



**Lotus** software

## Lotus setter samarbeid på dagsorden:

Verdifull samhandling i en smartere verden

Nordiske kundereferanser, Lotus





## Verdifull samhandling i en smartere verden

Stadig flere virksomheter ser etter nye måter for å kommunisere med ansatte, kunder og partnere. Sosial programvare er i ferd med å endre hvordan vi produserer, bruker og deler informasjon. Dagens mantra er dialog og kunnskapsdeling. Det kan faktisk gjøre forretningen din mer lønnsom.

Ifølge IBMs ferske CEO-undersøkelse oppleves forretningsverdenen som mer kompleks, og kreative organisasjoner som tør å iverksette endringer oppnår best resultater. Endring trenger ikke bety store fysiske omlegginger. Sosial forretningsprogramvare kan raskt implementeres og effektivisere arbeidshverdagen. Enklere samhandling kan gi raskere informasjonsinnhenting, bedre diskusjoner og mer velbegrunnede beslutninger. Det tjener virksomheten på. Lotus har rekke løsninger som kan implementeres raskt og kostnadseffektivt.

For eksempel har samarbeidsplattformen Lotus Connections har gitt mange virksomheter bedre prosesser og smartere beslutninger. Løsningen gjør det enkelt å dele kunnskap gjennom personprofiler, dokumenter, forum og blogger. Lotus Live er en nettsky-løsning hvor ansatte får tilgang til e-post, webkonferanser, lynmeldinger, dokumentdeling med mer, hvor og når som helst, via nettleseren. Løsningen er oppe på kun få timer. I tillegg har IBM en kraftig løsning for portalutvikling i IBM WebSphere Portal, som har hjulpet mange med bedre intern og ekstern kommunikasjon, høyere effektivitet og mer fornøyde kunder.

Web 2.0-verktøy i virksomheten gjør det mulig å jobbe sammen, dele store mengder informasjon i sanntid, på tvers av grenser og organisasjoner – også mot kunder og samarbeidspartnere. Å finne informasjon, personer og kompetanse i virksomheten skal ikke lenger være en utfordring. Denne type verktøy kan effektivisere forsyningskjeder, produksjonslinjer og logistikk, som må svare raskt på endringer i tilbud og etterspørsel i markedet.

Smarte løsninger for kommunikasjon og samhandling er grunnleggende for å henge med i en kompleks verden og yte den service ansatte, kunder og brukere krever og fortjener. Eksemplene i dette heftet viser hvordan sosial programvare skaper smartere virksomheter.

IBM kan hjelpe deg i gang. Ta gjerne kontakt med oss for å få vite mer.

**Morten Olesen**

Lotus Brand Executive, Norden

# Melker Lotus Notes for alt det er verdt

**I TINE omtales aldri Lotus Notes som en e-postklient. – Hos oss er Lotus Notes en av våre kritiske forretningssystemplattformer. Det integreres mot andre løsninger, som ERP-systemet, effektiviserer forretningsdriften og gjør at vi jobber smartere, forteller IKT-direktør i TINE BA, Trond Vidar Aske.**

TINE, Norges største produsent av melkeprodukter, bruker og utvikler Lotus Notes og Domino som en applikasjonsplattform, basert på gruppe- og samhandlingsprogramvare. De har i dag 250 applikasjoner som støtter alle ledd i deres verdikjede.

– Ved hjelp av Notes og Domino lager vi applikasjoner som øker effektiviteten i hele virksomheten. Målet er at alle skal ha tilgang til den informasjonen de trenger, der de til enhver tid er. Det får vi til med Notes og Domino, sier Trond Vidar Aske.

Notes-applikasjonene støttes på alle enheter, fra stasjonære maskiner, til bærbare PC-er og iPhone. Ved hjelp av Lotus Notes og Domino øker lønnsomheten, fordi forretningsprosessene går raskere og mer effektivt. For eksempel har TINE ved hjelp av Lotus' samhandlingsverktøy spart store summer i reiseutgifter ved at bruken av telefon- og videokonferanser har økt.

