

DEN NYE VERDEN

September 2006

MED I FANKLUBBEN

Lotus Notes og Domino har sin egen globale fanklub. Anni Ravn fra IT-COMPANION er et aktivt medlem.

SIDE 2

LØSNING DER BÆRER FRUGT

Rynkeby holder styr på kvaliteten og logistikken med en vifte af fleksible og driftsikre Lotus-løsninger.

SIDE 3

DIGITALE FRAGTMÆND

For 10 år siden begyndte Danske Fragtmænd at digitalisere sine processer. I dag styres alt fra paller til kunderelationer via Lotus-løsninger.

SIDE 4-5

DEN MÅSKE VIGTIGSTE TEKNOLOGI OVERHOVEDET

Regneark, tekstbehandling, grafiske programmer – alt sammen fantastiske redskaber. Men det, der for alvor skaber værdi for virksomhed og medarbejdere, er software, som understøtter vidensdeling og stimulerer samarbejde. Tværfaglighed, innovation og inspiration – alle disse positive begreber understøttes af Lotus Notes/Domino. Derfor tøver jeg ikke med at kalde det for den måske vigtigste teknologi overhovedet. Ikke mindst i dag, hvor innovation og evnen til at kombinere forskellige ekspertiser på nye, spændende måder står øverst på dagsordenen alle steder – både hos landets regering og ude hos de nye iværksættere.

Hos IBM er vi stolte af, at Lotus Notes/Domino i dag står stærkere end nogensinde, når det gælder innovation og understøttelse af skabende og styrende processer. I dette indstik kan du læse om nogle – i øvrigt temmeligt forskellige – danske virksomheder, der har optimeret, strømlinet og udviklet deres virksomheder ved hjælp af Lotus Notes/Domino. Det er beviset på, at uanset virksomhedstype og størrelse så kan Lotus Notes/Domino hjælpe med at skabe værdi og bane vejen for innovation.

God læsning.



Foto: Joachim Rode

Jens Knudsen

Jens Knudsen
Country Manager,
IBM Software Group,
Danmark



Foto: Tommy Hvitfeldt

– Lotus Notes/Domino er ganske enkelt tænkt bedre fra begyndelsen og er dermed et bedre fundament for vores løsninger til kunderne, siger systemudvikler Anni Ravn fra Lotus Business Partneren IT-COMPANION.

SOFTWARE MED EGEN FANKLUB

Lotus Notes/Domino bliver markedsført som den bedste platform til at understøtte moderne virksomheders behov for kommunikation, vidensdeling og forretningsprocesser. For at tage temperaturen på, hvor godt denne målsætning bliver indfriet, har vi talt med Anni Ravn, der er systemudvikler hos IBM Lotus Business Partneren IT-COMPANION. Anni er bl.a. meget involveret i løsninger til Arla Foods.

▶ – Lotus Notes/Domino er en enormt fleksibel platform at arbejde med. Hele tanken med Notes/Domino er jo at understøtte samarbejdet i og uden for en organisation, og det betyder, at man let skal kunne integrere løsningerne med andre systemer, så informationerne kan flyde frit frem og tilbage. Hos Arla Foods har vi skabt løsninger, som er tæt integreret med virksomhedens centrale SAP-system, og det er min klare opfattelse, at det er langt lettere at integrere andre systemer med Lotus Notes/Domino sammenlignet med andre såkaldte samarbejdsplatforme.

TÆNKT BEDRE

Anni Ravn er oprindelig uddannet cand.scient.pol. og har derfor gode forudsætninger for ikke at blive alt for ”nørdet” i forbindelse med det tekniske.

– Jeg kan godt lide teknologien og de muligheder, den rummer, men mit fokus ligger på dem, der skal bruge løsningerne og dermed på forretningsværdien af en given løsning. Når vi ska-

ber løsninger, lægger vi vægt på fleksibilitet, sikkerhed og brugervenlighed, og jeg synes, Lotus Notes/Domino ligger langt fremme i alle kategorier. Teknologien er ganske enkelt tænkt bedre fra begyndelsen og er dermed et bedre fundament for vores løsninger til kunderne.

GOING MOBILE

Mobile applikationer bliver stadig mere efterspurgt, og det mærker Anni Ravn også. Virksomhederne ønsker, at de af deres medarbejdere, der er på farten (sælgere, serviceteknikere, konsulenter m.v.), skal have samme adgang til de administrative systemer, som hvis de sad hjemme på kontoret.

– Mobile applikationer rummer stor værdi for virksomhederne, og det er vores opgave at gøre disse applikationer tilgængelige uden at kompromittere sikkerheden eller datakvaliteten, slår Anni Ravn fast.

– Også her oplever jeg Lotus Notes/Domino som overlegen i forhold til andre teknologier. Man kan sige, at alt det grund-

læggende omkring sikkerhed og logik er på plads med Lotus Notes/Domino, så vi kan koncentrere os om at skabe integrationen, brugergrænsefladen og om at tilpasse funktionaliteten. Vi har skabt mobile løsninger til bl.a. Arla Foods bygget med Lotus-teknologi, som sætter Arlas sælgerstab i stand til at registrere og effektuere ordrer, mens de står hos kunden, og det kører gnidningsløst.

