

Aus dem Bauch heraus

Die Hälfte aller Topmanager muss wichtige Entscheidungen ohne rationale Grundlage treffen.

Christian Stemberger

Bauchgefühl ist keine anerkannte Managementmethode – mit gutem Grund. Vielen Führungskräften bleibt aber gar nichts anderes übrig. Laut einer Studie von IBM sind 53 Prozent aller Topmanager der Meinung, dass sie ihre Entscheidungen ohne ausreichende Informationsgrundlage treffen müssen. Und sie stufen sogar ein Drittel dieser Entscheidungen als kritisch für den Geschäftserfolg ein. Über Wohl und Wehe der Firma wird also aus dem Bauch heraus entschieden.

Zunehmende Komplexität erschwert den Managern ihre Aufgaben. Und dabei stehen sie unter Zeitdruck. Damit Unternehmensplanung sinnvoll betrieben werden kann, sollte ein Planungsprozess in maximal 20 Tagen abgeschlossen sein. In der Regel dauert er aber sechs bis acht Wochen, sagt Philipp Lindner, Managing Consultant bei IBM Global Business Services: „Die Ergebnisse müssen schnell verfügbar sein, sonst sind sie ohne jede Relevanz für die Entscheidungsfindung.“

Seriöse Glaskugeln

Die Unternehmen müssen auch einen Schritt weiter gehen, weg vom klassischen Planungsdenken,

und sich der Simulation zuwenden. Wer seine Zukunftsszenarien kennt, reagiert im Ernstfall kompetenter. Aber der Aufwand dieser Planspiele muss vertretbar sein. „Wenn das zu kompliziert ist, wird es niemand machen“, meint Lindner, „daher ist eine flexible Lösung nötig, mit der verschiedene Szenarien rasch durchgespielt werden können.“

Diese Flexibilität fehlt oft. Nur die Hälfte der Unternehmen verfügt über eine einheitliche Reporting- und Planungsplattform, offenbart die *IBM Global CFO Study 2010*. Oft haben Fachabteilungen und Niederlassungen im Laufe der Zeit eigene Insellösungen angeschafft. Die standort- und abteilungsübergreifende Planung erfolgt dann zwangsläufig mithilfe von Excel. Der Planungsprozess aber ist zu komplex, auf dieser Basis kann er nicht effizient gemanagt und überwacht werden. Nur integrierte Planungslösungen wie IBM Cognos erlauben die reibungslose Zusammenarbeit der Abteilungen.

Schwierige Bewertung

Externe Faktoren müssen bei Planung und Simulation verstärkt berücksichtigt werden, fordert Lindner einen ganzheitlichen Ansatz. Da können Daten aus der Marktforschung oder von Geschäftspart-



Der Blick in die Zukunft kann vor bösen Überraschungen bewahren. Aber bitte mit seriösen Mitteln. Foto: Photos.com

nern herangezogen werden. Besonders beim Abschätzen von Risiken spielen externe Quellen eine bedeutende Rolle. Interne Risiken wie der Ausfall einer Maschine sind relativ leicht zu kalkulieren. Externe Risiken wie die Auswirkungen einer Krise auf die Unternehmensfinanzen sind da schon schwerer einzuschätzen. Diese Möglichkeiten müssen trotzdem in die Planspiele miteinbezogen werden. Wer etwa seine Lagerbestände optimiert, sollte auch das Risiko miteinbeziehen, dass kurzfristig ein Lieferant ausfallen könnte. Es ist wenig sinnvoll, das Lager rein kostengetrieben auf ein Minimum hinunterzufahren.

Dem Trend zur ganzheitlichen Betrachtungsweise folgend hat IBM die Business Analytics & Optimization (BAO) Serviceline gegründet. In ihr vereint sich das betriebswirtschaftliche Know-how der Consultingsparte von IBM mit dem Produktportfolio, das im Bereich Business Intelligence durch die Akquisition von Cognos stark aufgewertet wurde. Mit BAO deckt IBM das ganze Feld ab, angefangen bei der Business-Intelligence-Strategie bis hin zum Managen von Lieferantenprozessen in der Supply Chain und zur Analyse unstrukturierter Infos aus dem Internet.

www.ibm.com

1999 | 2010 11 Jahre **economyaustria.at**

bmwfi **BMW_F^a**
Bundesministerium für
Wirtschaft, Familie und Jugend



Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Christian Stemberger und Sonja Gerstl

Wolfram Jost: „Prozessmanagement bedeutet mehr als Automatisierung von Abläufen. Wer seine Prozessleistung kennt, weiß, wie es dem Betrieb in genau diesem Moment geht. Auch Rückschlüsse auf künftige Betriebsergebnisse sind möglich“, betont das IDS Scheer-Vorstandsmitglied.

