



LotusPhere comes to you 2010

- IM Agent Manager
- IM Support
- Sametime 8.5

Agenda

- **Introduktion til Semaphor**
- **IM Agent Manager**
 - Hvad er IM Agent Manager
 - Case study: GEA Niro
 - Eksempler
 - Fordele
 - Teknisk info
- **IM Support**
 - Hvad er IM Support
 - Eksempler
 - Fordele
- **Sametime 8.5**
- **Spørgsmål**

Introduktion til Semaphore

- Hvem er jeg – Tobias Fonsmark
- Semaphore har leveret IT-løsninger til små og store virksomheder siden 1992
- Vi fokuserer på design, udvikling og rådgivning indenfor IBM-, web- og opensource teknologi
- Semaphore har arbejdet med IBM Lotus teknologi i 15 år
- Vi har i de sidste 6 år haft som målsætning at være førende indenfor Lotus Sametime

Vores kunder

Vi har kunder inden for følgende sektorer:

- Kunst, Museum og kulturliv
- Finans
- Foreninger
- Hosting og IT services
- Turistorganisationer
- Medicinalindustrien
- Kommuner



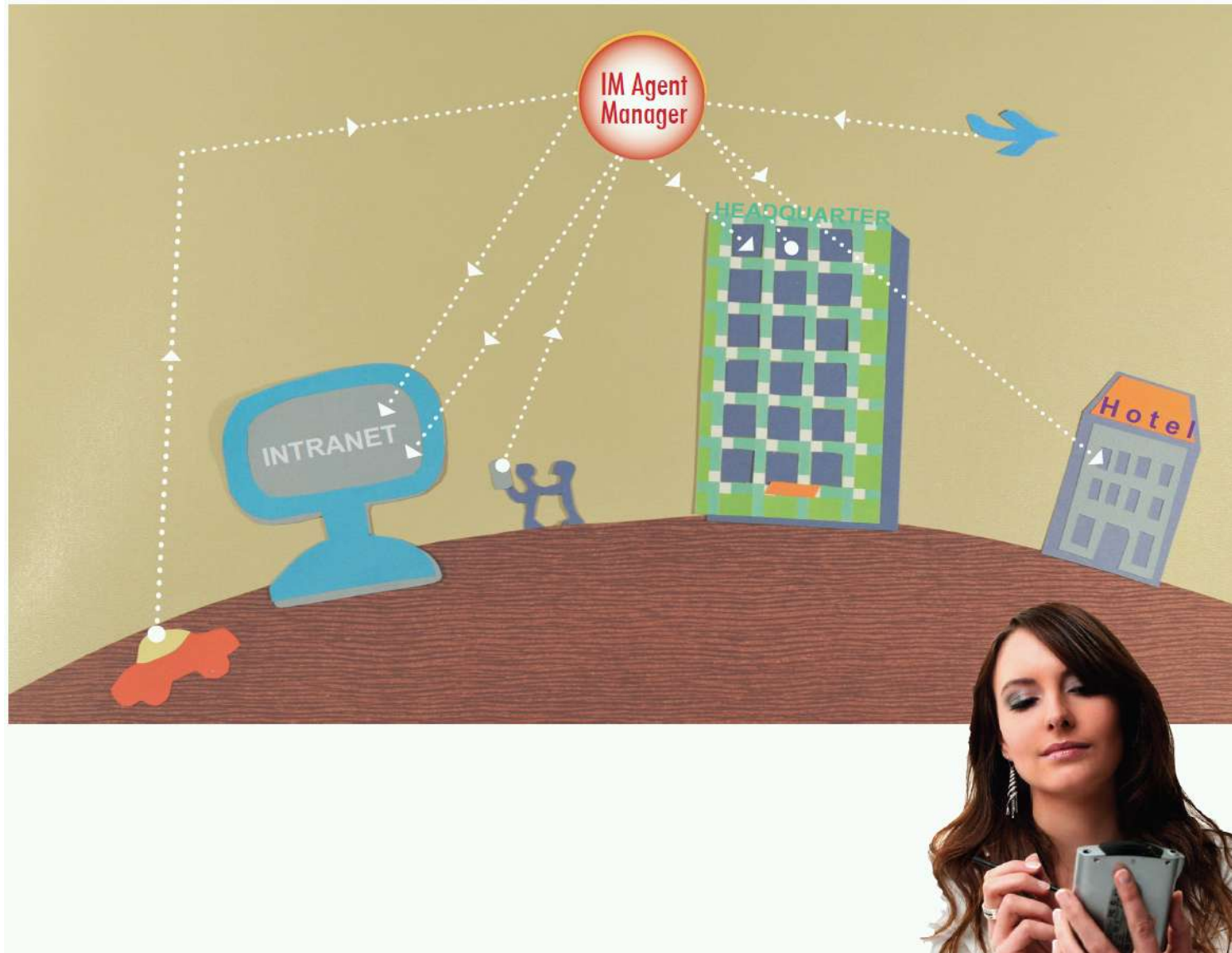
LOHFERT & LOHFERT



Agenda

- Introduktion til Semaphor
- **IM Agent Manager**
 - Hvad er IM Agent Manager
 - Case study: GEA Niro
 - Eksempler
 - Fordele
 - Teknisk info
- IM Support
 - Hvad er IM Support
 - Eksempler
 - Fordele
- Sametime 8.5
- Spørgsmål

Hvad er IM Agent Manager



Hvad er IM Agent Manager

- En platform som giver adgang til forretningsprocesser fra:
 - mobile enheder
 - chat-klienter
 - desktop- og webapplikationer
- Realtime integration til enhver datakilde og/eller process
- Hvordan virker det?
 - En IM Agent er en service som tager imod en forespørgsel via chat, og returnerer et svar
 - Direkte adgang til information via simple chat kommandoer, uanset brugerens lokation
 - Kræver ikke udviklerkompetence og gør det muligt at lave nye IM Agenter i løbet af få minutter

Case study: GEA Niro

Niro leder GEA-koncernens Process Engineering Division, der beskæftiger ca. 4.500 medarbejdere i 50 lande

IBM Business Partner Case Study

The IBM logo is displayed in white on a black rectangular background.

**Niro gains easy access to information with
IMAM and IBM Lotus Sametime**



*“IM Agent Manager fra
Semaphor er en smart
løsning, der øger enkeltheden
og fleksibiliteten i Lotus
Sametime og åbner op for en
hel verden af muligheder for
vores virksomhed.”*

