

Best Practices im erfolgreichen Unternehmen

sfr 21,- CH  
€ 12,- A  
€ 11,50 D

# digitalbusiness

Unabhängiges Magazin für IBM-Anwender



Mobile Arbeitsplätze:

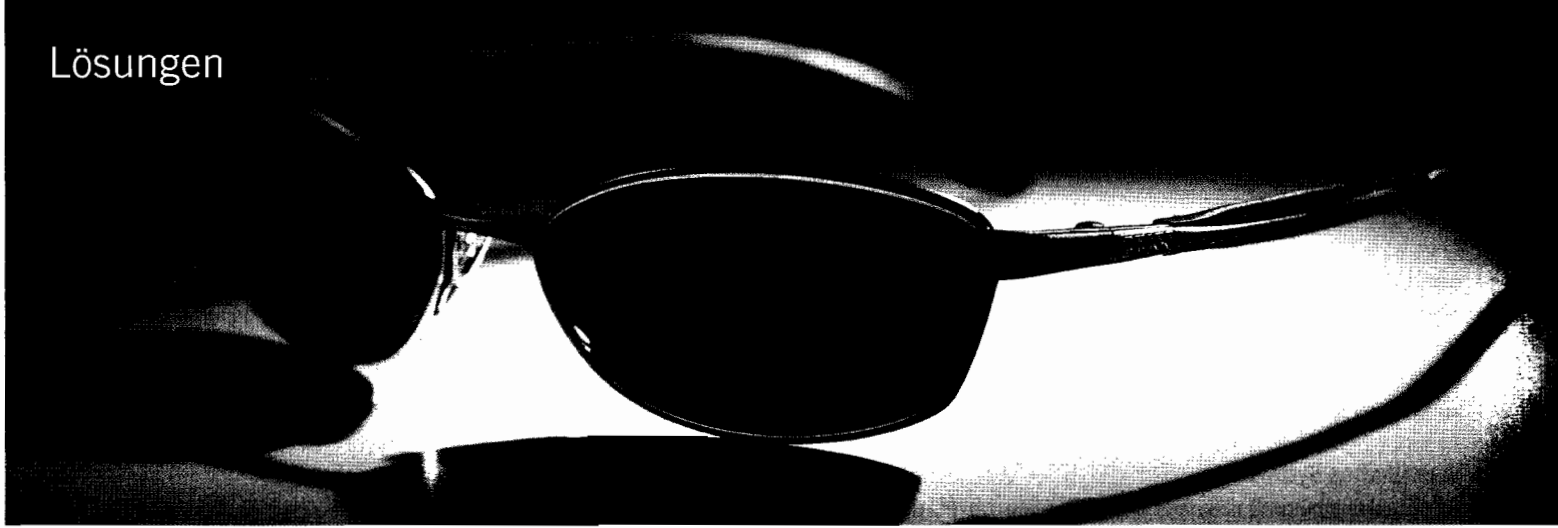
## Außendienst schnell und sicher im Unternehmensnetzwerk

Seite 18

TREND: Geschäftsprozesse in einer SOA Seite 14

Tools: Identity Management – der heilige Gral Seite 28

BRANCHE: Lösungen für den Handel ab Seite 36



TEAM-KALENDER:

## Den Innen- und Außendienst immer fest im Griff

**Die effiziente Steuerung der Servicemannschaft erfordert den Einsatz einer leistungsfähigen und einheitlichen IT-Lösung. Erfolgreiche Unternehmen sollten jederzeit in der Lage sein, rasch auf individuelle Terminplanänderungen des Innen- wie des Außendienstes zu reagieren, um wesentliche strategische Planungsmaßnahmen einzuleiten. Das erkannte auch das Hightech-Unternehmen Carl Zeiss Wien GmbH und entschied sich für das Managementtool „Visual Team Calendar“ der SOL4 IT-Consulting GmbH, das eine optimale Termin- und Ressourcenverwaltung gewährleistet.**

**CARL ZEISS WIEN GMBH** ist weltweiter Marktführer in der optischen und opto-elektronischen Industrie. Das innovative Unternehmen trägt so auf vielen Gebieten dazu bei, die Lebensqualität zahlreicher Menschen wesentlich zu verbessern. Die international bekannte Marke „ZEISS“ findet man beispielsweise in der Augenheilkunde mit Diagnose- und Therapie-Instrumenten, in der Augenoptik mit Brillengläsern, in der medizinischen Forschung und Mikrochirurgie mit Mikroskopen. Im Automobil- und Maschinenbau ist Zeiss ebenfalls mit hochpräziser Messtechnik vertreten. Zeiss-Optiksysteme finden sich auch in der Serienfertigung von Mikrochips.

