



# Auf neuen Wegen

zu höherer Benutzerproduktivität

## Der Kunde:

**Neotechnik** ist ein Anbieter von Vertriebs-, Distributions-, Ersatzteil- und Servicegeschäft für ein Unternehmen der deutschen Automobilindustrie und seit 1962 Vertragshändler der Linde Material Handling, des weltweit führenden Herstellers von Gabelstaplern und Lagertechnikgeräten. Das Tochterunternehmen von Neotechnik, welches mit dem Linde Geschäftsbereich betraut ist, beschäftigt in seiner Zentrale und in den 80 regionalen Servicecentern mehr als 190 Mitarbeiter.

*„Dank acocon sind wir in der Lage, das volle Potenzial von Lotus Notes und Domino auszuschöpfen. Funktionen wie Live Text, die Ressourcenplanung für unsere Konferenzräume, IBM Notes Traveler Integration für iPhone™ und iPad™ und Gruppenkalender leisten einen entscheidenden Beitrag zur Verbesserung unserer Produktivität.“*

Stephan Kuhlke, CIO, Neotechnik



# Neotechnik

## Die Herausforderung:

Neotechnik wollte durch die Implementierung einer neuen IP-Telefonielösung seinen Kundenservice verbessern. Diese Lösung sollte sich mit dem bestehenden CRM-System (Customer Relationship Management) integrieren lassen, um einen unmittelbaren Zugriff auf Kundeninformationen zu ermöglichen. Das Unternehmen entschied sich für ein Upgrade seiner vorhandenen IBM Lotus Notes und Domino Plattform mit dem Ziel, neue Funktionen nutzen und die Benutzerproduktivität erhöhen zu können.

## Die Lösung:

In enger Kooperation mit dem IBM Business Partner acocon arbeitete Neotechnik an der Integration verschiedener Widgets in die Lotus Notes Benutzeroberfläche. Eines dieser Widgets – der acocon People Finder – nutzt Daten aus dem CRM-System des Unternehmens und anderen Quellen. Auf diese Weise können Benutzer auf Tastendruck alle Kontaktinformationen von Kollegen oder Kunden finden, mithilfe von Google Maps deren Standort bestimmen und sie direkt kontaktieren – per E-Mail, SMS oder Fax.

Darüber hinaus nutzt das Unternehmen eine Vielzahl neuer Lotus Notes und Domino Funktionen, darunter Live Text – eine Lösung, die automatisch wichtige Daten in Dokumenten und E-Mails erkennt und es Benutzern ermöglicht, sich zu anderen Systemen durchzuklicken.

## Das Ergebnis:

Dank acocon und IBM ist Neotechnik in der Lage, das volle Potenzial von Lotus Notes und Domino auszuschöpfen. Die acocon Widgets lassen sich schnell und einfach implementieren – ohne hohen Kostenaufwand. Alles in allem konnte dank der neuen Funktionen eine Zeiterparnis von rund 15 Minuten pro Tag und Mitarbeiter realisiert werden. Das entspricht einer dreiprozentigen Produktivitätssteigerung!