*Pernille Herold
Lotus Notes Administrator
Niro A/S*

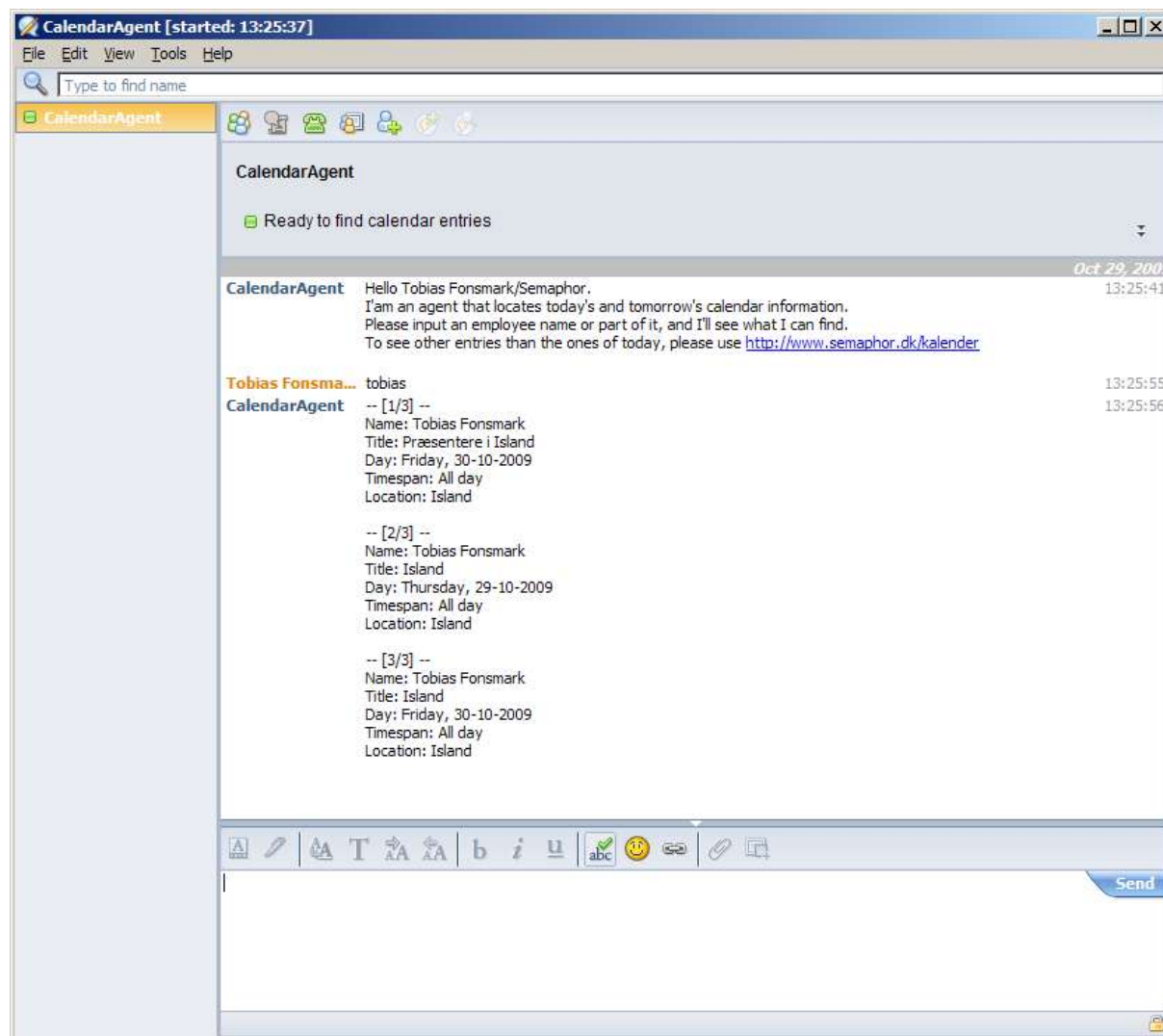
Case study: GEA Niro

- Udfordringen
 - Mange datakilder
 - Tidskrævende at finde information
 - Besværlig adgang til data
- Hvordan blev udfordringen løst
 - Adgang til diverse datakilder gennem et simpelt chat-interface
- Fordele
 - Nem, forståelig og hurtig adgang til data
 - Tidsbesparelser for brugere og IT-afdeling
 - Forbedring af virksomhedens tilpasningsevne
 - Reducering af udviklingsomkostninger
 - Adgang fra mobile enheder
 - Kræver ikke uddannelse

“Med nemmere adgang til virksomhedsdata sparer vores brugere og IT-afdelingen tid, og muligheden for hurtigt at oprette nye IM-agenter forbedrer vores virksomheds tilpasningsevne.”

Pernille Herold
Lotus Notes Administrator
Niro A/S

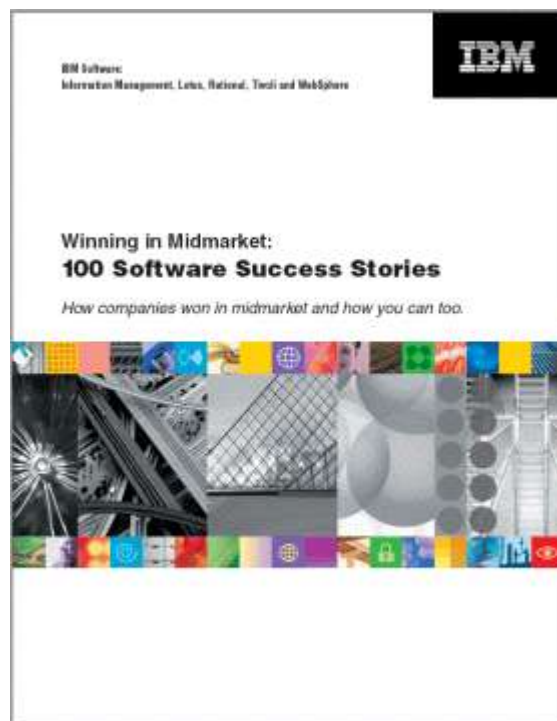
Case study: GEA Niro



“Derimod kræver det slet intet programmeringskendskab at oprette robotter med IMAM. Løsningen bygger på en meget enkel GUI-baseret arbejdsproces, som ikke-tekniske medarbejdere nemt kan lære, hvilket sparer udviklingsomkostningerne og hurtigt sætter gang i anvendelsen.”

