen. Das Reporting erlaubt auch, frühzeitig Probleme zu erkennen, die sich beispielsweise mit Self-Service-Hilfen lösen lassen.

In Zukunft wird Swisscom Mobile die CRM-Plattform noch weiter ausbauen und zusätzlichen Kanälen zur Verfügung stellen. So sind Bestrebungen im Gang, die Lösung insbesondere für Cross- und Upselling-Aktivitäten verstärkt zu verwenden sowie direkt bei dem Point-of-Sale in den Shops einzuführen.

QUOTE

«Cambridge ist unser Partner, der uns ganzheitlich unterstützt. Er verfügt nicht nur über die nötige technische Expertise, um ein umfassendes CRM-Projekt zum erfolgreichen Abschluss zu bringen, sondern auch über einschlägige Branchenkompetenz. Die Partnerschaft mit Cambridge erlaubt uns, gemeinsam Problemlösungen konstruktiv und schnell anzugehen.»



Markus Wilhelm
Leiter CRM
Swisscom Mobile AG

TRENDS

ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT

Wie sieht der Computerarbeitsplatz der Zukunft aus? Werden wir schon in wenigen Jahren mit völlig veränderten Hilfsmitteln arbeiten oder wird einfach alles ein bisschen besser?

Um Trends besser abschätzen und bewerten zu können empfiehlt sich ein Blick zurück. Noch in den 60er-Jahren waren Interaktion und Dialog mit dem Computer Science Fiction (etwa mit HAL2000 in „2001 Space Odyssey“). Tatsächlich wurde das Fundament für den Arbeitsplatz von heute schon 1962 entwickelt, als zukunftsfähige Interaktionsmuster angedacht wurden und die Maus erfunden wurde. Es dauerte aber noch fast 20 Jahre, bis sich diese Interaktionsmuster mit Apple Lisa und Macintosh kommerziell verträglich umsetzen liessen. Seither wurden Darstellungsmöglichkeiten sowie Ein- und Ausgabemedien perfektioniert; inzwischen haben Desktop-Computer eine Rechenleistung, die der ganzen Turnhallen voller Hardware aus den 70er-Jahren entspricht. Mit dem Einzug von mobile Computing in den 80er-Jahren war die Arbeit nicht mehr an den Tisch gebunden, Computer konnten überall hin mitgenommen werden; seit den 90er-Jahren ist die Vernetzung drahtlos möglich. Was für Neuerungen erwarten uns in den nächsten drei bis fünf Jahren?

Eingabemedien: Der Mensch scheint sich an die Tastatur gewöhnt zu haben, auch die Maus (oder ähnlich funktionierende Eingabemedien) wird weiterhin zum Computer gehören. Innovationen wie der Computer als Teil eines Kleidungsstücks, Steuerung des Computers durch die Stimme oder pupillengesteuerte Cursor werden für Spezialanwendungen eingesetzt werden, nicht für die Massen. Die direkte Verbindung zwischen Mensch und Maschine durch implantierte Chips und nervengesteuerte Computer wird wegen der fehlenden Akzeptanz nur eine Randerscheinung bleiben, obwohl alles bereits heute weitgehend realisierbar wäre.

Ausgabemedien: Die Bildschirme und Displays werden immer grösser, farbiger, hoch auflösender. Dank neuen LED-Technologien wie LEP und OLED oder digital paper werden flexiblere, günstigere, grössere Darstellungsformen möglich, die allerdings gleich angesteuert werden wie heute - fundamental wird sich also nichts ändern. Viele Displaytechnologien werden weniger unseren Arbeitsplatz als andere Formen des Computings (e-books, Spiele, ...) beeinflussen.

Connectivity: Dieses Thema ist nicht mehr wirklich innovativ - wir sind uns gewohnt, dank WLAN und GPRS überall vernetzt zu sein. Das wird mit UMTS und vor allem WiMAX noch besser werden. Bereits sind Lösungen auf dem Markt, die den unterbruchfreien Anschluss an das Internet über unterschiedliche Kanäle sicherstellen. Ausser höheren Bandbreiten und tieferen Kosten wird hier wohl nicht viel passieren.

Was sind die Treiber für Innovationen? Die Entwicklung des Arbeitsplatzes sieht sich folgenden Forderungen gegenüber gestellt:

- Die Sicherheit der Daten und Transaktionen soll steigen.
- Die Systeme müssen einfacher zu verwalten sein, ihre Komplexität muss sinken, der Betrieb muss kostengünstiger werden.
- Mitarbeiter müssen überall unabhängig von der Hardware arbeiten können.
- Die Usability muss besser werden.