FANKLUB

Selv om hun gerne vil fremstå som ”unørdet”, er Anni Ravn dog en aktiv deltager i den meget store ”Lotus Community”, som eksisterer over hele verden. På nettet kan man finde hundredvis af blogge med info, tip, trick og erfaringer med Lotus Notes/Domino.

– Det er nærmest en fanklub, og det er ganske imponerende, hvad der findes af information, inspiration og viden på nettet, siger Anni Ravn.

– Har jeg brug for input til en opgave, kan jeg finde det, jeg skal bruge på en blog. Og det er



Lotus-løsninger giver mobilitet og fleksibilitet.

jo helt i tråd med Lotus-tankegangen om at dele viden og skabe nye muligheder. Afslutningsvis vil jeg gerne rose Lotus-folkene for den nye og meget lækre grafik og brugergrænseflade, som er på vej med version 8.0. Det gør mit arbejde endnu sjovere.

Tekst | Henrik Linderberg

Et tillæg fra



Louise Henriques svarer på spørgsmål om indholdet, e-mail: henriql@dk.ibm.com

INPRESS ©

Intelligent kommunikation siden 1984.

Annoncebilaget er produceret af InPress, et bladforetagende grundlagt i 1984 af Conny Unéus. Projektleder: Mats Westerberg · Tekst: Henrik Linderberg · Grafisk udformning: Stina Gerhardt · Repro: InPress Trykning: xxxxxxxx · Information om annoncetillæg i Børsen fås hos Mats Westerberg, +46 18 68 30 12.



Lotus software

LOTUS LØSNING MED VITAMINER

En produktion med treholdsskift, høje krav til kvalitet i alle led og et omskifteligt marked, sådan kan virkeligheden for Danmarks store saft- og juiceproducent Rynkeby kort beskrives. Derfor satser virksomheden konsekvent på driftssikre IT-løsninger, der kan effektivisere og styrke forretningen. Over en årrække er der skabt en omfattende vifte af løsninger bygget med Lotus Notes og Domino.

▶ Skridt for skridt er manuelle arbejdsgange blevet afløst af integrerede og automatiserede løsninger. Det gælder alt fra ordreoptagelser, reklamationer og kontering af kreditorbilag til implementering af nye produkter.

– Rynkeby har gennem 70 år leveret kvalitetsprodukter, men kvalitet koster som bekendt. For at holde omkostningerne i ave og kvaliteten i top skal vi derfor konstant holde fokus på at effektivisere vores processer, siger IT-chef Arne Nørregaard.



Foto: Tommy Hvitfeldt

– Vi arbejder meget med at gøre processer uafhængige af tid og sted, og Lotus er vores fundament, forklarer Arne Nørregaard.

LEGENDARISK DRIFTSIKKERHED

Dette fokus har udmøntet sig i op mod 10 forskellige strategiske Lotus Notes og Domino løsninger. Disse, samt virksomhedens centrale ERP-system, afvikles på to stk. IBM Series i5 servere, der er berømte for deres legendariske driftssikkerhed ”de skal aldrig genstartes,” siger Arne Nørregaard. Desuden har virksomheden et fuldautomatisk varelager, hvor juice, marmelade, frugtgrød og saft ekspederes uden berøring af menneskehånd. Men det er en anden historie.

AUTOMATISKE ORDRER

Rynkebys post- og kalendersystem har i mange år været Lotus Notes og Domino. For nyligt er systemet blevet udvidet til at omfatte bærbare enheder (Blackberry), så medarbejderne kan skrive og besvare mails samt opdatere egne og fælles kalendere, uanset hvor de befinder sig.

– Vi arbejder meget med at gøre processer uafhængige af tid og sted, og Lotus er vores fundament, forklarer Arne Nørregaard.

– Post og kalender på håndholdte pc'er er blot et skridt i den retning, et andet er ordreoptagelse ude hos vores kunder. Den proces er nu helt digitaliseret, så salgskonsulenten indtaster ordrene på sin bærbare pc ude hos kunden og derefter via en VPN-opkobling hjemmefra overfører ordredata direkte til vores ERP-system, som efterfølgende sætter de relevante produktionsordrer og leveranceordrer i gang.

ELEKTRONISK SALGSHÅNDBOG

Efter samme devise er de traditionelle salgshåndbøger (ringbind) med kampagneaktiviteter, billedmateriale, sæsonvarer, særtilbud og forskellige kundespecifikke oplysninger nu nedlagt.

I stedet ligger oplysningerne på salgskonsulentens bærbare pc.

– Det er meget lettere at holde materialet opdateret, når det hele foregår digitalt, og det er nemt at distribuere nye informationer, produktfotos og den slags til vores kørende salgskonsulenter, fortæller Arne Nørregaard.