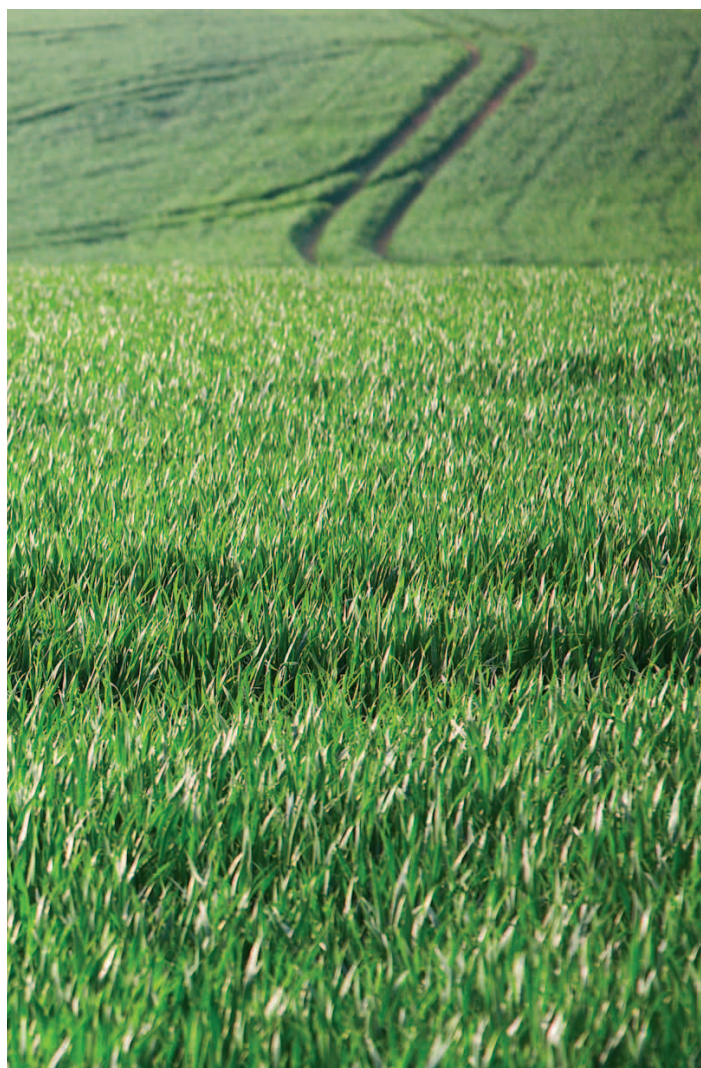
TINE har brukt Lotus Notes og Domino i 15 år, og har i dag rundt 3700 brukere på denne plattformen. Siden 1994 har de jobbet strategisk for at Notes og Domino skal forenkle arbeidshverdagen for de ansatte. TINE-konsernet eies av produsentene selv, 15 847 bønder, og har 5734 ansatte. De er i Norge mest kjent for melk og ost, men har også en rekke andre produkter.

## Øker effektiviteten i hele virksomheten

– Vi kunne aldri fått mer igjen for pengene ved å skifte til konkurrerende løsninger. Når Lotus Notes/Domino-plattformen brukes i full utstrekning, finnes det ingen bedre måte å få maksimalt ut av vår verdikjede, fastslår Aske.

For halvannet år siden begynte TINE utviklingen av en ny salgsapplikasjon. Dette skulle gi selgerne ute i butikk oppdatert informasjon i sanntid via en Notes-applikasjon på iPhone eller bærbar PC.

– Salgsapplikasjonen har uten tvil gitt oss store forretningsmessige fordeler. Tidligere reiste selgerne rundt med store koffertene fulle av dokumentasjon som de trengte i butikkene. Det var et omfattende og tidkrevende arbeid å holde koffertene oppdatert med riktig informasjon. Nå får alt plass i lommen. Selgerne får oppdatert



informasjon om blant annet varer og produkter i butikken i sanntid via Notes-applikasjonen på iPhone eller bærbar PC, forteller Aske.

Denne applikasjonen har nå vært i bruk i ett år.

– Dette illustrerer hvor raskt vi kan være opp med nye applikasjoner for å dekke behov i forretningen. Siden lansering for ett år siden har vi også oppdatert med mer funksjonalitet etter hvert. Det er skreddersydd for selgerne, og hjelper oss å få maksimal lønnsomhet, sier Aske.