Pernille Herold
Lotus Notes Administrator
Niro A/S

Case study: GEA Niro



IM Agent Manager er med i IBM's publikation:

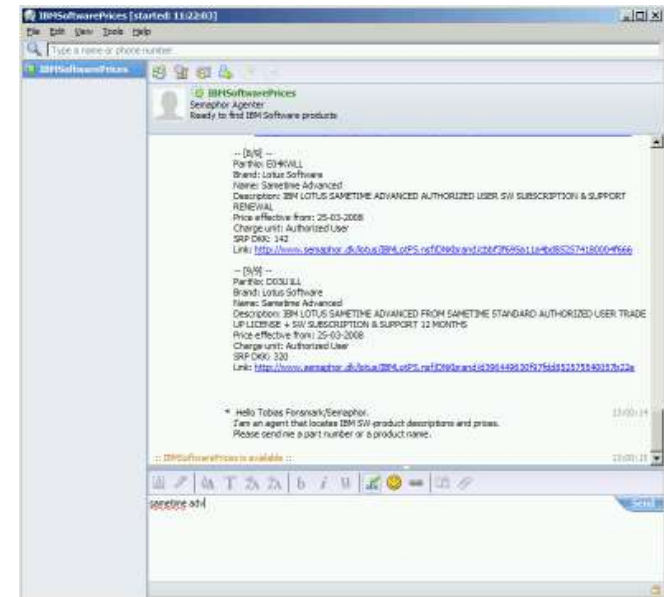
Winning in Midmarket:
100 Software Success Stories

IBM US nominerede IM Agent Manager til rapporten:

Gartner "Cool Communications Applications 2008"

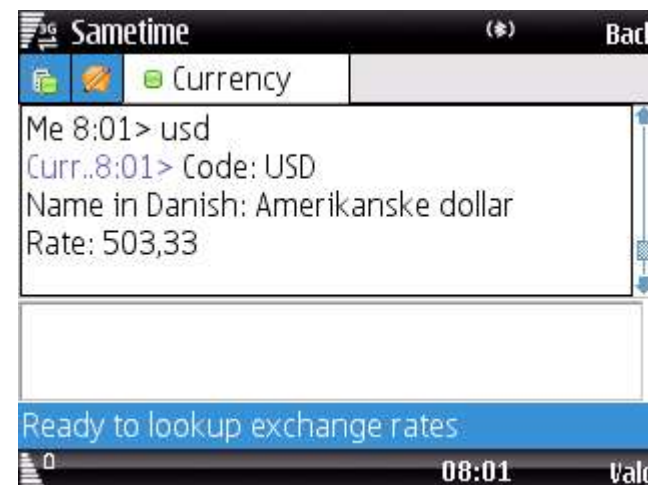
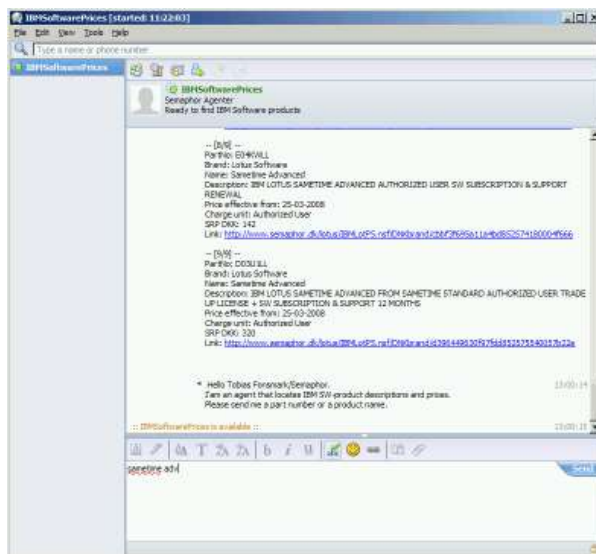
IM Agent Manager – Eksempler