VÆK MED BLANKETTER

Et andet område, hvor papir og pen har veget pladsen for Lotus Notes og Domino, er reklamationssager. Tidligere skulle salgskonsulenten udfylde en blanket, som skulle faxes eller håndbringes til hovedkontoret. Derefter skulle sagen indtastes og behandles. Nu kan reklamationerne indtastes på en bærbar pc og sendes sammen med dagens ordrer. Løsningen er også indført i produktionen til at håndtere interne fejl.

– Dels er det meget lettere og dels giver det en hurtigere og mere stringent sagsbehandling, som er værdifuld i forhold til vores kunder. Målet er at afslutte reklamationssager inden for syv arbejdsdage, siger Arne Nørregaard.

UDVIKLING OG AFVIKLING

Mange brancher opererer med begrebet ”produktlivscyklus”, og det gælder også inden for fødevarer. Juice er ikke bare juice, og derfor har Rynkeby løbende gang i mange produktudviklingsopgaver.

– Det kan være alt fra nye produkttyper og nye emballageformer til nye smagsvarianter, forklarer Arne Nørregaard.

– Innovation kan nemt ende i en række ustrukturerede og uafsluttede processer, hvis man ikke har et godt styringsredskab. Der-

for har vi skabt en Lotus Notes-løsning, der angiver, hvem der er ansvarlig for et givent projekt og for de enkelte delprojekter, og som viser status på projektet som helhed og på mere detaljeret niveau. Løsningen håndterer også udfasningen af produkter, restlagre, ukurant emballage osv.

ADMINISTRATIV EFFEKTIVITET

Skal en virksomhed for alvor være effektiv, skal den være effektiv i alle processer. Derfor bruger Rynkeby også Lotus Notes og Domino til at understøtte den interne håndtering af leverandørfakturaer.

– Løsningen hjælper os med at registrere og kontere indgående bilag uhyre effektivt. Ligesom alle vores øvrige Lotus Notes- og Domino-løsninger, er der fuld integration med vores ERP-system. Når den ansvarlige medarbejder har godkendt et bilag, er det i praksis bogført og konteret med det samme. Al intern distribution af bilag og opfølgning på godkendelser samt indtastning er nu blevet digitaliseret.

STÆRK SAMARBEJDSPARTNER

Det er IBM Business Partneren IT Companion, der står for udvikling af Rynkebys løsninger. IT Companion arbejder også sammen med ARLA Foods, som ejer Rynkeby.

– Det er nogle dygtige mennesker, og der er helt oplagt tale om god synergi mellem deres erfaringer fra ARLA Foods og



Rynkeby har løbende erstattet manuelle arbejdsgange med integrerede og automatiserede Lotus Notes og Domino-løsninger. Alt fra ordreoptagelse, reklamationer, kontering af kreditorbilag og implementering af nye produkter håndteres nu digitalt.

vores behov. Begge virksomheder leverer jo til dagligvarehandlen og til det offentlige i form af plejehjem, sygehuse og daginsti-

tutioner. Vores løsningsbehov er på mange områder overlappende, slutter Arne Nørregaard.

Tekst | Henrik Linderberg

SÅDAN FUNGERER DET

Løsningen

- Lotus Notes og Domino infrastruktur til ...
- Integreret ordreløsning (offline med fuld replikering)
- Integreret reklamationshåndtering (ekstern og internt)
- Elektroniske salgshåndbøger
- Produktudviklingsløsning (projektstyring)
- Automatiseret håndtering/kontering af kreditorbilag
- IBM System i5 servere

Fordele

- Automatiserede administrative processer øger effektiviteten
- Uafhængighed af tid og sted (offline)
- Bedre og hurtigere kundeservice
- Bedre projektstyring med fuldt overblik

Partners

- IBM Business Partneren IT Companion har udviklet og implementeret løsningerne på basis af Lotus Notes og Domino (www.it-companion.dk)



LYST TIL AT HØRE MERE?

Kontakt IBM Software Group,
Henrik Rudolf, tlf. 45 23 31 75
mob: 28 80 31 75
e-mail: henrik_rudolf@dk.ibm.com

IT-COMPANION

Jan Brinck,
tlf: 86 20 66 94
mob: 27 10 66 94
e-mail: jbr@it-companion.dk

Lotus software



Foto: Danske Fragtmænd



Foto: Jens Hasse/Chili

I begyndelsen af 1990'erne tog Danske Fragtmænd hul på den digitale æra med elektroniske formularer og elektronisk arkivering af udskrifter. Nogle år senere tog man næste skridt med et Track & Trace-system udviklet af INOPI. Siden da har digitaliseringen bredt sig til stort set alle områder i den omfattende virksomhed. I dag er det integrerede løsninger, der holder styr på alt fra paller til kundereklamationer.

IMPONERENDE INFRASTRUKTUR HOS DANSKE FRAGTMÆND

Der er Lotus-løsninger til track & trace, til styring af paller, til håndtering af kundereklamationer og som fundament for en lang række web-services.

– Vi indscanner 100.000 nye dokumenter i døgnet og håndterer på årsbasis ca. 12 millioner forsendelser, fortæller IT-direktør Carsten Appelt fra Danske Fragtmænd.