I dag bruker TINE et minimum av drifts- og administrasjonsressurser til IT, samtidig som IT blir stadig viktigere for å støtte forretningsprosessene.

– Riktig brukt har Notes ekstremt god funksjonalitet. Den er optimal for å lage egne løsninger, vi kommer fort opp, og kan gjenbruke tidligere arbeid. Det er ingen andre løsninger som kan konkurrere på lønnsomhet og effektivitet mot en velfungerende Notes-plattform som er riktig strukturert, veldrevet og utnyttet til fulle, avslutter Aske.





*Det som er gjort hos Odense Kommune er et foregangseksempel for andre kommuner*

## Odense Kommune med nyskapende innbyggerportal

**Odense Kommune lanserer en ny og banebrytende innbyggerportal, kalt borgersaksportalen, som koordinerer mange ulike IT-systemer og forenkler saksbehandlingen.**

Portalen, som nå lanseres i første versjon, er et viktig skritt mot å realisere Danmarks strategi for offentlig digitalisering i Odense Kommune. Strategien omfatter nye krav til digitalisering og effektivisering av offentlige tjenester i Danmark. I første omgang retter portalen seg mot interne og administrative prosesser hos saksbehandlerne i kommunen, med formål om å sikre raskere saksbehandling for innbyggerne.

### Fra teoretisk til praktisk

– Vi går fra en arbeidssituasjon hvor informasjon om innbyggeren i kommunen har vært teoretisk tilgjengelig for saksbehandleren, dypt nede i systemene. Nå vil de også være tilgjengelig i praksis, takket være portalen, sier Morten Dall i Odense Kommune.

Portalen er inspirert av nye webteknologier, som mashups, feeds og webtjenester.



**ODENSE KOMMUNE**

Den sammenfatter viktig innbyggerrelatert informasjon fra de mange ulike systemer som saksbehandlerne benytter, og gjør informasjonen enklere tilgjengelig og lettere å bruke.

– Tankegangen bak portalen og teknologivalget gjør at det ikke er langt igjen til realiseringen av de føringene som ligger i den offentlige digitaliseringsstrategien om å gi innbyggere og virksomheter én portal for å få tilgang til offentlige tjenester, forteller Dall. Det fins en mengde applikasjoner som inngår i kommunal saksbehandling, og tilsvarende mange teknologier. Odense Kommunes nye portal omfatter noen av de viktigste, som systemet for digital saks- og dokumenthåndtering (ESDH), og mange flere.

– Vi tar utgangspunkt i saksbehandlerens arbeidsprosess i stedet for IT-systemene. De enkelte systemer bindes sammen i én arbeidsflate og brukergrensesnitt ved hjelp av standardiserte programvareløsninger, sier Allan Bager i Odense Kommune.

– Slik sikrer vi den beste og mest effektive saksbehandlingen, til glede for våre innbyggere, legger han til.

Portalen er utviklet for å støtte visjonen om én inngangsportale til alle person- og saksopplysninger, og mer effektiv saksbehandling. Kommunen har gjort grundige undersøkelser for å finne en løsning som setter borgerne i sentrum. Danmarks strategi for digitalisering i offentlig sektor har også vært viktig i valget av infrastruktur og åpne programvarestandarder.

### IBM og Convergens et sterkt par

Portalen er utviklet i samarbeid med IT-partneren Convergens, og basert på IBM WebSphere Portal.

– I prosjektutviklingsfasen var den største utfordringen å finne legoklossene som kan bygge bro mellom alle de ulike systemene. Vi har funnet et sterkt makkerpar i portalutviklingen, med IBM som programvareleverandør og Convergens som prosjektutvikler. Samarbeidet med Convergens begynte med utviklingen av ESDH, men omfatter nå også portalen og WebSphere, forklarer Bager.

Effektivisering av saksbehandlingsprosessene er et område som er viktig for alle kommuner.

– Vi har lyktes i å finne ett teknologilag som kunne legges over eksisterende teknologier. Det som er gjort hos Odense Kommune er et foregangseksempel for andre kommuner, sier Bo Svensson, direktør i Convergens.

Portalen fungerer godt med ESDH-systemet og har en stor samling tekniske forbindelser til andre systemer.