Der Prozess macht den Erfolg

Christian Stemberger

economy: *IDS Scheer steht zumindest im deutschen Sprachraum synonym für Business Process Management (BPM). Was macht diese Technologie aus, was bringt sie dem Kunden?*

Prozessmanagement ist eben viel mehr als nur eine Technologie oder eine Software zur Prozessautomatisierung – es ist eine Managementdisziplin. Es ist der Prozess, an dessen Ende das Produkt steht, der Prozess ist für den Unternehmenserfolg entscheidend. Wir geben dem Kunden Werkzeuge in die Hand, mit denen er sein Unternehmen prozessorientiert organisieren kann.

Die Investitionsbereitschaft der Unternehmen ist in diesen Zeiten ja nicht gerade hoch. Wie nehmen Sie die Situation wahr?

Wir haben die Krise 2009 schon gespürt, aber wir haben uns gut geschlagen. Heute sehen wir Licht am Horizont. Die Kunden sind noch immer vorsichtig, aber sie reden bereits wieder über Investitionen. Das Interesse an BPM wächst wieder.

Zur Person



Wolfram Jost ist Mitglied des Vorstands von IDS Scheer und für die Aris-Produktstrategie, Forschung und Entwicklung sowie Global Product Services verantwortlich. Foto: IDS Scheer

Sie waren in der Krise nicht untätig, wie ein Blick auf Ihr Portfolio zeigt.

Ja, wir haben einige neue Produkte: etwa die schnelle und einfach zu bedienende Aris Rocket Search; oder die Aris Mash Zone, mit der der Kunde auf seine Bedürfnisse zugeschnittene Dashboards bauen kann. Die neue Aris Governance Engine ermöglicht die Automatisierung der BPM-Prozesse. Dazu bieten wir mit der Aris Community eine Plattform an, auf der sich an Business Process Management Interessierte vernetzen können. Da haben wir schon 35.000 Teilnehmer.

Auf der Plattform bieten Sie auch Aris Express gratis zum Download an – warum?

Aris Express ist ein Appetizer für mittelständische Unternehmen, die sich erstmals mit dem Thema Prozessmanagement auseinandersetzen wollen. Sie können mit wenig Aufwand ausprobieren, welche Vorteile BPM für sie haben kann. Diese Downloads haben uns bis heute rund 1000 konkrete Kundenkontakte gebracht.

Aber das größte Thema bei IDS Scheer ist zurzeit die Process Intelligence?

Richtig. Während Business Intelligence mit Kennzahlen wie Cashflow und Umsatz in die Vergangenheit blickt, erheben wir mit Prozesskennzahlen den gegenwärtigen Zustand des Unternehmens. Wer die Prozessleistung kennt, weiß, wie es seinem Unternehmen in genau diesem Moment geht. Und dazu erlaubt die aktuelle Prozessleistung auch Rückschlüsse auf die zukünftigen kaufmännischen Ergebnisse.

Es ist der Prozess, der zum Endprodukt führt. Ist diese prozessorientierte Sichtweise ausreichend in den Köpfen verankert?



Es ist der Prozess, an dessen Ende das Produkt steht. In vielen Unternehmen mangelt es aber am Bewusstsein für diese Prozesse. Foto: Photos.com

Nein. Viele Unternehmen kennen ihre eigenen Prozesse gar nicht. Und es fehlt das Bewusstsein, dass sich die Prozesse verändern und dass dieser Wandel aktiv gemanagt werden muss. Bei der Einführung von SAP in einem Betrieb ergeben sich beispielsweise nur 20 Prozent aller Probleme auf der technischen Seite, 80 Prozent entstehen durch die neuen Prozesse. Das ist auch in dem Irrglauben begründet, das SAP-System bringe die idealen Prozesse automatisch mit und der Kunde müsse sich hier um nichts kümmern.

Nein. Viele Unternehmen kennen ihre eigenen Prozesse gar nicht. Und es fehlt das Bewusstsein, dass sich die Prozesse verändern und dass dieser Wandel aktiv gemanagt werden muss. Bei der Einführung von SAP in einem Betrieb ergeben sich beispielsweise nur 20 Prozent aller Probleme auf der technischen Seite, 80 Prozent entstehen durch die neuen Prozesse. Das ist auch in dem Irrglauben begründet, das SAP-System bringe die idealen Prozesse automatisch mit und der Kunde müsse sich hier um nichts kümmern.

IDS Scheer wurde ja von der Software AG gekauft. Was bedeutet das für die Kunden?