Im Prinzip brauchen wir unseren Arbeitsplatz für einfache Aufgaben: Informationen suchen und anzeigen, Programme ausführen, Inhalte ändern, kommunizieren. Für diese Aufgaben setzen wir Applikationen wie Office-Pakete, Datei-Systeme oder E-Mail-Programme ein. Wir haben uns an sie gewöhnt, Änderungen verwirren uns nur. Darum sehen sich die Desktops verschiedener Hersteller (etwa Windows und Linux) ähnlich.

Wenn wir die Interaktionsmuster der Benutzer analysieren und optimal unterstützen wollen, werden wir schnell auf ähnliche Fragen stossen,

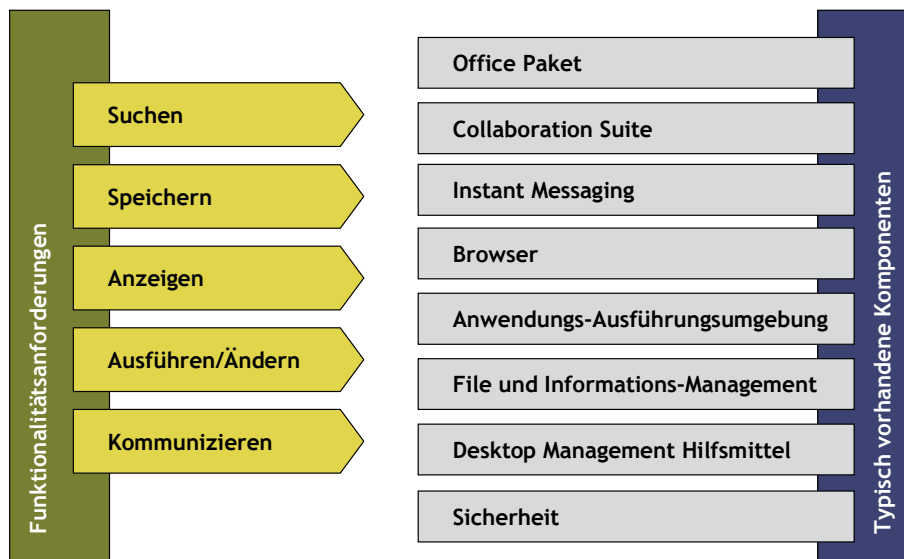
AGENDA

VIP IT Dinner

IT-Sicherheit im Jahr 2005 -
Status und Trends in der Schweiz

Interessiert an dieser Abend-
Veranstaltung? skaspar@ctp.com

Den aktuellen Event-Kalender
erhalten Sie bei:
skaspar@ctp.com.



wie sie im Rahmen von Knowledge Management in den 90er-Jahren auftauchten. Wie kann etwa sichergestellt werden, dass ein Mitarbeiter auf eine Suchanfrage alle relevanten Informationen erhält, unabhängig davon, ob sie in einer Datenbank, im Intranet, im Internet oder lokal gespeichert sind? In den letzten zwei, drei Jahren wurden neue Technologien entwickelt, welche die Produktivität und Einsetzbarkeit von Knowledge Management substanziell steigern, indem sie die Wissensgenerierung teilweise automatisieren, auf eine breitere Basis von Informationsquellen abstellen und mit neuartigen Visualisierungsansätzen und intuitiven Benutzerschnittstellen den Zugang für die unterschiedlichsten Nutzer optimieren. Innovative Softwareprodukte erkennen dank linguistikbasierten Methoden, statistischen Verfahren und künstlicher Intelligenz Konzepte und Zusammenhänge in nicht strukturierten, mehrsprachigen Textdokumenten und erleichtern die automatische Kategorisierung, Indexierung und Zusammenfassung sowie den Aufbau von Taxonomien. Die Suche auf dieser expliziten Wissensbasis kann ohne Vorwissen in verschiedenen Sprachen erfolgen.