– Det siger sig selv, at de mange transaktioner også afføder mange kundehenvendelser og dermed et stort behov for administration. For at øge servicen og effektivisere forretningen besluttede vi at åbne vores IT-systemer mod kunderne.

KUNDERELATIONER

Som nævnt var et af de første skridt på vejen mod en digitaliseret organisation en Track & Trace-løsning, der blev designet og implementeret i 1996-98. Via en internetopkobling og et fragtbrevsnummer kunne kunderne nu se, hvor deres forsendelser be-

fundt sig. Løsningen blev skabt af INOPI, og indgangsvinklen var deres kompetencer inden for IBM AS/400-plattformen (nuværende IBM System i5), som var og er Danske Fragtmænds centrale IT-plattform.

– Undervejs i arbejdet med Track & Trace-løsningen stod det klart, at teknologien kunne give os flere fordele, fortæller Carsten Appelt.

– Systemet registrerer samtlige logon og dermed den enkelte kundes aktiviteter hos os. Den information bruger vi aktivt til at vedligeholde vores kunderelationer. Er der faldende aktivitet fra en kundes side, har vi mulighed for at agere – enten med et telefonopkald, et servicebesøg eller et konkret tilbud. Systemet er sat op, så vi let kan få overblik over inaktive brugere og dermed opbygge en værdifuld historik.

BRUGERVENLIG WEBLØSNING

Det seneste projekt har været at skabe et opdateret og mere bru-

gervenligt website. Det er skabt med produktet WebFrame, der er et objektorienteret webudviklingsværktøj, som gør det let og hurtigt at ændre, tilpasse og udvide funktionaliteten på websitet uden behov for ny programmering. Desuden er WebFrame skabt til frit at kunne kobles til bagvedliggende systemer bygget med enten Lotus Notes/Domino eller IBM WebSphere.

– Det nytter ikke at optimere interne processer og tilbyde kunderne selvbetjening, hvis ikke brugervenligheden og logikken på webstedet følger med, siger Carsten Appelt.

KLAR PÅ 8 UGER

– Vi havde behov for at skabe en bedre og mere intuitiv webløsning, og INOPI viste med WebFrame, hvor nemt det kan gøres. Vi havde en skrap deadline på ca. 8 uger fra idé til køreklar løsning, fordi vi ville være klar til en transportmesse, og det lykkedes. Webløsningen er selvkørende i

den forstand, at vi selv kan ændre og tilpasse funktionaliteten uden behov for eksterne programmører og systemkonsulenter.

AUTOMATISK ADVISERING

Med mange millioner forsendelser om året kan det ikke undgås, at der sker fejl og skader. Når det sker, er det afgørende, at problemstillingen håndteres professionelt. Carsten Appelt fortæller:

– Hvis en leverance bliver forsinket på grund af os, er det vigtigt, at vi agerer proaktivt over for kunden, så problemet kan løses. Vi har mulighed for automatisk at kunne sende en mail til kunden med oplysninger om, hvad der er passeret. I begyndelsen var adviseringen en kommasepareret fil, men nu er vi på vej mod en pænt formateret tekstbesked. Desuden indscanner vi samtlige fragtbreve, som efterfølgende, ved reklamation eller efterlysninger, kan kaldes frem på pc-skærmen og sendes til kunden pr. mail eller som faxkopi. Alt sammen ved

hjælp af nogle få klik, og uden at man skal rejse sig for at lede i gamle arkiver.

PALLER OG KOLLI

Der er mange lag af informationer i fragtverdenen. En forsendelse kan f.eks. omfatte 10 paller med flere hundrede kolli. Alle kolli kan stregkoderegistreres, så man efterfølgende kan dokumentere ikke alene det korrekte antal kolli, men også præcist hvilke kolli der er modtaget og leveret. Det sker typisk ved leverancer fra udlandet. Pallerne, som godset fragtes på, bliver også registreret.

– En palle repræsenterer en betydelig værdi i sig selv, og med den volumen, vi håndterer, bliver det til store penge, siger Carsten Appelt.

– En leverance på 10 paller ind skal principielt afføde 10 tomme paller retur. Er pallerne for slidte, eller har modtageren ikke 10 tomme byttepaller, registreres dette, så det efterfølgende kan udlignes ved fakturering.

Tekst | Henrik Linderberg



Foto: Jens Hasse/Chilli

Øget fokus på vidensdeling i virksomhederne har øget efterspørgslen på Lotus Notes og Domino-løsninger, der vokser langt mere end markedet generelt.

SÅDAN FUNGERER DET

Løsning

- Elektroniske formularer og elektronisk arkivering af udskrifter
- Track & Trace-system med kundeaktivitetsregistrering
- Automatisk kundeadvisering ved fejl, skader og forsinkelser
- Stregkoderegistrering af forsendelser, kolli og paller
- Indscanning af fragtbreve, der efterfølgende kan sendes pr. mail eller faxserver
- Automatiseret fragtbestilling, -fakturering og -kontering
- Effektiv webportal (sammen med WebFrame)
- IBM System i5-servere

Fordele

- Automatiserede administrative processer
- Bedre og hurtigere kundeservice
- Let at genfinde informationer via søgefunktioner og central arkivering
- Fuld dokumentation af sagsforløb
- Højere effektivitet hos medarbejderne (færre rutineopgaver og mere værdiskabelse)

Partner

- INOPI har udviklet og implementeret løsninger på basis af Lotus Notes/Domino (www.inopi.dk)



Foto: Tommy Hvitefeldt

LYST TIL AT HØRE MERE?