– Det viktigste med portalen er at den favner bredt og kan hente opplysninger fra systemer av helt forskjellig oppbygning, teknologisk karakter og dybde. Den er fremtidssikker og helt i tråd med offentlige krav om bedre IT-infrastrukturer og mer effektiv saksbehandling, sier Anders Holm Petersen i IBM Software Group i Danmark.



Interaktiv organisasjon:

## Målrettet kommunikasjon og bedre butikker med ny nettportal

**Den nye internportalen hos det finske dagligvarekonsernet Suomen Lähikauppa har gjort kommunikasjon enklere, redusert kommunikasjonsbudsjettet og sørger for at alle beskjeder når rett person til rett tid.**

Suomen Lähikauppas 750 lokale dagligvarebutikker i Finland har nå alltid siste oppdaterte informasjon fra selskapet, og ansatte kan gi tilbakemelding i sanntid med et integrert kommunikasjonsverktøy. Portalen er hovedkanalen for kommunikasjon mellom den sentrale ledelsen og butikkene.

### Fra papir til digitalt

Suomen Lähikauppa driver tre dagligvarekjeder i Finland, og målet deres er å levere det hvert enkelt lokale marked trenger. De har implementert en intern kommunikasjonsportal for sine tre dagligvarekjeder Siwa, Valintatalo og Euromarket. Portalen har forbedret samarbeidet mellom den sentrale ledelsen og de lokale butikkene. 750 butikker og 6500 ansatte bruker den nye løsningen.

– Tidligere distribuerte vi informasjon om kampanjer, produkter og andre meldinger til butikkene via tradisjonell post. Vi var aldri sikre på at informasjonen kom frem til riktig person til riktig tid, eller om oppgavene ble utført. Den nye interne portalen har forandret dette, sier Harriet Karlsson, direktør for e-tjenester i Suomen Lähikauppa.

Portalen er basert på IBM WebSphere Portal, og IBM-partneren Descom har utviklet løsningen. Portalen sikrer at hver enkelt lokale kjøpmann får den informasjon som er relevant for deres butikk, basert på hvilken kjede de tilhører, hvor de er lokalisert, størrelsen på butikken og andre faktorer.

– Nå vet vi at alle butikkene mottar riktig og oppdatert informasjon og instruksjoner, har full oversikt over kampanjer og vet når de trenger å bestille ekstra kampanjeprodukter eller sesongbaserte produkter. Samtidig er kommunikasjonsbudsjettet vårt redusert, sier Karlsson.

### Tilbakemelding i sanntid

Portalen gir Suomen Lähikauppa mulighet til å kommunisere i sanntid med butikksjefene og ansatte, og de lokale butikkene er mer involvert i utviklingen av nye tilbud, kampanjer, produktutvalget osv.

– Brukerne av portalen kan gi tilbakemeldinger til hovedkontoret med en gang, sier Karlsson.

– Vi har nå mulighet til å jobbe videre med ideer som kommer fra de som virkelig kjenner våre kunder - de lokale butikksjefene og personalet.

Hun er veldig glad for entusiasmen fra brukerne.

– Vi får tilbakemelding med en gang vi sender ut en forespørsel, og de er ivrige etter å dele tanker og ideer.

Portalen var fullt implementert i organisasjonen i februar 2010 etter noen måneders pilotprosjekt.

– Alt er digitalt, det koster mindre og det fungerer bedre. Vi liker spesielt at vi kan involvere de lokale butikkene slik at vi kan skreddersy tilbudet til det lokale markedet på en bedre måte. Kommunikasjonen er mer målrettet, og det interaktive aspektet har gitt oss en ny dimensjon, sier Karlsson.

– Portalen gir oss mulighet til å tilpasse oss kundene bedre, legger hun til.