- Forretningssystemer
 - CRM, ERP og andre kernesystemer
 - Financiel status
- Informationssøgning
 - Kontaktinformation / Kalender / Aftaler
 - Produktkatalog / Lager / Ordrestatus
 - Support / FAQ / Viden / Nyheder
- IT-administration
 - Genstart af servere/services
 - Reset af passwords mv.
- Oprettelse af data
 - Tidsregistrering
 - Ordreændringer / klager
 - Nyheder / mikroblog



IM Agent Manager – Fordele

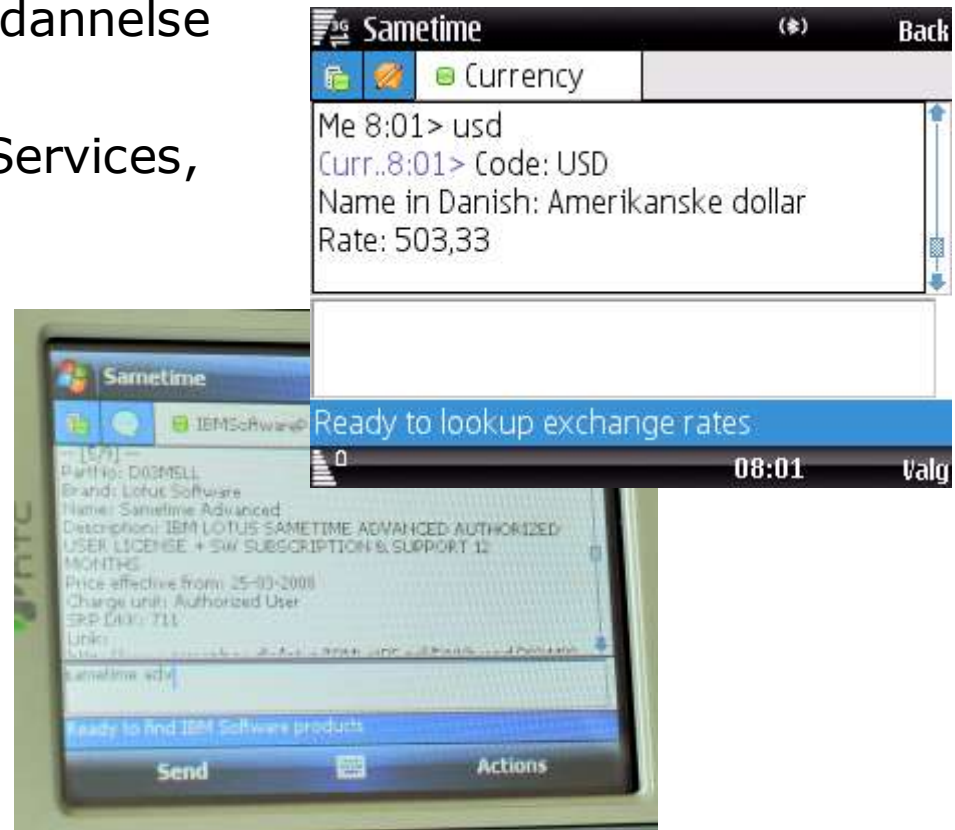
Med IM Agent Manager kan du straks reagere på nye forretningsbehov