Wir haben ein Portfolio, das sich sehr gut ergänzt. Die Software AG deckt die IT-Seite ab, wir sind mehr auf der betriebswirtschaftlichen Seite zu Hause. Nun bekommt der Kunde beides aus einer Hand. Wir werden die Produkte technisch integrieren, das verbesserte Zusammenspiel wird ihm einen Mehrwert bringen. Aber wir werden sie weiterhin getrennt anbieten. Das heißt, die Unabhängigkeit von Aris wird auch zukünftig erhalten bleiben.

www.ids-scheer.at

Nicht zu viel – nicht zu wenig

Flexibel und selbstständig sei der Mitarbeiter. Dafür benötigt er aber gesicherte Informationen als Basis seiner Entscheidungen. Modernes Dokumentenmanagement ermöglicht den punktgenauen Zugang zum Unternehmenswissen.

Christian Stemberger

Mitarbeiter sind längst nicht mehr in ein enges Korsett von Vorgaben gepresste Befehlsempfänger. Sie bewegen sich in einer immer komplexer werdenden Arbeitswelt, die ihnen eigenverantwortliches Handeln abverlangt.

Auch die Ablauforganisation von Unternehmen muss sich unbürokratisch an neue Erfordernisse anpassen. Unternehmen sind keine starren Strukturen, sondern wie alle sozialen Systeme einer steten Weiterentwicklung unterworfen. „Damit ist aber das Konzept der beschreibenden Prozessmodellierung hinfällig“, stellt Markus Hartbauer, Chief Solutions Architect beim Enterprise-Content-Management-Spezialisten SER, fest.

Realitätsfern

Wer monatelang in die Tiefen der Unternehmensorganisation abtaucht und die bestehenden Prozesse analysiert, bringt vor allem eines mit: veraltete Informationen. Denn in der Zwischenzeit haben sich die Prozesse schon wieder verändert. „Es besteht die Gefahr“, sagt Hartbauer, „immer nur der Wirklichkeit hinterherhinkende Idealprozesse zu modellieren, die dann in der täglichen Arbeit ohnehin nicht gelebt werden.“ Zielführender sei, den Mitarbeitern Werkzeuge zur Verfügung zu stellen, mit denen sie ihre tatsächlichen Prozesse effizient abwickeln können.

„Wie alle sozialen Systeme sind Unternehmen einem steten Wandel unterworfen und ändern ihre Abläufe dauernd.“

MARKUS HARTBAUER,
SER

In Zeiten der ständig anschwellenden Informationsflut käme es rasch zum Betriebsstillstand, würden die Mitarbeiter ihre Vorgesetzten mit jedem Detail konfrontieren. Um aber selbstständig agieren zu können, müssen sie sich darauf verlassen können, dass sie über alle relevanten Informationen verfügen. Ein modernes Informationssystem stellt dem Mitarbeiter punktgenau Wissen zur Verfügung – nicht zu viel, nicht zu wenig, genau das Wissen, das er benötigt. Zeitaufwendige Recherchen entfallen, denn der Zugriff auf alle Inhalte erfolgt über eine zentrale Plattform. Das entlastet den Mitarbeiter bei der Informationsbeschaffung – er kann rasch agieren, und seine Entscheidungen haben eine solide Grundlage.

Neue Werkzeuge

Zu viele Unternehmen konzentrieren sich ausschließlich auf das Managen von Daten – also auf strukturierte Inhalte – und vernachlässigen dabei die Informationen, die in E-Mails, Verträgen, Telefonmitschnitten und anderen Dokumenten stecken. Die DoxiS 4-iECM-Suite von SER erleichtert den Zugriff auf diese unstrukturierten Inhalte.

Mittels Information Cubing werden Dokumente mit Metadaten versehen. Damit wird etwa eine E-Mail einem Projekt zugeordnet und steht jedem Mitarbeiter zur Verfügung, der sich mit diesem Thema beschäftigt. In welchem Ordner das Dokument abgelegt wurde, spielt in die-



Viel zu viel Information trägt nicht zu guten Entscheidungen bei – sie verunsichert und überfordert bloß. Foto: Photos.com

sem flexiblen System keine Rolle. Bei der Suche nach bereits abgelegten Dokumenten hilft die Text Mining Engine. Das latent semantische Werkzeug erkennt Bedeutungsgehalte und schlägt bei der Suche Kategorien vor – wer etwa nach „Golf“ sucht, wird sofort in eine der drei Richtungen „Auto“, „Sport“ oder „Geografie“ geführt und bekommt so in zwei bis drei Schritten exakt die Treffer, die inhaltlich zum gesuchten Sachverhalt passen. Die Suche ist dazu unscharf ausgelegt, daher werden auch Suchbegriffe mit Tippfehlern gefunden.