Kontakt IBM Software Group,
Philip Hornung, tlf. 45 24 17 30
mob: 41 20 17 30
e-mail: hornung@dk.ibm.com

INOPI

Claus Due
tlf: 45 7011 26 26
mob: 31 24 04 51
e-mail: cd@inopi.dk

VIDSTE DU AT ...

- Lotus Notes/Domino vokser med to cifrede vækstrater på et marked, der præges af encifret vækst.
- Lotus Notes/Domino har over 125 millioner brugere i mere end 60.000 virksomheder.
- Lotus Notes/Domino har en markedsandel på 45% inden for e-mail kommunikation til virksomheder.
- Lotus Notes/Domino bruges af 5 ud af 8 førende fødevarer- og medicinalvirksomheder.
- Lotus Notes/Domino bruges af 9 ud af 12 førende telekommunikationsvirksomheder.
- Lotus Notes/Domino bruges af 9 ud af 10 førende elektronikvirksomheder.
- Lotus Notes/Domino understøtter åbne standarder og webserviceydelser og dermed er en central komponent i den serviceorienterede arkitektur (SOA).
- Lotus Notes/Domino bruges totalt set af mere end halvdelen af verdens 100 største virksomheder.



Øget fokus på vidensdeling i virksomhederne driver efterspørgslen på Lotus Notes og Domino-løsninger.

LOTUS NOTES/ DOMINO

- FRA MAIL TIL PROJEKTSTYRING

▶ Lotus Notes/Domino har i de seneste år oplevet to cifrede vækstrater på et marked, der egentlig præges af encifret vækst. Imponerende resultater for en teknologisk platform, der egentlig begyndte som et simpelt, programmerbart system for deling af information mellem PC brugere. Men ifølge Uffe Sørensen, der er direktør med ansvar for Lotus Notes/Domino hos IBM, er det netop årsagen til produkternes stærke markedsposition.

BÅRET AF VISION

– Lotus Notes/Domino er båret frem af en snart overordnet vision om øget samarbejde, vidensdeling og procesoptimering. Hvor andre producenter ser på online-beskedudveksling som et enkeltstående produkt, tænker Lotus altid forretningsgange og værdiskabelse ind i løsningerne. Vi kan se, hvordan kunderne har taget tankegangen til sig, i og med at Lotus har præget erhvervsudviklingen fra de første basale mailsystemer til internetbaserede samarbejds- og workflowløsninger med fuldt

integreret projektstyring og opfølgning, så det i dag udgør en central komponent i mange SOA-projekter.

VITALITET

Vitaliteten i Lotus Notes/Domino understreges også af, at Lotus Notes/Domino 6.5 og nu 7.0 er de hurtigst sælgende versioner i Lotus-historien. Totalt set har Lotus Notes/Domino længe holdt en markedsandel på mere end 50% blandt verdens 100 største virksomheder.

– Det er vi naturligvis glade for og meget stolte over, men der er også mange langt mindre virksomheder, der dagligt arbejder med vores teknologi. Man kan endda godt mene, at netop mindre virksomheder, hvor der er få stabsfunktioner og dermed krav om, at den enkelte medarbejder kan favne bredt og løse mange opgaver, har endnu mere glæde af effektiv, struktureret kommunikation, vidensdeling, projektopfølgning osv. Det er i hvert fald det signal, mange af vores mindre kunder sender.

Tekst | Henrik Linderberg

Lotus software

EFFEKTIVE RÅDGIVERE

Da Complet Pensionsrådgivning blev etableret, var IT ikke blot en del af strategien, det var selve strategien! Dermed kom Lotus Notes/Domino til at spille en fremtrædende rolle i 10 års uafbrudt vækst, som nu er kulmineret med et salg til en af verdens største pensionsrådgivningskoncerner – Aon.

▶ Stifterne bag Complet Pensionsrådgivning ønskede at skabe en virksomhed, hvor effektive processer udgjorde selve kerneforretningen. Forretningsmodellen blev bygget op omkring en Lotus Notes/Domino-struktur, der håndterer de mange tusinde kunderelationer, som Complet har.

– Strategien må siges at være velvalgt, siger udviklingschef Jakob Antonsen. På 10 år er det lykkedes at bringe Complet frem blandt de tre største virksomheder i branchen. Det var vores effektivitet, som er båret af vores Lotus Notes/Domino-systemer, der imponerede Aon.

SELVBYG

Complets systemer er bygget fra grunden, da man ikke kunne finde et CRM-system, der kunne håndtere de mange forskellige kunderelationer, som Complet arbejder med. Lotus Notes/Domino blev valgt som platform, ikke mindst fordi det gav gode muligheder for at udvikle applikationer, der kunne bruges offline.

