

In Rekordzeit startklar

Bestens informierte Mitarbeiter, die ihr Wissen flexibel und in Echtzeit an Kunden weitergeben, verschaffen Unternehmen gerade in Krisenzeiten ganz erhebliche Marktvorteile. Umso wichtiger ist es, in leistungsfähige Enterprise-Content-Management-Plattformen zu investieren.

Sonja Gerstl

In übersättigten Märkten ist die wahrgenommene Qualität der Services eines Unternehmens heutzutage die einzige Unterscheidungsmöglichkeit gegenüber dem Wettbewerb.

Umso wichtiger ist es, sämtliche Unternehmensbereiche und -prozesse zu durchleuchten, zu automatisieren und zu optimieren. Den Mitarbeitern eines Unternehmens müssen daher Werkzeuge in die Hand gegeben werden, die ihnen ermöglichen, sowohl Einsicht in strukturiert vorliegende Informationen zu einem Kunden als auch in unstrukturierte Informationen zu nehmen. Die Unterlagen müssen im Prozess auch zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zur Ver-

fügung stehen. Vielfach ist es heute aber so, dass ein Sachbearbeiter für einen Arbeitsschritt sowohl Angaben „im Computer“ als auch auf Papier vorliegen hat – im Versicherungsbereich etwa die E-Mail mit der Meldung eines Schadens, einige Daten hierzu in einer Datenbank und den Unfallbericht auf Papier. Klar, dass hier oft eine zügige Bearbeitung nicht möglich ist – der Kunde wartet und ärgert sich.

Gefahr von Kundenverlust

Markus D. Hartbauer von SER Solutions Österreich warnt: „Wer seinen Kunden nicht in Echtzeit Auskunft geben kann, verliert diese!“ Prozessoptimierung ist ein Thema sowohl für die IT-Departments als auch für die Betriebsorganisation. Dabei können sich Unternehmen



Qualität „aus der Dose“ durch Solution Templates bringt wirtschaftliche Vorteile innerhalb kürzester Zeit. Foto: Photos.com

auf eine Reihe von Vorlagen oder Solution Templates stützen. Für unternehmens- oder abteilungsspezifische Anforderungen empfiehlt es sich, eine gemeinsame Enterprise-Content-Management-Plattform zu

implementieren, die Prozesse aller Departments verwaltet und abteilungsübergreifende Wiederverwendung von Informationen ermöglicht – zum Vorteil des Unternehmens.

www.ser.at

Treffsichere Absatzprognosen

Punktgenaue Planung spart Zeit und Kosten bei Produktion, Lagerhaltung und Beschaffung.

Mit einem Umsatz von 2,26 Mrd. Dollar (1,66 Mrd. Euro) und weltweit mehr als 11.000 Mitarbeitern in über 50 Ländern ist SAS weltweit führender Anbieter von Business-Intelligence-Lösungen und -Services, die Unternehmen befähigen, aus Geschäftsdaten wertvolles Wissen für strategische Entscheidungen zu gewinnen. Mehr als 4,5 Mio. Anwender in über 45.000 Unternehmen und Organisationen in 113 Ländern arbeiten mit Software von SAS – darunter 96 der Top 100 der Fortune-500-Unternehmen.

Mit T-Systems verbindet SAS eine langjährige Partnerschaft. Stefan Weixelbam, Head of Sales Commercial Industries, SAS Austria, erklärt: „Wir arbeiten schon

seit vielen Jahren mit T-Systems bei großen Implementierungsprojekten zusammen und hier vor allem im Bereich Risk Management. In diesem Jahr wollen wir verstärkt im Bankenbereich kooperieren. Zudem haben wir seit Kurzem eine gemeinsame Lösung anzubieten: ‚Demand Forecasting as a Service‘. Dabei nutzen wir die Kompetenz im Outsourcing sowie das Hosting-Know-how von T-Systems. SAS wiederum bringt seine Business Solutions und die Analytikkompetenz ein.“

Mit „Demand Forecasting as a Service“ werden vor allem der Industriebereich, aber auch mittelständische Unternehmen, die über keine analytische Abteilung im Haus verfügen, angesprochen. Un-



Daten statt Bauchgefühl: Auch ein künftiger Geschäftsverlauf lässt sich mit dem richtigen Werkzeug gut prognostizieren. Foto: Photos.com

ternehmen lassen mit dieser Lösung ihre Daten von SAS und T-Systems auswerten, um relevante Ergebnisse für eine bessere Planung ihrer Absatzmengen zu bekommen. Berücksichtigt werden dabei sowohl

die frühere Absatzmenge als auch externe Faktoren wie Marktveränderungen oder vorhandene Kapazitäten. Die Genauigkeit der Ergebnisse wird konstant verfeinert. sog

www.t-systems.at