Der kræves slet ingen programmeringskompetencer

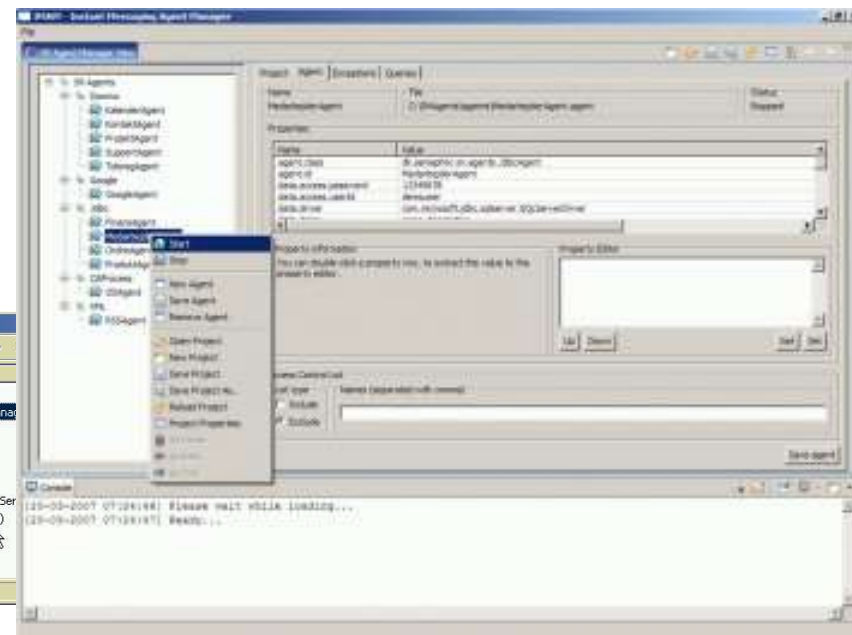
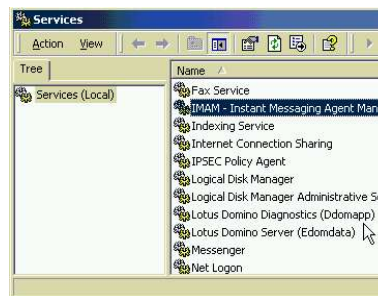
IM Agent Manager – Fordele

- Giver medarbejdere adgang til data overalt
- Nem tilpasning ved ændrede forretningsbehov
- Dramatisk tidsgevinst for brugere og IT-medarbejdere
- Reducerer omkostninger til uddannelse
- Reducerer licensomkostninger
- Genbrug af eksisterende WebServices, servlets, Domino agenter mv.
- Reducerer behovet for interne udviklingsprojekter



IM Agent Manager – Teknisk info

- Giver adgang til alle dine datakilder
 - JDBC / ODBC (DB2, Oracle, MS SQL, MySQL, Excel mv.)
 - Lotus Domino
 - XML (servlets, RSS, static XML-files mv.)
 - OS-scripts / CLI-applikationer
 - HTTP POST (applikationsservere, Domino agenter mv.)
- Hver IM Agent har sin egen ACL
- En ny IM Agent kan være rullet ud 15 min. efter den blev efterspurgt



Agenda

- Introduktion til Semaphor
- IM Agent Manager
 - Hvad er IM Agent Manager
 - Case study: GEA Niro
 - Eksempler
 - Fordele
 - Teknisk info
- **IM Support**
 - Hvad er IM Support
 - Eksempler
 - Fordele
- Sametime 8.5
- Spørgsmål

Hvad er IM Support

- En web-/chat-support løsning ifm.
 - IT-support til brugere
 - Produktsupport til kunder
- Indsamlet viden kan bruges ifm. statistik og FAQ
- Kræver ikke installation af klienter
- Hver supporter kan håndtere flere sager samtidigt
- Supporten kan fortsættes i Sametime mødecenter med skærmdeling og audio

semaphor

Erik Sørensen/Guest

Chat

Please wait, you will be contacted by a supporter shortly.

Details

Subject:
Min printer vil ikke printe

Phone:
3333 3367

E-mail:
erik.sorensen@bruger.dk

Description:
Der kommer ikke papir ud af printeren når jeg printer.

Attachment:

Operational information

imsupport
Copyright © Semaphor 2009

IM Support - Eksempler

The screenshot displays the LotusPhere IM Support interface. At the top right, there is a dropdown menu showing 'SupporterTF'. The interface is divided into several sections:

- Support request queue:** A table listing support requests.
- Support chat:** A chat window showing messages from SupporterHW and SupporterTF, with a 'Send' button.
- Workspace:** A central area with a welcome message: 'Welcome to the Supporter Dashboard. Please support away :-)'.
- Supporters online:** A list of active support agents: SupporterTF and SupporterHW.
- Operational information:** A section for system status, currently empty.