– Vi har grundlæggende to lag af kunderelationer. Dels har vi virksomhederne, der ønsker en god, gedigen pensionsordning for deres medarbejdere, og dels har vi en relation til hver enkelt medarbejder i disse virksomheder. Det ekstra lag kunne standard-CRM-løsningerne ikke håndtere effektivt. Derfor byggede vi selv. Vores medarbejdere er meget mobile, og rådgivningen foregår naturligvis hos kunderne. Derfor er det vigtigt, at applikationerne fungerer offline med efterfølgende datareplikering.

FLEKSIBEL PLATFORM

Det kan lyde som et skridt i den forkerte retning at udvikle sine applikationer selv i stedet for at købe en standardpakke. Men Complet og Jakob Antonsen ser mere nuanceret på tingene:

– Det er slet ikke så vanskeligt

at bygge selv, som det måske kan lyde. Og jeg havde endda ingen kendskab til Lotus Notes/Domino, før jeg kom til Complet. Vores oplevelse er, at man får rigtig mange ting forærende ved at arbejde med Lotus Notes/Domino, og vi kan konstatere, at vi har fået en platform, der understøtter vores forretning, er meget driftssikker og samtidig utroligt fleksibel. Det kræver ikke ret meget f.eks. at oprette en ny rapport eller ændre et skærmbillede.

BEDRE VIDEN

Fleksibiliteten er en stærk konkurrenceparameter for Complet, der kan mærke, at kunderne gennem de seneste år har ønsket stadig mere interaktivitet og flere muligheder for "selvbetjening" via nettet. Det betyder nye skærmbilleder, nye webfaciliteter og nye måder at behandle og bearbejde informationerne på.

– Vores grundlæggende forretningsfilosofi er, at vi vil være de mest effektive i branchen. Det vil sige, at vi skal have godt styr på vores kundedata og kunne bruge dem til at skabe mere værdi for kunderne. Derfor oplever vi af og til, at vi faktisk har bedre data om en virksomheds medarbejdere, end virksomheden selv har. Ud fra den viden kan vi sammen med kunden skabe de bedste og rigtigste pensionsløsninger.

SKALÉRBAR

I forbindelse med Aons opkøb vokser brugerskaren fra ca. 35 til 100, og Aon har besluttet at basere deres fremtidige CRM-løsning på Complets nuværende systemer. Derfor er Lotus Notes/Domino-applikationerne blevet optimeret, så de fremover kan favne tre gange så mange brugere og tre gange så mange data.

– Vores virksomhed er i de seneste år vokset med 400% målt i porteføljeværdi, forklarer Jakob Antonsen.

– Det har kun medført få eks-

tra ansættelser i administrationen. Det er et formuleret succeskriterium for os, at forretningen skal vokse, men det skal administrationen ikke, og det har vi formået at undgå. Og det var netop vores effektivitet, som fik Aon til at interessere sig for os.

PRINTLØSNING

For optimere dokumenthåndteringen, herunder distribution af forskellige rapporter, har Complet købt en integreret printløsning fra IBM Business Partneren i-Seven. Kort fortalt trækker løsningen, der hedder "i-Print", informationer fra Notes-databasen og præsenterer dem i et attraktivt grafisk format.

– Med i-Print er det let for os at håndtere store rapporter og præsentere informationer på en letforståelig facon. Vi kan frit vælge, om vi vil have rapporten ud på papir eller som PDF-fil til digital distribution. Det er et rigtig godt værktøj, som vi er meget glade for, siger Jakob Antonsen.



Foto: Joachim Rode

– Vores grundlæggende forretningsfilosofi er, at vi vil være de mest effektive i branchen. Det vil sige, at vi skal have godt styr på vores kundedata og kunne bruge dem til at skabe mere værdi for kunderne, siger udviklingschef hos Complet Pensionsrådgivning, Jakob Antonsen.

Tekst | Henrik Linderberg

SÅDAN FUNGERER DET

Lotus Notes og Domino løsninger

- CRM-løsning til håndtering af to niveauer af kunderelationer (kunder og kunders kunder)
- Printløsning (i-Print) til dokumenthåndtering og publicering

Fordele

- Øget effektivitet gennem stram styring af kunderelationer og salgsindsatser

- Mulighed for at arbejde offline og online med fuld replikering og entydige data
- Mulighed for at skabe mere værdi gennem bedre kundedata
- Optimering af rapportering og dokumenthåndtering

Partner

- Printløsning (i-Print) er udviklet og implementeret af IBM Business Partneren i-Seven (www.i-seven.com)



Foto: Tommy Hvitefeldt

LYST TIL AT HØRE MERE?