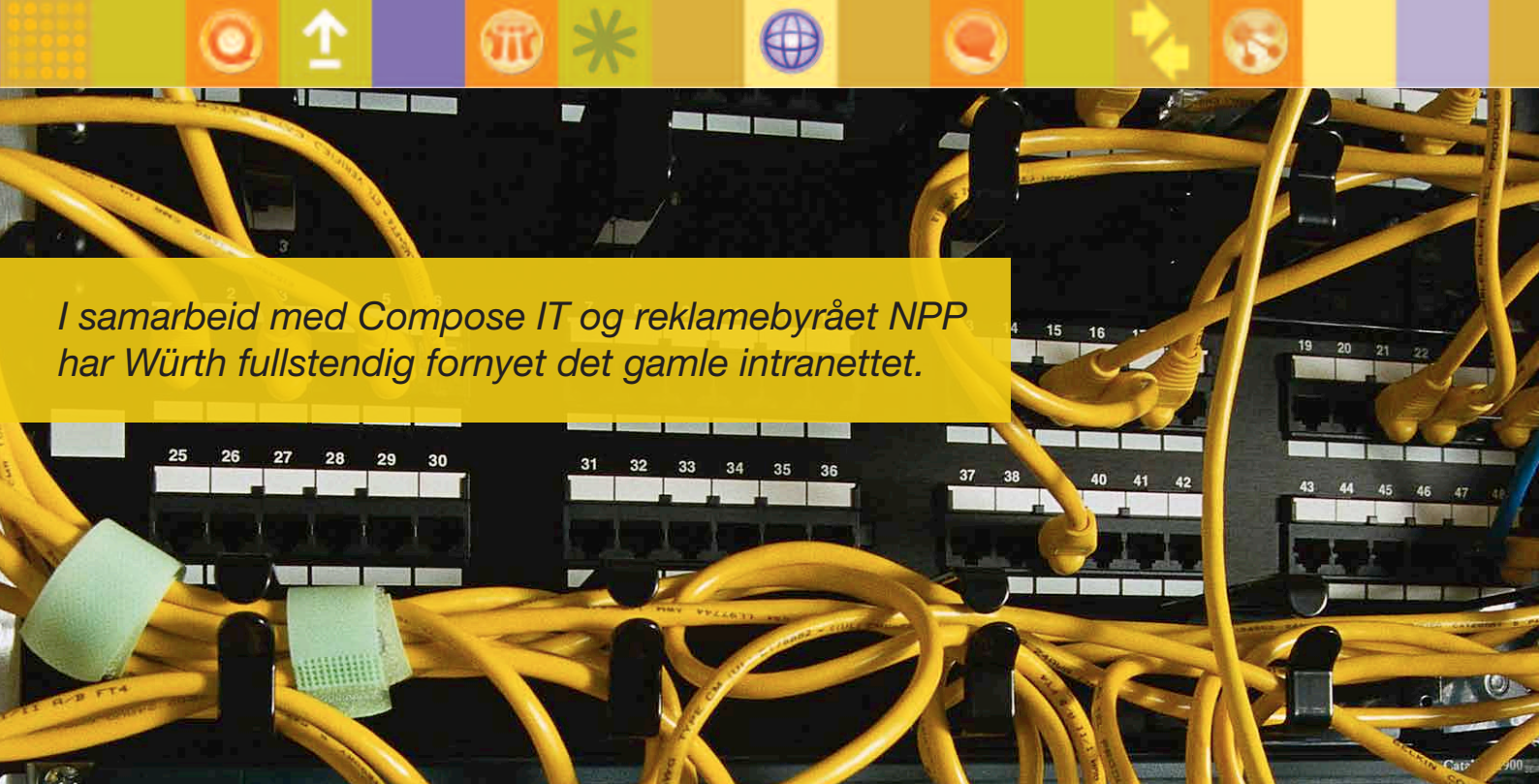
### Nye muligheter

Lederteamet har også tatt i bruk administrasjonsverktøyet Lotus Quickr for å samarbeide mer effektivt. Dokumenter og arbeidsområder deles, og kommunikasjonen går mye enklere. I tillegg bruker virksomheten Lotus Notes for e-post, og Lotus Sametime for å kommunisere med hverandre i sanntid.

Karlsson er fornøyd med at WebSphere-portalen og Lotus-programvaren bidrar til en mer interaktiv og åpen organisasjon.

– Løsningene hjelper oss til å se nye forretningsbehov og muligheter, konkluderer hun.