Um auch nicht direkt maschinenlesbar gespeichertes Wissen (tacit knowledge) nutzen zu können verfolgen spezielle Software-Werkzeuge die Aktionen und Interaktionen der Mitarbeiter und

orten auf dieser Basis Spezialisten für spezifische Themen. Mit dieser neuen Generation von Knowledge Management-Technologien und der ständig steigenden Rechnerleistung und Speicherkapazität werden einige ursprüngliche Schwächen und Hindernisse aus dem Wege geräumt, weil die Basisaufgaben wie das Sammeln von Wissen oder die Indexierung automatisierbar sind.

Ein zweiter wichtiger Bereich, wo Innovationsbedarf besteht, entsteht aus der Forderung nach einer grösseren Mobilität: Anwendungen sollen überall, auf jeder Hardware nutzbar sein. Portal-Frameworks machen dies möglich. Nach ersten, proprietären Lösungen setzen sich im Portalbereich immer mehr offene Standards durch. Portale vereinheitlichen die Navigation und sorgen für ein gewohntes look&feel, das den Anwendern hilft, die Applikationen besser zu nutzen. Die Wahrscheinlichkeit ist hoch, dass sich Portal-Frameworks als Basiskomponente von Applikationsarchitekturen durchsetzen werden.

Diese Beispiele zeigen, dass der Arbeitsplatz der nahen Zukunft zwar ähnlich wie bisher aussehen, aber uns in vielen Bereichen effizienter und effektiver bei der Arbeit unterstützen wird. Wir erwarten eine Evolution und gehen davon aus, dass sich gerade in diesen Bereichen Linux und Open Source etablieren werden – und das kommt schon fast einer Revolution gleich.

NEUE IT-ABKÜRZUNGEN

CBD: Community Based Development
CLM: Contract Life Cycle Management
EDA: Event-driven architecture
LAMJ: Linux, Apache, MySQL, Java
LAMP: Open Source-Lösungen (Linux als Betriebssystem; Apache als Server-Software; MySQL als Datenbank; Perl, Python oder PHP als Skriptsprache)
SOA: Service-oriented architecture
WIMAX: Worldwide Interoperability for Microwave Access

REFERAT: ARBEITSPLATZ DER ZUKUNFT

Der Artikel auf den Seiten 3 und 4 ist eine Zusammenfassung eines Referats von Bruno von Rotz, Vice President, Cambridge Technology Partners. Bestellen Sie die Handouts bei skaspar@ctp.com.

FOKUS
SECURE IDENTITY MANAGEMENT

IT-Systeme sind in der Regel historisch gewachsene Architekturen und nur selten visionär entwickelt worden. Diese Systeme ersetzen kommt meistens nicht in Frage, da die Firmen viel Geld dafür bezahlt haben. Und bei Neuanschaffungen, die alles ersetzen sollen, fürchten viele zu Recht, dies würde lediglich die Komplexität steigern. Wäre es nicht sinnvoller, bestehende Systeme besser zu integrieren und in neue Geschäftsprozesse einzubinden?

Ja... beispielsweise mit **Secure Identity Management**. Oft geht es darum, jemandem Zugang zu Unternehmensressourcen oder Geschäftsprozessen zu gewähren. Leider prüft in der Regel jede Plattform, jede Applikation, jedes Werkzeug die Berechtigung nach eigenen Methoden, mit eigenen Basisdaten. Darum müssen Benutzerdaten und Attribute in jeder Applikation redundant festgehalten und administriert werden. Dies spürt der Benutzer, weil er sich unterschiedliche Benutzernamen und Passwörter merken muss, inkonsistent zu Passwortwechseln aufgefordert wird, ohne oder mit einem fehlerhaften elektronischen Mitarbeiterverzeichnis arbeiten muss.

Secure Identity Management regelt im Grundsatz, wie unterschiedlichste Identitätsdaten in einer logischen, zentralen Sichtweise dargestellt werden, wie Identitätsattribute und Policies für Geschäftsprozesse zwischen den Systemen automatisch synchronisiert werden. Und dies sowohl für firmeninterne Applikationen als auch für Web-Applikationen, auf die Kunden und Lieferanten von ausserhalb zugreifen. Identitätsinformationen werden in der Regel in den Directory Services abgelegt und dort untereinander synchronisiert. Diese homogene und konsistente Basis braucht es für ein übergeordnetes Security Framework. Der Benutzer greift dank **Single Sign-On** einfach und sicher auf die für ihn und seine Rolle relevanten Daten und Systeme zu; er muss sich nur noch ein einziges Passwort merken.