Kontakt IBM Software Group,
Martin Grundvig, tlf: 45 23 43 42
mob: 28 80 43 42
e-mail: grundtvig@dk.ibm.com

I-SEVEN

Henrik Hansen,
tlf: 70 20 68 02
mob: 22 65 68 01
e-mail: heh@i-seven.com

ER DU KLÆDT PÅ TIL FREMTIDEN? Lotus Notes/Domino-kurser for erfarne og begyndere



▶ Jo bedre du kender teknologien, jo bedre løsninger kan du skabe. Derfor er det en god idé at uddanne sig i Lotus Notes/Domino – også selv om du har arbejdet med produkterne i en årrække.

Med et målrettet IBM-kursus får du indsigt i teknologiske muligheder, som du ikke kender til i dag, og du kan opnå en værdifuld certificering, som gavner dig i nuværende og kommende stillinger. Desuden er kursusmiljøet

et oplagt sted at skabe og udvikle dit faglige netværk.

SPAR 25 %

Kursister, der deltager i kurser i perioden 15. september til og med 30. september, opnår 25 %

rabat på kursusafgiften.

Gå ind på ibm.com/training/dk/lotus og se en komplet Lotus Notes/Domino-kursusoversigt.

Lotus software

Giver det mening at stræbe efter høj kvalitet i noget så jordnært som opbevaring af vinterdæk? Hos Semler IT, som leverer it-ydelser til autobranche er svaret et højt og klart ja. Derfor har virksomheden fået udviklet en Lotus Notes og Domino løsning, der styrer opbevaringen af tusindvis af sommer- og vinterdæk for kunderne. Løsningen er udviklet i samarbejde med IBM Business Partneren iSeven.



Foto: Tommy Hvitefeldt

LOTUS DÆKKER BEHOVET

– Forbrugerne skal opleve kvalitet og professionalisme hver eneste gang, de er i kontakt med vores forhandlere, siger Thomas Hansen fra Semler IT, der leverer it-ydelser til Semler Gruppens selskaber og dens ca. 200 bilforhandlere.

– Typisk bliver dækkene administreret via gule lapper, ringbind og måske manuel indtastning i et regneark, med de fejlmuligheder der nu engang ligger i den metode. Nu tilbyder vi en automatiseret løsning, som skaber effektivitet hos vores kunder, dvs. bilforhandlerne, og kvalitet overfor vores kunders kunder.

ENKEL APPLIKATION

I samarbejde med en af Semler Gruppens store forhandlere gik Semler IT i gang med at skabe en løsning, som kunne effektivisere processen omkring dækopbevaring. Den mangeårige samarbejdspartner i-Seven blev koblet på projektet som udviklere. Målet var at skabe en brugervenlig og enkel applikation, der hurtigt kunne tages i brug og dermed hurtigt skabe værdi i form af effektivitet og kvalitet.

– Det nytter ikke, at løsningerne bliver for komplicerede. Det overordnede mål er, at vi skaber effektivitet for vores kunder, og det skal teknologien understøtte. Bliver det for kompliceret, får vi ikke forhandlerne med, og dermed rammer vi ved siden af målet. Og man skal forstå, at opbevaring af vinter- og sommerdæk er en vigtig service, der dels knytter forbrugerne tættere til vores kunder og dels udgør

en platform for mersalg i form af nye dæk, nye fælge og andre ydelser.

AUTOMATISKE LABELS

Applikationen består af en database, hvor kundens data er registreret sammen med de relevante oplysninger omkring dæk og evt. fælge. Ved indlevering udskrives labels, der påmonteres dækkene og samtidig udskrives kvittering til kunden. Labels og labelprinter bliver leveret af Semler IT i samarbejde med Avery Dennison, som har fremstillet en speciel type label til montering på olieholdige materialer.

– Det virker langt mere professionelt set med forbrugernes øjne og giver vores kunder en bedre styring af processen. Tidligere kunne det ske, at dæk og fælge blev udleveret forkert eller, at der kunne opstå tvivl om ridser og slitage på de indleverede fælge. Det er vi nu ude over, idet man også har mulighed for at vedlægge billeder i applikationen.

LOTUS OVERALT

At det er Lotus Notes og Domino, som udgør byggestenene i applikationen er nærmest en selvfølge, da Lotus udgør den strategiske platform i Semler Gruppen og omfatter alle ca. 200 forhandlere og dermed omtrent 3.000 daglige brugere.

– Vi bruger Lotus overalt, fortæller Thomas Hansen.

– Indhold til vores kunders websites opdateres via Lotus, mange forskellige arbejdsgange er struktureret via Lotus, personaledata og personalehåndbøger findes i

Lotus databaser og distribueres via Lotus ligesom vores mange interne uddannelsesforløb og kurser. Desuden er mail og fælles kalendere også baseret på Lotus. Det er vores plan at integrere dækopbevaringsløsningen med vores centrale IBM mainframe systemer, så kundedata ikke skal indtastes men i stedet kan trækkes fra den centrale database.

DYGTIG PARTNER

Det er ikke første gang, at iSeven er med til at højne kvaliteten hos Semler Gruppen. Samarbejdet startede for 4–5 år siden med en løsning, der skulle sikre flottere og mere informative prisskilte til

Semler IT's kunder. Den løsning blev skabt på basis af i-Sevens produkt i-Print. Semler IT bruger også selv produkter fra i-Seven i form af i-Sales og i-Support, der er med til at øge effektiviteten hos Semler IT.