Name	Time	Subject
Erik Sørensen	21:09:06	Min printer vil ikke printe
Niels Olsen	21:23:49	Navision starter ikke
Søren Hansen	22:45:48	Fællesdrev virker ikke

Support chat

SupporterHW: Hvor finder man drivere til ThinkPads?
SupporterTF: Prøv på lenovo.com
SupporterTF: Jeg har lige løst en sag på ½ minut

Send

Workspace

Welcome to the Supporter Dashboard
Please support away :-).

Supporters online

- SupporterTF
- SupporterHW

Operational information

imsupport
Copyright © Semaphor 2009

IM Support - Eksempler

SupporterTF

Support request queue

Name	Time	Subject
Søren Hansen	22:45:48	Fællesdrev virker ikke

Support chat

SupporterHW: Hvor finder man drivere til ThinkPads?
 SupporterTF: Prøv på lenovo.com
 SupporterTF: Jeg har lige løst en sag på ½ minut

Send

Workspace

Erik Sørensen

Niels Olsen

SupporterTF: Hej Erik, Lad mig hjælpe dig.
 Erik Sørensen/...: Tak :-)
 SupporterTF: Har du set om der er papir i printeren?
 Erik Sørensen/...: Ja, jeg har lige lagt nyt i
 SupporterTF: OK. Er der en besked i printerens display?
 Erik Sørensen/...: Der står noget med "Paper jam"....

Aha, det lyder som om noget af papiret har sat sig fast. Prøv at åbne den, og se om du kan se noget krollet papir.

Send

▼ Details

Subject: Min printer vil ikke printe

Description: Der kommer ikke papir ud af printeren når jeg printer.

Attachment:

Go to meeting

▶ Comment

▶ Close

Supporters online

- SupporterTF
- SupporterHW

Operational information

Copyright © Semaphore 2009

IM Support - Eksempler

SupporterTF
▼

Support request queue

Name	Time	Subject
Søren Hansen	22:45:48	Fællesdrev virker ikke

Support chat

SupporterHW: Hvor finder man drivere til ThinkPads?
SupporterTF: Prøv på lenovo.com
SupporterTF: Jeg har lige løst en sag på ½ minut

Send

Workspace Erik Sørensen Niels Olsen

SupporterTF: Har du set om der er papir i printeren?
Erik Sørensen/...: Ja, jeg har lige lagt nyt i
SupporterTF: OK. Er der en besked i printerens display?
Erik Sørensen/...: Der står noget med "Paper jam"....
SupporterTF: Aha, det lyder som om noget af papiret har sat sig fast. Prøv at åbne den, og se om du kan se noget krøllet papir.
Erik Sørensen/...: Det er rigtigt. Der var krøllet papir i. Nu har jeg fået det ud, og den virker igen!
SupporterTF: OK. Det var godt. Jeg lukker sagen.
Erik Sørensen/...: Det er fint. Mange tak for hjælpen. Nu kan jeg få sendt mit tilbud!

Send

▶ Details

▶ Comment

▼ Close

Select status:
 ▼

Closing comment:

Close

Supporters online

- SupporterTF
- SupporterHW

Operational information

Copyright © Semaphore 2009

IM Support - Fordele

- Gør det nemt at håndtere flere sager på en gang
- God udnyttelse af supporterressourcer
- Løsningen kan tilpasses dit firmas "look and feel"
- Kan integreres til eksisterende
 - Helpdesk
 - Support
 - FAQ

The screenshot displays the Semaphore IM Support interface. At the top, the Semaphore logo is visible. The user is identified as Erik Sørensen/Guest. The interface is divided into two main sections: Chat and Details.

Chat:

SupporterTF: Hej Erik, Lad mig hjælpe dig.
Erik Sørensen/...: Tak :-)
SupporterTF: Har du set om der er papir i printeren?
Erik Sørensen/...: Ja, jeg har lige lagt nyt i
SupporterTF: OK. Er der en besked i printerens display?
Erik Sørensen/...: Der står noget med "Paper jam"...

Below the chat messages is a text input field and a "Send" button. A status indicator shows "SupporterTF is typing...".