### Die Herausforderung ...

Immer wieder stand die Firma Zeiss vor der Herausforderung, dass sich bei der Personalkoordination, vor allem bei der Organisation des technischen

Außendienstes, erhebliche Planungsdifferenzen einschlichen. Der Leiter des technischen Außendienstes muss täglich die termingerechte Außendienst-Disposition sicherstellen, die effektive Einsatzplanung der Mitarbeiter gewährleisten und auf akute Probleme rasch reagieren. Bei der Organisation treten aber einige Mängel auf, da der gesamte Ablauf, beispielsweise Terminkoordination, Krankenstände oder Urlaub, über Microsoft Excel abgehandelt wurde. Auf Basis von Planungslisten führten einerseits die Außendienstmitarbeiter individuell ihre persönlichen Kalender, andererseits wurden Terminorganisationen durch den Innendienst in Listen gepflegt und per E-Mail verschickt. Dies war mit dem klaren Nachteil eines sehr hohen Planungsaufwands, verkürzter Reaktionszeit auf Terminänderungen sowie fehlender Flexibilität bei Kundenanfragen und mangelnder Übersichtlichkeit

über den Innen- und Außendienst verbunden. Außerdem weist ein Microsoft-Excel-Sheet keine Mehrplatz- und Offline-Fähigkeit auf. Das bedeutet, dass mehrere Personen die Datei nicht gleichzeitig bearbeiten können. Zudem konnte keine gewünschte Integration in die Groupware IBM Lotus Notes vollzogen werden.

### ... annehmen und bewältigen

Carl Zeiss Wien GmbH war auf der Suche nach einem optimalen Tool zur Verwaltung der Kundentermine, um eine kundengerechte Wartung anbieten zu können, auf Anfragen rasch zu reagieren und zusätzlich jederzeit einen Überblick über die eigene Servicemannschaft zu bewahren. Mit der Plattform IBM Lotus Notes und Domino war der Grundstein einer zentralen Kalenderverwaltung bereits gelegt. Es fehlte jedoch die Möglichkeit, Termine zentral zu planen, also zu erstellen und zu verändern. Leider erfüllten auch alle zu dieser Zeit verfügbaren Teamkalender nicht die geforderten Voraussetzungen. Insgesamt wurde ein Tool benötigt, das gleichzeitig eine Personalübersicht bietet, aber auch die Eigenschaften eines professionellen Planers besitzt. Die optimale Lösung fand das Unternehmen im Visual Team Calendar von SOL4-IT-Consulting, dem Managementtool für Lotus Notes.

### Gemeinsam wurde das Ziel erreicht

SOL4 IT-Consulting, IBM Advanced Business Partner und kompetenter IT-Consultant aus Wien, plante gemeinsam mit Ing. Richard Kernbeiss, Vertriebsleiter von Carl Zeiss Wien, die technische Umsetzung. Auf Anhieb waren sowohl die Vertriebs- als auch Serviceleitung bei Carl Zeiss Wien von den Funktionalitäten dieser Lösung begeistert. „Mit dem Visual Team Ca-

**Carl Zeiss Wien GmbH,**

gegründet im Jahre 1846 in Jena, ist derzeit mit über 13.000 Beschäftigten in mehr als 30 Ländern mit eigenen Niederlassungen präsent und in etwa 100 Ländern vertreten. Der Hauptsitz des Hightech-Unternehmens befindet sich in Oberkochen in Baden-Württemberg. Die Carl-Zeiss-Gruppe bietet eine optimale Auswahl an Produkten und Dienstleistungen für drei strategische Wachstumsfelder: Biowissenschaften und Medizintechnik, optische Konsumgüter und Systemlösungen für industrielle Märkte. Nach dem Motto: „We Make It Visible“ hat sich das Unternehmen das Ziel gesetzt, Wissenschaft und Technologie die Möglichkeit zu geben, bisher „Unsichtbares“ wahrzunehmen.

alendar haben wir es geschafft, die GanttChart-Funktion, die aus MS Project bekannt ist, direkt in Lotus Notes zu integrieren. Damit haben wir die Bereitschaft, einen persönlichen und zugleich einheitlichen Kalender zu führen, deutlich gesteigert, weil der Nutzen für alle im Unternehmen klar ersichtlich wird“, so Gerd Karall, SOL4-IT-Geschäftsführer.

