

## Expert Talk mit Andreas Schmidt, VSB Solutions GmbH

# „Notes ist die Collaboration-Plattform schlechthin“

Das Thema Collaboration wird auch im Jahr 2016 die Anwender umtreiben. Vor allem die Kopplung aus CRM-Lösung mit leistungsfähiger Collaboration-Plattform verspricht ein großes Potenzial. Mit Notes stellt IBM eine potente Plattform zur Verfügung, um CRM-Lösungen darauf aufzusetzen, wie Andreas Schmidt, Geschäftsführer der VSB Solutions GmbH, im Interview mit dem Midrange Magazin(MM) herausstellt.



**Andreas Schmidt,** Geschäftsführer der VSB Solutions GmbH: „Bei einem kollaborativen CRM liegt der Fokus auf der Dokumentation der Aktivitäten mit den Geschäftspartnern und einer transparenten Darstellung der Kundenhistorie.“

**MM:** Welche Aufgabenstellungen muss ein „kollaborative CRM-Plattform“ heutzutage abdecken?

**Schmidt:** Bei einem kollaborativen CRM liegt der Fokus auf der Dokumentation der Aktivitäten mit den Geschäftspartnern und einer transparenten Darstellung der Kundenhistorie. Ebenso ist die Unterstützung für Teamfunktionen und Ablaufsteuerung wichtig. Ich denke da zum Beispiel an eine zentrale Termin- und Aufgabenverwaltung, automatische Benachrichtigung bei Aktivitäten bei eigenen Accounts, einfaches Teilen von Informationen und Vorgängen oder an die Implementierung beliebiger Workflows.

**MM:** Wie wichtig ist dabei der Aspekt „Mobile CRM“?

**Schmidt:** Viele denken bei „mobile“ zunächst an ein Smartphone oder Tablet. Letztlich bedeutet mobile aber generell das Arbeiten von unterwegs, egal mit welchem Gerät. Auch ein Notebook ist

ein mobiles Gerät. Wichtig ist hier neben einem gesicherten Zugang zum CRM auch die automatische Anpassung der Darstellung an die Möglichkeiten des jeweiligen Gerätes, insbesondere hinsichtlich Display-Auflösung, Verbindungsqualität und Touch-Bedienung. Wenn das Arbeiten auch komplett offline erforderlich ist, kommt noch die Komponente lokale Synchronisierung der Daten hinzu.

Schließlich müssen auch Vorkehrungen für einen möglichen Geräteverlust getroffen werden, zum Beispiel durch lokale Verschlüsselung oder Mobile Device Management.

**MM:** Wie können nicht nur Informationen schnell geteilt werden, sondern auch vordefinierte Workflows bei der Kundenpflege eingehalten werden?

**Schmidt:** Das Schöne an vordefinierten Workflows ist ja, dass diese automatisch und ohne erforderliche Aktion des Anwenders starten, sobald die hinterlegten Bedingungen eintreffen. Beispiel: Beim Anlegen einer neuen Adresse vom Typ „Kunde“ soll ein interner Workflow durch mehrere Abteilungen starten, damit die für die Auftragsabwicklung und Faktura wichtigen Daten strukturiert und zuverlässig erhoben werden. Sobald nun eine entsprechende Adresse erstellt wird, beginnt der Workflow zu lau-

fen und benachrichtigt die hinterlegten Stellen, wahlweise seriell oder parallel. Durch Liegezeitüberwachung und Eskalationsmöglichkeiten wird sichergestellt, dass kein Workflow vergessen wird. Es besteht jederzeit Transparenz über die einzelnen Arbeitsschritte. Auch Vertretungen müssen möglich sein, damit der Ablauf nicht unnötig ins Stocken gerät.

**MM:** Welche Vorteile sehen Sie für die Verbindung von Notes mit einer geeigneten CRM-Lösung?

**Schmidt:** IBM Notes ist nach wie vor die Collaboration-Plattform schlechthin. Kaum ein anderer Hersteller bietet so viele Collaboration-Funktionen mit einem einzigen Server-Produkt. Auch in Sachen Stabilität, Sicherheit und Zuverlässigkeit rangiert IBM Notes immer noch weit vorne. Gleichzeitig erweist sich IBM Notes als eine flexible Plattform für die Anwendungsentwicklung und kann sowohl den Notes Client als Benutzeroberfläche bedienen, wie auch den Browser durch die XPages-Technologie. Die lokale Replikation von Datenbanken funktioniert einfach und zuverlässig und ist eine Standardfunktion des Notes Clients. Durch diese enge Integration mit der Plattform Notes/Domino können sehr mächtige Collaboration-Anwendungen implementiert werden – ideal für CRM.

**Rainer Huttenloher**