Das Context Cockpit verschafft Mitarbeitern, die sich mit einem neuen Bereich vertraut machen, einen ersten Überblick. Dem Benutzer bietet sich so auf einen Blick ein vollständiges Bild des Projekts, der

Anlage oder des Lieferanten. Alle relevanten Informationen – sowohl strukturierte Daten als auch sämtliche unstrukturierte Inhalte aus allen Quellen – sind in einem einzigen Platz gebündelt. Diese Funktion der flexiblen elektronischen Akte kann auch erfahrenen Mitarbeitern helfen, betont Hartbauer: „Hier findet man auch, was man bislang nie gesucht hätte – einfach weil man nicht wusste, dass es da war.“ Das ist der vermutlich größte Vorteil moderner Enterprise-Content-Management-Systeme. Erst durch ihre Benutzung erkennen die Mitarbeiter, über welche Wissensschätze das eigene Unternehmen verfügt – Informationen, die zuvor oft mühsam und zeitintensiv selbst recherchiert wurden.

Schwerfälliges Papier

Die Integration von digitalisierten Dokumenten in die Geschäftsprozesse steigert die Effizienz und Zuverlässigkeit der betrieblichen Abläufe und trägt damit zur Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit bei. Davon profitieren besonders Unternehmen mit hohem Verwaltungsaufwand.

Christian Stemberger

In der IT-Branche wandeln sich viele ehemals auf die Erzeugung von Hardware fokussierte Unternehmen zunehmend zu Komplettanbietern, die bei ihren Kunden mit einem breiten Spektrum von der Hardware bis zur Dienstleistung punkten wollen. Einer der Trendsetter dieser Entwicklung ist Konica Minolta. Der Hersteller von Druckern und Kopiergeräten erweitert sein Dienstleistungsportfolio beständig aus.

Die Strategie des japanischen Bürotechnikspezialisten zielt auf eine langfristige Partnerschaft ab, die weit über die bloße Betreuung des Geräteparks hinausreicht. Die internen Abläufe beim Kunden sollen durch maßgeschneiderte Lösungen für das Input- und Outputmanagement verbessert werden – darunter versteht man das gesamte Handling von Dokumenten vom Scannen und Drucken über das Ablegen, Verwalten, Wiederfinden bis hin zum Archivieren und Sichern gegen unautorisierte Zugriffe. Unter dem Titel Optimized Print Services (OPS) hat Konica Minolta nun sein Leistungsportfolio neu organisiert und um mehr als 50 neue Services erweitert.

Nicht bloß sparen

In Krisenzeiten gilt natürlich der Kostenseite die größte Aufmerksamkeit. Neue Druckertechnologie senkt die Energiekosten, vereinheitlichte Geräteparks reduzieren den Wartungsaufwand. Bei einer Begehung im Betrieb werden das Sparpotenzial eruiert und Ver-

besserungen wie etwa eine andere räumliche Verteilung der Drucker vorgeschlagen. Für Johannes Bischof, Geschäftsführer von Konica Minolta Austria, ist dabei die Nähe zum Kunden von essenzieller Bedeutung: „Es gibt keine endgültige ideale Lösung – die Anforderungen an die Drucker- und Kopiererlandschaft ändern sich ständig und machen einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess notwendig. Dabei unterstützen wir den Kunden mit unserer Expertise und flexiblen Lösungen.“

