

## Healthtec-Anbieter ORTHO-TEAM mit neuem Kundeninformationssystem

# Lotus Notes für alle Fälle

Informationen zu Kunden und Aufträgen fallen bei der ORTHO-TEAM AG in immer vielfältigerer Weise an, und der Bedarf, unkompliziert und rasch auf zentrale Daten zugreifen zu können, steigt. Dies setzt eine Vernetzung der Systeme sowie eine geeignete Anwendung für den Zugriff voraus.

Das Healthtec-Unternehmen ist nun mit Unterstützung von IBM und deren Business Partner Sedna Informatik AG dabei, alle für das Geschäft wichtigen Daten in einem umfassenden Kundeninformationssystem zusammenzufassen. Dabei kommt Lotus Notes eine tragende Rolle zu.

Für seine Vielseitigkeit ist Lotus Notes/Domino bereits seit Jahren bekannt – weltweit über 128 Millionen Anwender setzen auf die robuste Groupware. Wobei die Bezeichnung Groupware inzwischen eher missverständlich ist, liegen doch die Zeiten, als die Software im Wesentlichen für Kommunikation und Datenaustausch genutzt wurde, inzwischen weit zurück. Heute ist Lotus – seit der Version 4.5 wird von der Server-Software Domino und dem Client Notes gesprochen – zu einer Programmierplattform für die verschiedensten Anwendungen geworden.

auch die CRM-Lösung «Hausweilgut» eOffice von Haus Weilgut Schweiz mit der Schnittstelle zur ERP-Software «Abacus».

Neben IBM als Herstellerin und Lieferantin der Software und dem Auftraggeber ORTHO-

baut“, so Patrick Rohrer. Mit dem Kundeninformationssystem geht man einen grossen Schritt in Richtung zentrale Datenhaltung „Wir führen alle Kundendaten wie Auftragsdaten (ERP), Messprotokolle, Aktivitäten, Korrespondenz oder digitale Bilder in diesem System zusammen“, erklärt Rohrer.



Die ORTHO-TEAM AG ist spezialisiert auf die Herstellung von orthopädischen Hilfsmitteln.

Die Betriebssystemplattform wird dabei aus einer Kombination von Windows 2003 Server und Citrix Metaframe gebildet. „Seitens der Hardware greifen wir noch auf einen Dritthersteller zurück, aber wir sind dabei, den Kunden von der hohen Qualität der IBM Systeme zu überzeugen“, kommentiert Stefan Ellenberger schmunzelnd. Im Vordergrund steht allerdings momentan der fristgerechte Abschluss des Projekts. Alle Beteiligten gehen davon aus, dass der festgelegte Termin auf jeden Fall eingehalten werden kann. Zu positiv waren die Erfahrungen im Prototypbetrieb.

### Zentrale Datenhaltung

Bei der in Bern beheimateten ORTHO-TEAM AG wurde die Integration der Kundenprozesse aller Teilbereiche des Unternehmens auf Basis von Lotus Notes/Domino in Angriff genommen. „Dazu gehören die zentrale Erfassung aller Kundendaten und die Stammkundenpflege genauso wie die gesamte Steuerung der Marketing-Aktivitäten und die elektronische Archivierung von Auftragsdokumenten“, fasst Patrick Rohrer, Projektleiter bei ORTHO-TEAM, zusammen.

Der IBM Software kommt im Rahmen des Projektes die Rolle des Trägersystems zu: Sie stellt quasi die Kommunikationszentrale für die gesamten Anwendungen. Zum Einsatz kommen neben individuell erstellten Notes-Programmen für spezielle Anwendungen (beispielsweise Scanning) und die Archivierung



Orthopädie plus Rehathechnik = Healthtec

TEAM ist der Business Partner Sedna Informatik AG und seine Notes-Experten mit im Boot. „Bei uns im Unternehmen ist Notes intern voll im Einsatz“, kommentiert Stefan Ellenberger, Chief Sales Executive bei Sedna. Durch die eigenen positiven Erfahrungen mit der Programmierplattform kann Sedna Lotus-basierende Lösungen guten Gewissens empfehlen. Aber auch bei ORTHO-TEAM ist man sich der Leistungsfähigkeit der Software bewusst.

Insgesamt gibt es bei der ORTHO-TEAM AG gegenwärtig mehr als 80 aktive Notes-Benutzer, von denen 25 mit der CRM-Lösung arbeiten. Ausser als Programmierplattform wird Notes beim Healthtec-Anbieter vor allem für die Terminverwaltung sowie den E-Mail-Verkehr genutzt. „Das jetzt neu installierte Kundeninformationssystem basiert auf einer Standard-CRM-Lösung, die auf Notes auf-

### ORTHO-TEAM AG

Die ORTHO-TEAM AG wurde 1991 gegründet. Das Hauptgeschäft befindet sich in Bern, weitere Standorte sind in Thun, Basel, Zürich und Winterthur. Kernkompetenz des Ortho-Teams ist die Herstellung von orthopädischen Hilfsmitteln. Das Unternehmen hat für sein Tätigkeitsgebiet der modernen Orthopädie und Rehathechnik den neuen Begriff «Gesundheitstechnik» (Healthtec) definiert. Die ORTHO-TEAM AG ist nach ISO 9001 zertifiziert. [www.ortho-team.ch](http://www.ortho-team.ch)

### Sedna Informatik AG

Das Unternehmen hat seinen Sitz in Gümligen bei Bern. Für den Dienstleister gehören neben Hard- und Software auch die umfassende Beratung sowie die Implementierung von Gesamtlösungen zum Portfolio. [www.sednait.ch](http://www.sednait.ch)

### Weitere Informationen

zu IBM Lotus Notes/Domino

→ Kennziffer 337