

Sametime-Online-Beratung

Felix Binsack, TIMETOACT Software & Consulting GmbH, Köln
Jan Mark Lang, BAYER Industrieprodukte GmbH & Co. KG, Köln

Das Internetportal der Bayer Industrieprodukte GmbH & Co. KG (im folgenden BI) **www.bayer-industrieprodukte.de** hat das Ziel, die persönliche Kundenbetreuung um die Möglichkeiten des Internet zu erweitern.

Das BI-Portal gliedert sich in einen allgemein zugänglichen Informationsbereich, der für jeden Internet-Benutzer einsehbar ist, und einen personalisierten (geschützten) Bereich. Der personalisierte Bereich ist nur für registrierte Kunden über eine vorherige Anmeldung erreichbar. Im folgenden Text werden einzelne Komponenten der Web-Seite detaillierter erläutert:

- Die BI stellt (im allgemein zugänglichen Bereich der Web-Seite) alle ihre Mitarbeiter vor. Neben dem Namen des Mitarbeiters, seiner Funktion, seiner Telefon-Nummer, seiner Fax-Nummer und E-Mail-Adresse wird auch ein Bild von ihm gezeigt. Dies ist ein Mittel mit dem wir einen „human touch“ auf unsere Web-Seite bringen. Der Kunde „sieht“ zu jeder Zeit, wer ihn betreut.
- Im personalisierten Bereich wird ausgewählten Kunden die *Online-Beratung* angeboten. Meldet sich der Kunde in seinem personalisierten Bereich an, wird er von seinem Betreuungsteam begrüßt. Neben dem Bild des Kundenbetreuers erscheint unter anderen ein Button, der anzeigt, ob der Kundenbetreuer für eine Online-Beratung zur Verfügung steht. Während einer Online-Beratung kann der Kundenbetreuer mit dem Kunden chatten, gemeinsam auf einem Whiteboard arbeiten oder eine Applikation sharen. D.h., Kunde und Kundenbetreuer sehen sich z.B. gleichzeitig, gemeinsam, ein- und dieselbe PowerPoint-Präsentation an und können dann darüber diskutieren.

Der BI-Internetauftritt baut auf den Softwareprodukten Lotus Domino R5 und Sametime 2.5 auf.

Der Vortrag beinhaltet die Präsentation des zugrunde liegenden Konzepts sowie die sich hieraus ergebenden organisatorischen, infrastrukturellen und programmiertechnischen Aspekte.

Felix Binsack

ist geschäftsführender Gesellschafter der vom ihm gegründeten Firma TIMETOACT Software & Consulting GmbH mit Sitz in Köln. TIMETOACT ist ein Premium IBM & Lotus Business Partner, spezialisiert auf Content Management, eBusiness und eCommerce Anwendungsentwicklung.

Seit 1996 ist Dipl.-Kfm. Felix Binsack in verschiedenen Positionen für die Deutsche Notes User Group e.V. tätig. Felix Binsack ist Principal Certified Lotus Professional und seit 1994 Berater für Lotus Notes und Domino Anwendungsentwicklung und Infrastruktur.

Jan Marc Lang

ist Dipl. Informatiker (FH) und Projektleiter für eCommerce-Anwendungen bei der Bayer Industrieprodukte GmbH & Co. KG.
Er hält Fachvorträge zum Thema Sicherheit auf Kongressen und an der Fachhochschule Köln.