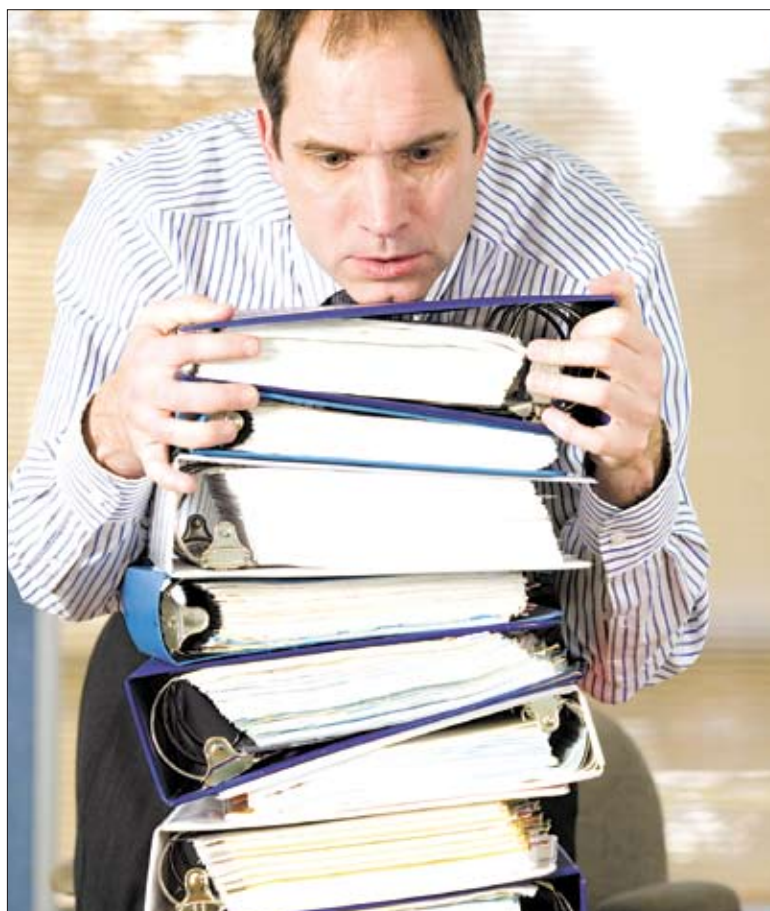
Dokumente spielen in den meisten Geschäftsprozessen eine entscheidende Rolle. „Daher darf es uns nicht nur um das Senken der Kosten gehen“, betont Bischof, „wir wollen zu effizienter gestalteten Prozessen im Unternehmen beitragen.“ Der klassische Aktenlauf in Papierform ist schwerfällig und störungsanfällig. Die Etablierung der elektronischen Akte wird daher zunehmend als Wettbewerbsvorteil erkannt. Digitalisierte Dokumente können die Abwicklungsgeschwindigkeit eines typischen kundenorientierten Prozesses, also eines Durchlaufs vom Posteingang über verschiedene Abteilungen bis hin zum Postausgang, deutlich erhöhen und damit zur Kundenzufriedenheit beitragen.

Scheinbar zuverlässig

In der Praxis findet heute aber allzu häufig noch der genau umgekehrte Vorgang statt. Eine Kundenanfrage gelangt per E-Mail ins Unternehmen, wird vom Empfänger ausgedruckt, mit Anmerkungen versehen und macht sich in Papier-

„Eine Druckerlandschaft ist ein lebendes Projekt mit einem ständigen Optimierungspotenzial.“

JOHANNES BISCHOF,
KONICA MINOLTA



Papier ist nicht das geeignete Medium für die rasche und zuverlässige Abwicklung von Unternehmensprozessen. Foto: Photos.com

form auf ihren Weg durch die Abteilungen des Unternehmens, um am Ende in einem Aktenordner zu landen.

Diese althergebrachte Methode erscheint auf den ersten Blick sehr zuverlässig. Wenn aber Sand ins Getriebe kommen sollte, gerät der ganze Ablauf ins Stocken. So muss nur der Mitarbeiter, in dessen Posteingang der Akt liegt, plötzlich krank werden. Dazu kommt, dass nur der Sachbearbeiter, der den Akt gerade bearbeitet, Einblick in ihn hat. Das erschwert die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit im Unternehmen.

Erfolgt der Prozess aber nicht auf Basis eines Papieraktes, sondern digital, können mehrere Abteilungen gleichzeitig auf den Akt zugreifen. Die automatische Weiterleitung und Alarmfunktionen stellen sicher, dass eine Anfrage nicht irgendwo im Unternehmen strandet, sondern in angemessener Zeit beantwortet wird. Damit trägt die elektronische Integration der Dokumente in die Prozesse gerade in kundenorientierten Unternehmen mit ihrem hohen Verwaltungsaufwand entscheidend zur Wettbewerbsfähigkeitsverbesserung bei.

www.konicaminolta.at

Optimale Verbindungen

Unified-Communications-Lösungen sorgen dafür, dass standortübergreifende Zusammenarbeit leichter von der Hand geht. AMST-Systemtechnik, ein Unternehmen, das Produkte und Systemlösungen für Flugsimulationstraining herstellt, hat seine IT mithilfe von Kapsch modernisiert.

Sonja Gerstl

Prozessverbesserungen bilden die Basis für jedes erfolgreiche Projekt. Kein Weg führt dabei mittlerweile an Unified-Communications-Lösungen vorbei. Diese gewährleisten eine nachhaltige Optimierung von Kommunikations- und Arbeitsabläufen – sofern bei der Implementierung auch die tatsächlichen Bedürfnisse des betreffenden Unternehmens berücksichtigt wurden.