*I samarbeid med Compose IT og reklamebyrået NPP har Würth fullstendig fornyet det gamle intranettet.*

## Würth gjør det enklere for de ansatte med nytt intranett

**Würth Svenska AB med ca 300 ansatte har oppgradert sitt intranett basert på Dominoplattformen. Intranettet ble fullstendig redesignet, både brukergrensesnittet og teknologisk, for at det skulle være enklere å bruke, og passe arbeidsflyten bedre.**

Det gamle intranettet hadde vokst og begynte å bli vanskelig å navigere og arbeide i, og hadde en følelse av å være utdatert. I samarbeid med Compose IT og reklamebyrået NPP har Würth fullstendig fornyet det gamle intranettet.

– Man kan se Dominoplattformen i vårt gamle intranett som et hus. Vi rensket helt enkelt ut huset, la nytt gulv, nye vegger, malte og byttet ut alle møblene, for så å flytte tilbake i huset, sier Peter Bergman, virksomhetsutvikler hos Würth.

– Selv om plattformen var den samme, ble det et helt nytt intranett som både funksjonelt og utseendemessig er bedre. Valget falt på samarbeidet mellom Compose IT og reklamebyrået NPP fordi de kunne tilby et intranett som ikke bare var teknologisk kompetent og avansert, men også gjennomtenkt i forhold til brukervennlighet, design og navigasjon.

### **Brukergrensesnittet i fokus**

En gruppe bestående av representanter fra markedsavdelingen, it-avdelingen, ledelsen og brukerstøtte hos Würth var med i utviklingen sammen med Compose IT og NPP Reklame. Den teknologiske delen stod Compose IT for, mens NPP Reklame var med i prosessen om å designe brukergrensesnittet. Dette er utviklet på en helt ny måte hvor det gamle tankesettet om inndeling etter avdelinger er borte. Brukergrensesnittet er nå bygd rundt prosessene og arbeidsflyten i virksomheten.

Alle de 300 ansatte i Würth-konsernet har nå tilgang til den informasjonen de trenger, og det har blitt mye lettere å navigere og søke etter informasjon. De ansatte kan også selv legge til nyheter og informasjon direkte i det webbaserte brukergrensesnittet. Dette var tidligere tidskrevende og ble utført i et annet system.

### **Informasjon er viktig**

Würth-konsernet er verdens største virksomhet innen forbruksmateriell for verksteder, håndverkere, entreprenører og industrivirksomheter. De ca 200 selgerne som er ute i felten i Sverige får nå hver morgen en sms med informasjon om hvordan de ligger an i forhold til budsjett. De har også tilgang til intranettet uansett hvor de er slik at de har tilgang til statistikk

om ordre, nye kunder, budsjett og annen viktig informasjon.

– I bunn og grunn handler det om at vi vil dele informasjon, gi selgerne rett materiale og at de andre ansatte raskt og enkelt skal finne informasjon som reiseregningsskjemaer, telefonnumre til ulike avdelinger og lignende. Det kan de enkelt gjøre nå, og alt er pakket inn i et pent brukergrensesnitt som bygger på hvordan Würth fungerer, sier Peter Bergman.

### **Arbeidsflyt**

Würth er også en ISO-sertifisert virksomhet, og det nye intranettet gjør det betydelig enklere å følge ISO-kravene. Würth bruker et dokumenthåndteringssystem i Domino som nå er oppbygd etter virksomhetens prosesser og arbeidsflyt, akkurat som intranettet.

– Ofte er en ISO-sertifisering et papir i en perm. Men med vårt nye intranett integreres kravene enkelt i våre prosesser og arbeidsflyt. På den måten er det smidigere å etterleve krav og regler i sertifiseringen, sier Peter Bergman. Vi er ikke helt i mål enda, men vi er på vei.



# Lotus Connections gir smartere samarbeid

**Fremtidens arbeidstakere er vant til å kommunisere på nye måter gjennom blogger, instant messaging-tjenester, Facebook, Twitter og mer. De krever å kunne kommunisere med sine kolleger på samme måte. IBM har løsningen for sosiale medier som internkommunikasjonsverktøy i din virksomhet.**

Lotus Connections gjør det enklere å finne og komme i kontakt med andre i organisasjonen, hos kunder og partnere. Oppgaver kan løses mer effektivt med ressurser og erfaring som allerede eksisterer. En oversikt over hva ansatte jobber med og deres kompetanse gjør det enkelt å finne kunnskap. Menneskene i organisasjonen får et sted å utveksle ideer og tanker. Det gir grobunn for innovasjon, utvikling og raskere svar på nye utfordringer.