Wenn eine **Identity Management-Architektur** implementiert wird, profitiert der

IT-Administrator, weil er die Identitätsattribute in ihm bekannten Applikationen administrieren kann, bevor die Änderungen automatisch mit anderen Zielsystemen synchronisiert werden. Das spart zum einen viel Zeit und steigert zum anderen die Qualität der Daten deutlich. **Betriebswirtschaftlich** bringt Secure Identity Management Verbesserungen in fünf relevanten Teilbereichen: **Kostenreduktion** in der Administration, grössere **Benutzerfreundlichkeit**, mehr **Sicherheit** und höhere **Produktivität**.

Eine saubere technische Implementierung ist wichtig und in Teilbereichen entscheidend, aber in der Regel für den Erfolg eines Projektes nur zweitrangig. **Die grösste Herausforderung:** Per Definition werden während eines Identity Management-Projekts unterschiedliche interne Organisationseinheiten tangiert, die es sich oft gewohnt sind, autonom handeln und budgetieren zu können. **Budget** und **Buy In** müssen aber von allen Organisationseinheiten getragen werden, sonst sind die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Finanzierung und Umsetzung kaum gegeben.

Allenfalls berechnete Einzelinteressen stehen den Anforderungen eines übergeordneten oder integrierenden Identitäts-Managements konträr entgegen. In solchen Fällen gilt es, früh über die Business Benefits und die Notwendigkeit von Identity Management zu informieren, Autonomiebedenken zu zerstreuen und mögliche Arten der und Spielregeln für die Informationssynchronisation zu erläutern. Eine zielgerichtete **Sensibilisierung** und **Schulung** auf oberster **Managementstufe** ist daher unerlässlich. Die Erfahrung zeigt, dass die meisten erfolgreichen **Identity Management-Implementierungen** relativ flexibel und in kleinen Schritten gewachsen sind, ohne jedoch den Blick für das Ganze zu verlieren. Dieses Ganze, die Identity-Architektur, muss vorgängig definiert werden. Dann können selbst kleine Veränderungen viel bewegen. **Projekte** mit klar definierten **Zielgruppen**, einem überschaubaren **Zeithorizont** und die ein oder mehrere **Business Benefits** aufweisen, haben am meisten Chancen auf **Erfolg**.

LAUT META GROUP...

behalten 27% aller ausgeschiedenen Mitarbeiter ihr Zugriffsrecht auf sensible Unternehmensdaten — auch wenn sie längst die Fronten gewechselt haben. Zudem geschehen 70% der nicht autorisierten Zugriffe auf Informationssysteme durch Mitarbeiter oder ehemalige Mitarbeiter und richten erheblichen Schaden an.

Mit dem Cambridge Compass möchten wir Sie unterstützen, die richtigen Sicherheitsentscheidungen zu treffen.

Bestellen: skaspar@ctp.com



FOKUS**Die Makro-/Mikro-Methodik**

Die zunehmende Dynamik und Komplexität der Märkte zwingt heute Firmen, ihre Strukturen entsprechend auszurichten. Der prozessorientierten Ausrichtung der Ablauf- und Aufbauorganisation kommt dabei eine bedeutende Rolle zu. Erfahrungen zeigen, dass Firmen mit stark funktionalen Strukturen zunehmend Schwierigkeiten haben, sich den rasch ändernden Anforderungen des Marktes anzupassen. Dies führt in vielen Fällen einerseits zu steigenden Kosten bei der Leistungserbringung und andererseits zu sinkender Kundenzufriedenheit. Cambridge Technology Partners bietet ihren Kunden eine Methodik, welche sie darin unterstützt, gezielt ihre Prozesse an ihrer Strategie auszurichten. Die Ziele dieser Makro-/Mikro-Methodik:

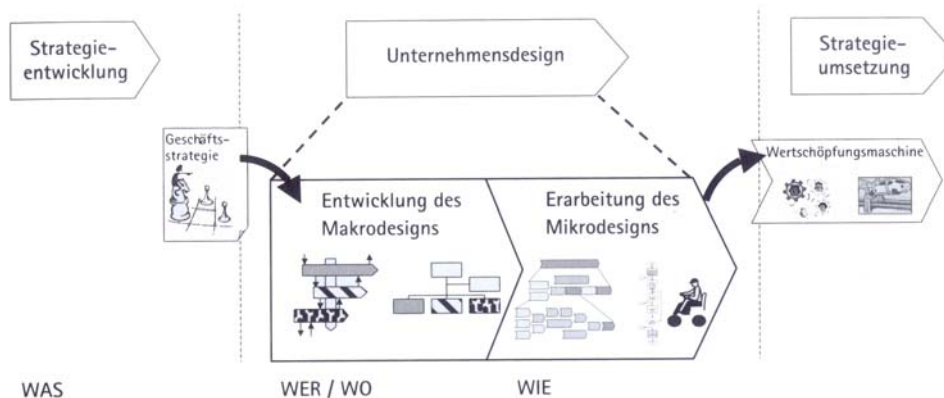
- 1. Steigerung der Leistungsfähigkeit** in Bezug auf die Erfüllung von Kundenbedürfnissen anhand der Kriterien Zeit, Kosten, Qualität, Produktivität und Kundenzufriedenheit.
- 2. Flexibilität der Leistungserbringung** und dadurch mehr unternehmerische Freiheit dank schneller und kostengünstiger Anpassungen an wechselnde Marktanforderungen.
- 3. Process Excellence** dank klar messbaren, transparenten, nachvollziehbaren Abläufen.

Die **Makro-Phase** sichert die strategische Ausrichtung der Leistungserbringung und berücksichtigt Strategie, Marktanforderungen, Erfolgsfaktoren, Leistungsarchitektur und Wertschöpfung. Diese Kriterien bilden die Basis des Makro-Modells. Das Makro-Modell ist die

Grundlage der Unternehmensausrichtung und beschreibt die Kernprozesse (direkt wertschöpfend) und Supportprozesse (indirekt wertschöpfend). Der Makro-Phase folgt die **Mikro-Phase**. Sie dient der detaillierten Ausgestaltung der Geschäftsprozesse. Das Makro-Modell garantiert die Konsistenz der Geschäftsprozesse von der Strategie bis zur Implementierung detaillierter Abläufe mit Anforderungen an die Personalentwicklung und die benötigten IT-Systeme.

Die Neuausrichtung einer Firma birgt immer das Risiko von Unsicherheit, beim Management und bei den Mitarbeitern. Von Beginn an klar definierte Meilensteine und Resultate minimieren die Gefahr des ewigen Wechsels und führen zur konsequenten Umsetzung in kurzer Zeit. Der Einbezug des Managements und der Mitarbeiter in der Makro- und Mikro-Phase ist notwendig, um die Basis für die Akzeptanz der erarbeiteten Änderungen zu schaffen und damit die Neuausrichtung nachhaltig zu gestalten.

Durch die Skalierbarkeit der Methodik gibt es verschiedene Einsatzmöglichkeiten. Sie reichen von der Reorganisation ganzer Firmen bis zur Neuausrichtung einzelner Business Units oder Abteilungen. Die Makro-/Mikro-Methodik hilft bei der Synchronisation von IT-Architekturen und schafft dank klarer Schnittstellenbeschreibungen zwischen den Prozessen die optimale Grundlage zur Einführung von Identity based Computing, unternehmensweiten CRM-Systemen und -Portalen, ITIL-Standards in Betriebs- und Supportorganisationen und Qualitätsinitiativen wie Corporate Governance, TQM und SIX Sigma.

**LÖSUNGEN VON CAMBRIDGE TECHNOLOGY PARTNERS IM ÜBERBLICK**

IT Strategie Consulting:

- Discovery-Workshop (Open Source/Linux, Secure Identity Management, CRM, Portal)
- Roadmaps
- Strategiefindung (Open Source/Linux)
- Assessments, Lösungsevaluationen

Front-End-Applikationen:

- Customer Relationship Management
- Enterprise Information Portale
- Enterprise Application Integration und Integration rund um ERP
- Online Channels, Customer/Partner Portals, Web Services
- Document und Content Management Solutions
- Web Services und Enterprise Application

Open Source:

- Linux Architecture Design
- Infrastructure Migration
- Open Source-Webauftritte

Secure Identity Management:

- Identity + Access Management
- Provisioning-Lösungen

IMPRESSUM

© 2005

Cambridge Technology Partners
all rights reservedCambridge Technology Partners
Leutschenbachstrasse 41
CH-8050 Zürich
Telefon +41 (0)43 299 75 00
Telefax +41 (0)43 299 75 01Air Center
16, chemin des Coquelicots
CH-1214 Vernier/Geneva
Telefon +41 (0)22 306 46 46
Telefax +41 (0)22 306 46 47