Thomas Putz, verantwortlich für Produktlösungen und Kommunikationslösungen bei Kapsch Business Com: „Für uns ist das Thema Unified Communications weniger eine Frage der Technologie. Vielmehr geht es um die Art und Weise, wie heutzutage Kommunikation stattfindet. Kollaboration und Social Network sind in diesem Zusammenhang zentrale Schlagworte. Menschen, Mitarbeiter eines Unternehmens sollen, egal wo sie sich gerade befinden, jederzeit miteinander in Kontakt treten können. Das geschieht über eine Fülle von Kommunikationskanälen und auch unabhängig von den jeweiligen Endgeräten, die zur Verfügung stehen. Unsere Aufgabe ist es, aus dem breiten Angebot, das es auf dem Markt gibt, die beste Lösung für Unternehmen zu finden.“

Vor Kurzem hat Kapsch Business Com für die Firma AMST-Systemtechnik eine neue, zeitgemäße Kommunikationslösung implementiert. „AMST ist ein mittelständisches Unternehmen, das international agiert und sich mit seinen Produkten und Systemlösungen für das Simulationstraining von Piloten ausgezeichnet auf dem Markt behaupten kann. AMST wollte seine gesamte Kommunikationsinfrastruktur austauschen. Das bestehende System war veraltet und sollte gegen eine zeitgemäße Anlage ersetzt werden.



Miteinander über jedes beliebige Endgerät und jederzeit in Kontakt zu treten, gehört für mobile Mitarbeiter zu den Selbstverständlichkeiten des Arbeitsalltags. Foto: Photos.com

Großen Wert legte man bei AMST darauf, dass die Kontaktaufnahme und der Informationsaustausch zwischen den einzelnen Mitarbeitern, die die meiste Zeit quer über den Globus im Einsatz sind, jederzeit gewährleistet ist.“ Gefordert war neben der Berücksichtigung des „mobilen Arbeitens“ im Kommunikationsprozess aber auch die Einbindung der neuen Lösung in die bestehende Microsoft-Infrastruktur und eine Audio/Video-Conferencing-Lösung für den rascheren Informationsfluss zu internationalen Partnern und Kunden.

Nach eingehender Analyse der Anforderungen und Konzepterstellung realisierte Kapsch eine umfassende Unified-Communications-Lösung auf Basis des Microsoft Office Communicator Server 2007 R2 in Kombination mit dem Avaya Communications Server 1000. Dabei wurden über 100 Mitarbeiter am Unternehmensstandort Ranshofen

und in anderen Ländern mit Voice over IP (Internet-Telefonie) voll integriert.

Sichere Übermittlung

Putz: „Dank dieser Technologie ist es mobilen Mitarbeitern nunmehr möglich, Telefongespräche über ihren PC entgegenzunehmen, egal in welchem Land sie sich gerade befinden. Via Webbrowser können sie darüber hinaus jederzeit auf das System zugreifen.“ Um die sichere, verschlüsselte Kommunikation mit externen Benutzern und Partnern zu ermöglichen, wurde eine Edge-Server-Infrastruktur errichtet. Durchdacht präsentiert sich auch die Audio-, Video- und Web-Conferencing-Lösung, bei der unter anderem zwei 360-Grad-Panorama-Kameras zum Einsatz kamen. Damit sind weltweite Kommunikation, Besprechungen und Präsentationen mit Lieferanten und Projektleitern möglich. Bei AMST zeigt

man sich mit der von Kapsch geleiteten Arbeit äußerst zufrieden. „Die Komplexität einer solchen Lösung darf nicht unterschätzt werden, denn die konkreten Bedürfnisse werden ja immer erst im Alltagsbetrieb sichtbar“, weiß AMST-Projektverantwortlicher Jens Schiefer. Thomas Putz ergänzt: „Viele dieser Projekte werden sehr häufig von der IT getrieben. Für die reicht es, wenn die Technik funktioniert. Das ist aber nicht der Punkt. Wichtig ist die bewusste Einführung und Hin-führung der Mitarbeiter zu der neuen Lösung. Also: Wie lässt sich das Ding nutzen, welche Möglichkeiten bietet es mir im Arbeitsalltag? Denn: Wem hilft die beste Technologie, wenn keiner imstande ist, diese zu bedienen? Deshalb legen wir großen Wert auf die Praxistauglichkeit unserer Lösungen. Nur dann ist eine derartige Investition sinnvoll, ansonsten verpufft sie.“

Odysseus in der Warteschleife

Die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden sollten im Vordergrund stehen, wenn die IT- und Kommunikationsinfrastruktur modernisiert wird. Denn die Fähigkeit, bestehende und zukünftige Kunden schnell und effektiv zu bedienen, wird zunehmend zu einem Schlüsselfaktor.