– Vi ser i-Seven som en meget kompetent partner, der både har dyb teknologisk viden og en produktportefølje, der passer til mange af de behov, vi har. Målsætningen for Semler IT er at sætte standarden i autobranche samt at skabe effektivitet via vores løsninger, og jeg synes, at denne Lotus løsning er et godt eksempel på det, slutter Thomas Hansen.

Tekst | Henrik Linderberg



Foto: Tommy Hvitefeldt

– Målsætningen for Semler IT er at sætte standarden i autobranche, og denne Lotus løsning er et godt eksempel på det. Thomas Hansen, IT-konsulent hos Semler IT.

SÅDAN FUNGERER DET

Løsningen

- Lotus Notes og Domino infrastruktur til ...
- Applikation til opbevaring af vinterdæk og sommerdæk
- Central administration og opdatering af indhold til websites
- Post og kalendersystemer
- Uddannelse og kursustilmelding
- Personalehåndbøger
- Prisskilte - udformning og print (i-Print)
- IBM mainframe, der driftes af IBM

Fordele

- Bedre kundeservice
- Højere kvalitet i alle processer
- Højere produktivitet som følge af automatiserede administrative processer

Partner

- IBM Business Partneren i-Seven har udviklet og implementeret dækopbevaringsløsningen på basis af Lotus Notes og Domino (www.i-seven.com)



Foto: Joachim Rode

LYST TIL AT HØRE MERE?

Kontakt IBM Software Group,
Ole Frederiksen, tlf: 45 23 92 80
mob: 28 80 92 80
e-mail: olefrederiksen@dk.ibm.com

I-SEVEN

Folke Ørsted,
tlf: 70 20 68 02
mob: 26 30 41 50
e-mail: for@i-seven.com

NY LOTUS NOTES-VERSION - SMUKKERE, KLOGERE OG STÆRKERE

Den kommende version af Lotus Notes, som i skrivende stund kendes under kodenavnet "Hannover", omfatter en lang række gennemgribende ændringer. Der er tale om en lang række nyskabelser på alle niveauer. "Hannover" forventes på markedet medio 2007.

▶ Det første, der springer i øjnene, er en helt ny og indbydende brugergrænseflade. Under den flotte overflade gemmer der sig bl.a. integreret tekstbehandling, regneark og præsentationsværktøjer i Open Document Format. Med Open Document Format kan alle typer dokumenter og filer redigeres og bearbejdes på tværs af productspecifikke filformater, og man undgår derfor at blive hæmmet i sin produktivitet som følge af filer og dokumenter, der ikke kan åbnes og deles.

PERSONLIG KONTAKT

Nøglen til effektivt samarbejde ligger i at kunne komme i kontakt med sine kolleger og sam-

arbejdspartnere. Derfor har den kommende version af Lotus Notes en facilitet, der automatisk forvandler alle personnavne i dokumenter og andre steder til aktive link. Et enkelt klik på personnavnet, og man har en status over personens tilgængelighed, alle relevante kontaktinformationer samt direkte adgang til chat eller mailkorrespondance. Optræder et navn i en rapport eller et dokument, er man således kun ét klik fra en personlig kontakt.

PORTALAPPLIKATIONER

En anden markant facilitet i Lotus "Hannover" er muligheden for at arbejde med sammensatte applikationer, som det kendes fra portaler, hvor man har adgang til

flere programmer fra en fælles brugergrænseflade. Målsætningen er, at man skal kunne løse alle opgaver, uden man behøver at skifte programplatform. Et eksempel er en salgsorganisation, der arbejder med en løsning, som kombinerer Sales Force Automation-programmer, CRM-programmer, ordre/bookingprogrammer og gængse Lotus Notes-samarbejdsprogrammer. Derudover introduceres aktivitetscentrerede løsninger (Activity Centric Computing). Det gør brugerne i stand til at håndtere opgaver og projekter effektivt, fordi alle relevante informationer og programmer er samlet i en logisk brugergrænseflade.

Tekst | Henrik Linderberg



Et enkelt klik på personnavnet, og man har en status over personens tilgængelighed, alle relevante kontaktinformationer samt direkte adgang til chat eller mailkorrespondance.



LYST TIL AT HØRE MERE?

Kontakt IBM Software Group,
Uffe Sørensen,
tlf: 45 23 88 77
mob: 45 28 80 88 77
e-mail: Uffe_Sorensen@dk.ibm.com

Foto: Tommy Hvitefeldt

what makes you *special?

IBM Software Day 2006

Oplev en lang række af innovative virksomheder og organisationer fortælle om deres softwareløsninger.

Hør også **Morten Olsen** og **Mads Øvlisen** fortælle om succes og fornyelse. Kom til årets største softwaredag den 19. september 2006 i Øksnehallen.

Meld dig til på ibm.com/events/dk/softwareday

WebSphere software

Information Management software

Tivoli software

Rational software

Lotus software