**Was die SOL4-IT-Lösung alles leistet**

Die Besonderheit des Visual Team Calendar besteht in der Integration der GanttChart-Funktionalität, wodurch Termin-, Ressourcen- und Urlaubseinträge graphisch in Form eines Balkendiagramms dargestellt und per Drag & Drop-Funktion auf übersichtlichste Weise verändert werden können. Das zusätzliche Write-Back-Modul liefert dem User beispielsweise im Fall einer Terminänderung eine Benachrichtigung per E-Mail. Durch eine freie Wahl des Maß-

stabs der Zeitachse (etwa Wochen-, Monats- und Jahresansicht) können tägliche Termine und Ressourcen organisiert und die verfügbaren Zeiten optimiert werden. Darüber hinaus lassen sich sehr schnell Termine für einzelne Personen generieren, verändern und löschen. Kalendereinträge werden nicht nur individuell gespeichert, sondern auch für ganze Arbeitsgruppen beziehungsweise Abteilungen gesammelt und graphisch abgebildet. Dadurch sind Auswertungen nach Personen, Gruppen, Abteilungen, Standorten, Terminarten und Kunden schnell und jederzeit verfügbar. Die verschiedenen Farben der Balken gewährleisten zusätzlich einen ausführlichen Überblick über die Wichtigkeit der Termine. So weiß der Leiter des technischen Außendienstes jederzeit, welche Termine er bei unerwarteten Planänderungen verschieben kann. Die Benutzer selbst pflegen ihre Termin-, Ressourcen- und Urlaubseinträge in ihren persönlichen Kalendern ein, die in der Standard-Maildatenbank gespeichert werden. Diese Einträge werden dann in einer zentralen Datenbank gesammelt und dementsprechend aufbereitet.

**Visual Team Calendar bringt Zeit- und Kostenersparnis**

Erstmals konnte der Optik-Spezialist Zeiss mit der SOL4-IT-Lösung die Termine in Form eines GanttCharts direkt in Lotus Notes anzeigen und alle TerminiDaten zentral in einer Datenbank verwalten. Die Vorteile: Gute Übersicht und Performance, direkte Planung (etwa per Drag & Drop) im



Beim Visual Team Calendar wurde die GanttChart-Funktion, die aus MS Project bekannt ist, direkt in Lotus Notes integriert.

GanttChart-Diagramm, Offline-Funktion, automatische Updates der individuellen User-Kalender und der eingebundenen technischen Ressourcen. Darüber hinaus profitiert das Unternehmen von der schnellen Reaktionsmöglichkeit auf Kundenanfragen und der guten Planung sowie der Übersicht über Innen- und Außendienste. Dazu kommen die optimale Kontrolle und Auslastung der Servicemannschaft sowie ein niedriger Planungsaufwand.

**Online-Kennziffer: DBM10472**

**Sol4 IT-Consulting GmbH**

wurde im Jahre 2001 gegründet und versteht sich als kompetenter Consultant im Bereich hoch innovativer Informationstechnologie. Das Unternehmen unterstützt Kunden bei der Auswahl, Planung und Konzeption der IT-Infrastruktur, Sicherheit und Software und bietet neben Support- und Beratungsleistungen zusätzlich individuelle Programmierung an. Langjährige Erfahrung in der Entwicklung und Einführung von Software-Applikationen zur Optimierung von Geschäftsprozessen stehen für die Stabilität und Zuverlässigkeit der Lösungen. SOL4-Brands (sol4doc, sol4web, sol4sales, sol4team) dienen als Wegweiser durch das umfangreiche und spezialisierte Produkt- und Lösungsportfolio.



DAS BUSINESS-PORTAL

**Kostenfrei anmelden zum Info-Eintrag unter [www.fuxlist.de](http://www.fuxlist.de)**

**DIALOG-Eintrag** (inkl. direkter Verlinkung ab 75 EUR)