Christian Stemberger

„Bei Fragen zu unseren Produkten drücken Sie bitte die Eins. Bei Fragen zu Ihrer Rechnung drücken Sie bitte die Zwei. Bei Fragen zu ...“ Wer kennt sie nicht, die Konserventimme, die uns manchmal mehr, manchmal weniger erfolgreich zu einem ‚echten‘, einen menschlichen Ansprechpartner führt, der unsere Fragen kompetent beantwortet und unsere Bestellungen zuverlässig bearbeitet – hoffentlich.

Um mit der anschwellenden Menge an Kundenkontakten zurecht zu kommen, war der Trend zu automatisierter, auf Selbstbedienung basierender Kundenbetreuung der richtige Weg. Die Automatisierung erlaubt Kontaktcentern, eine hohe Anzahl von Anfragen vergleichsweise kostengünstig und effizient abzuwickeln. Dieser Zugang zum Kunden ist aber zunehmender Kritik ausgesetzt. Denn nichts ist für die Kundenzufriedenheit – neben der Qualität des Produkts selbst – so wichtig wie die Servicequalität.

Anspruchsvolle Kunden

Dabei nehmen Konsumenten den Trend zur Automatisierung der Kontaktcenter – nicht immer zu Recht – als Verlust von Servicequalität wahr. Werden sie in die Selbstbedienung gedrängt, reagieren sie nicht selten unzufrieden.

Der Kunde hat sehr hohe Erwartungen. Egal ob er online einen Bestellprozess durchführt oder telefonisch eine Produktauskunft einholt – er fordert die umgehende Erfüllung seiner Anfrage. „Es ist die Entscheidung des Kunden, wann, wo und mit welchen Mitteln der Kontakt hergestellt wird“, sagt Astrid Krupicka, Marketingdirektorin bei Alcatel-Lucent für Österreich und Osteuropa. Egal ob er ein E-Mail schreibt, sich im Chat meldet oder



Hängt man erst einmal in der Warteschleife eines Callcenters, fühlt man sich bald wie ein moderner Odysseus. Mit jeder Minute sinkt die Hoffnung, die geliebte Penelope je wieder in die Arme zu schließen. Foto: Photos.com

anruft, das Unternehmen muss darauf vorbereitet sein und die Reaktion prompt erfolgen.

Die Stimme am anderen Ende

Kaum etwas ist frustrierender als ein Anruf im Kontaktcenter, der zur Odyssee gerät. Wer von einem unwissenden Mitarbeiter zum nächsten verbunden wird, dabei immer wieder dieselbe Frage formulieren muss und dazwischen lange Zeit in der Warteschleife hängt, reagiert mit gutem

„Der Kunde entscheidet, wann, wo und wie der Kontakt zum Unternehmen hergestellt wird.“

ASTRID KRUPICKA,
ALCATEL-LUCENT

Recht verärgert. Genauso verhält es sich, wenn der Kunde sich die benötigten Informationen selbst auf einer Homepage zusammensuchen soll. Wer eine Frage oder ein

Problem hat, will persönlich mit jemandem sprechen, der ihm helfen kann.

Unternehmen, die dem Kunden ermöglichen, jederzeit in einen direkten verbalen Kommunikationsprozess zu treten, beispielsweise durch eine Funktion wie Click-to-

talk, schaffen eine technologische Grundlage für Kundenzufriedenheit. Dass der Kundenkontakt erfolgreich ist, setzt eine ausgeklügelte Integration der Sprach- und Datenebene

voraus. Denn der Agent im Kontaktcenter muss schnell auf Informationen zum Kunden oder Produkt zugreifen, um kompetent reagieren zu können.

Hat der Kunde aber durchschaut, welche Leistungen ein Unternehmen bietet und wie er sie nutzen kann, greift er gern auf automatisierte Prozesse zurück, um seine Routinetransaktionen per SMS oder über ein Webportal abzuwickeln.

Erfolgsfaktor Zufriedenheit

Die Kundenbeziehungen befinden sich im Umbruch. „Unternehmen, die diesen Wandel wahrnehmen, werden Marktanteile gewinnen“, ist Krupicka überzeugt. Dazu muss die Strategie bei der Planung der Informations- und Kommunikationsinfrastruktur auf Kundenerwartungen ausgerichtet werden. Das erfordert tiefes Verständnis für den Kundeninteraktionsprozess sowie Integration der Sprach- und Datennetze auf allen Ebenen.

www.alcatel-lucent.at

Alles aus einer Hand

Umfassende Komplettpakete für die Unternehmenstelefonie erleichtern kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) die Handhabung der firmeneigenen Informationstechnologie. Das hilft nicht nur Zeit, sondern auch Kosten zu sparen.