Programvaren består av flere komponenter. Hver ansatt oppretter en profil og kan presentere nye ideer og lære fra andre gjennom blogger, mikroblogg, wikis og grupper. Filer kan deles, kommenteres og merkes. I grupper kan aktiviteter opprettes i et arbeidsrom hvor teamet kan samle e-post, meldinger, dokumenter og annen informasjon de trenger for et bestemt prosjekt. Den nye mikroblogg-funksjonen kan sammenlignes med Twitter og gjør det enkelt å opprettholde og informere det interne nettverket.

Samarbeid på tvers av organisasjonen er enklere når ansatte kan kommunisere gjennom flere kanaler enn kun e-post. Et enkelt og fleksibelt brukergrensesnitt gir dem oppdateringer fra hele organisasjonen, og gir et raskt overblikk over hva som skjer. Lotus Connection gir smartere samarbeid, og gjør virksomheten klar til å møte fremtidens arbeidstaker.

Les mer her:

[ibm.com/software/lotus/products/connections](http://ibm.com/software/lotus/products/connections)

## Visste du at..?

- 35 prosent av Fortune 100-selskapene har kjøpt sosial programvare fra Lotus
- IBMs sosiale programvare, Lotus Connection og Quickr, brukes av mer enn 7 millioner mennesker verden over
- IBM er rangert som ledende innen sosial programvare på arbeidsplassen i Gartners lederkvadrant (oktober 2009)
- Lotus Symphony, IBMs gratis programvare for dokumenter, regneark og presentasjoner, er lastet ned over 16 millioner ganger
- Lotus Notes, Sametime og LotusLive kan brukes på iPhone. Lotus Notes er også tilgjengelig på iPad. IBMs samarbeidsverktøy Lotus Domino kan spare virksomheten opp til 50 prosent lagringsplass
- Av verdens internettbrukere er 1 av 6 bruker av en WebSphere Portal-applikasjon
- Store og små virksomheter verden over bruker WebSphere Portal. Den minste har 11 ansatte, største over 1,8 millioner
- 80 prosent av alle transaksjoner på Internett går gjennom WebSphere-programvare





**International Business Machines A/S**

Postboks 500  
1411 Kolbotn  
Norge  
+47 66 99 80 00 Telefon  
+47 66 99 93 33 Telefax

## Lotus Application Development

Lotus har flere utviklingsverktøy som gjør det mulig å bygge robuste samarbeidsapplikasjoner tilpasset din virksomhet.

Verktøyene er basert på de nyeste web- og samarbeidsteknologier, åpne plattformer, og kan gi fleksible løsninger som effektiviserer virksomheten.

Les mer om verktøyene her:

[ibm.com/software/lotus/category/appdev](http://ibm.com/software/lotus/category/appdev)

Du kan lese mer om IBM Lotus på:

[ibm.com/software/no/lotus](http://ibm.com/software/no/lotus)

Lotus har et engasjert brukermiljø i Norge. Besøk gjerne: [www.lsbg.org](http://www.lsbg.org)

Du får også nyheter om Lotus på bloggen: [www.mynotesblog.com](http://www.mynotesblog.com)

Du finner IBMs hjemmeside på internett på **ibm.com**

IBM, IBM-logoen, **ibm.com**, Domino, Lotus, Notes, Sametime og WebSphere er registrerte varemerker for International Business Machines Corporation i USA og/eller andre land.

Andre navn kan være varemerker for andre selskaper.

Henvisninger i publikasjonen til IBMs produkter, programmer eller tjenester betyr ikke at IBM har til hensikt å selge dem i alle land der IBM opererer. Enhver henvisning til et IBM-produkt, -program eller -tjeneste innebærer ikke at det bare er IBMs produkt, program eller tjeneste som kan brukes. Ethvert funksjonelt likeverdig produkt, program eller tjeneste kan brukes i stedet.

Denne publikasjonen er bare ment for generell veiledning.

Trykt i Sverige.

© Copyright IBM Corporation 2010.  
Med enerett.