Details:

Subject: Min printer vil ikke printe
Phone: 3333 3367
E-mail: erik.sorensen@bruger.dk
Description: Der kommer ikke papir ud af printeren når jeg printer.
Attachment:

At the bottom of the interface, there is an "Operational information" section which is currently empty. The footer includes the "imsupport" logo and the text "Copyright © Semaphore 2009".

Agenda

- Introduktion til Semaphor
- IM Agent Manager
 - Hvad er IM Agent Manager
 - Case study: GEA Niro
 - Eksempler
 - Fordele
 - Teknisk info
- IM Support
 - Hvad er IM Support
 - Eksempler
 - Fordele
- **Sametime 8.5**
- Spørgsmål

Sametime 8.5

The screenshot displays the IBM Lotus Sametime 8.5 interface within a Mozilla Firefox browser window. The browser address bar shows the URL: `http://stservices.semaphor.dk/stmeetings/room/tobias.fonsmark@semaphor.dk/demo-meetingroom`.

The main interface is divided into several sections:

- Conferencing:** Shows "Not available. [Edit](#)".
- Participants - 2:** Lists "Tobias Fonsmark (Room Owner)" and "Uffe Andreassen".
- Library:** Contains the text: "Add files to the meeting room library to share with others in the meeting".
- Discussion:** Shows a chat log:
 - Tobias Fonsmark started sharing
 - Uffe Andreassen started sharing
 - Uffe Andreassen** 3/1/10 11:05 PM: Her kan du se min IM Agent

Overlaid on the interface is the "IMAM - Instant Messaging Agent Manager" console window. It features a tree view on the left under "IM Agents" with sub-items: Domino, test2, HTTP, test-berendsen, Jdbc, OdenseTest, Test21, TestAgent, OSProcess, TestAgent2, XML, and Untitled. The right pane shows configuration for the "TestAgent2" agent:

- Connect to:** Hostname: `com1.semaphor.dk`
- Login as:** User id: `TestAgent`, Password: `*****`
- ACL - Access Control List:**
 - Restrict access by:
 - Including (Allowing access)
 - Excluding (Preventing access)
 - User / Group names: `Semaphor Brugere`

At the bottom of the console, an "Agent status" box shows: Loaded: 7, Running: 1, Starting: 0, Stopped: 6. The status bar at the bottom of the browser indicates "Waiting for stservices.semaphor.dk..." and "FoxyProxy: Disabled".

Sametime 8.5

IBM Lotus Sametime: Team Meeting

Conferencing

Stop Sharing You are sharing page 2 of 6

Tools

Stop My Video

Participants - 8

Speaking: Ted Amado

- Gail Chao (Room owner)
- Betty Zechman
- Jasmine Haj
- Kelly Hardart
- Philippe Babineaux
- Sam Curman
- Samantha Daryn

Library

Discussion

Samantha Elizabeth ... 10:02 AM
Hey, welcome back Sam! Hope you had a great vacation!

Sam Curman 10:04 AM
Hi Samantha, thank you!
I had a nice time, it was lovely.

Raise Hand Record

Internal PR Plan

Sam Curman, Team Lead
Communications Task I

Call with 3 participants (You are connected)

File View Actions Help

Actions

Sam Curman
Connected

Kelly Hardart
Connected

Samantha Daryn
On Mute

Sametime 8.5

Meget flot ny version med mange muligheder

- Der findes stadig en ren Domino-baseret udgave - Sametime Classic
- For at bruge alle de nye muligheder kræves LDAP og WebSphere
- Versionerne kan eksistere sammen, og opgradering kan foregå gradvist
- Semaphor kan stå for jeres Sametime opgradering

Agenda

- Introduktion til Semaphor
- IM Agent Manager
 - Hvad er IM Agent Manager
 - Case study: GEA Niro
 - Eksempler
 - Fordele
 - Teknisk info
- IM Support
 - Hvad er IM Support
 - Eksempler
 - Fordele
- Sametime 8.5
- **Spørgsmål**

Spørgsmål

Tak for din opmærksomhed!

Spørgsmål?

Hent præsentationen på: www.semaphor.dk/lcty2010

Mere info:

www.im-agentmanager.com

www.semaphor.dk/imsupport