Sonja Gerstl

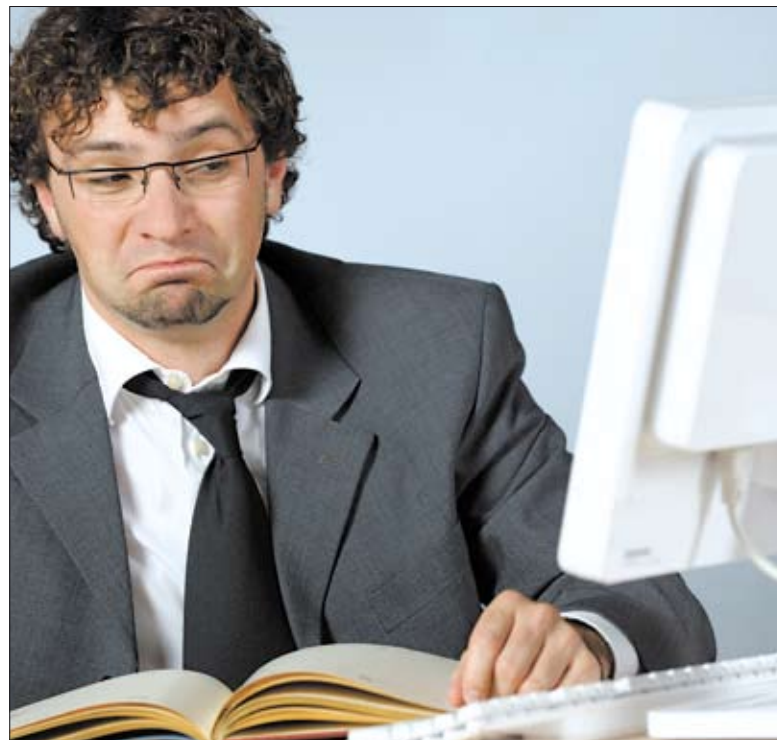
Niemals zuvor hatten Menschen die Möglichkeit, über so viele unterschiedliche Kanäle miteinander in Kontakt zu treten, wie heute. Das Angebot auf dem Markt ist schier unüberschaubar, der Druck, all diese Kommunikationsformen zu nutzen, ist vor allem in der Wirtschaft enorm. Allerdings zeigt die Praxis, dass der adäquate Umgang und der richtige Einsatz dieser neuen Technologien sehr vielen Unternehmen, allen voran KMU, mitunter erhebliche Probleme bereitet.

Telekom Austria (TA) hat das Institut für empirische Sozialforschung (Ifes) beauftragt, in den Betrieben des Landes nachzufragen, wie Unternehmen ihre firmeneigene IT handhaben. Das Ergebnis war ernüchternd. So findet sich in fast jedem zweiten österreichischen

KMU ungenutzte Büroinfrastruktur. Ebenfalls rund 50 Prozent gaben an, dass sie weder über eine eigene IT-Einheit noch über externe Partner verfügen. In diesen Fällen kümmern sich die Mitarbeiter um die IT. Fazit: In mehr als zehn Prozent der Unternehmen fallen durch diese Tätigkeit Überstunden an.

Komplett-Angebot

Telekom Austria hat deshalb das bereits erfolgreich auf dem Markt etablierte Businesskombipaket aufgestockt und bietet zusätzlich zu Access-Leistung nunmehr auch Hard-, Software und Service in Form eines Bürokomplettpakets für KMU an. TA-Generaldirektor Hannes Ametsreiter bringt die Vorteile des neuen Offerts auf den Punkt: „Ein Ansprechpartner, fix kalkulierbare Kosten und mehr Flexibilität durch ein Modulsystem.



Eine überschaubare IT-Lösung verschafft Klein- und mittleren Unternehmen den Freiraum, den sie für ihr Kerngeschäft benötigen. Foto: Photos.com

So können sich kleine Unternehmen auf ihre eigenen Kernkompetenzen konzentrieren und bei ihren Kommunikationsanforderungen auf einen verlässlichen Partner vertrauen.“ Ein weiteres neues Service

von TA ist die erste konvergente Sprachtelefonie-Lösung A1 Network Professional. Diese ermöglicht eine nahtlose Zusammenführung von Mobilfunk und Festnetz.

www.telekom.at

Mehr Speed für Stadt und Land

Modernisierung der Netzinfrastruktur schafft Voraussetzungen für Betriebsansiedlungen.

Telekom Austria (TA) setzt den im November des Vorjahrs gestarteten Giga-Netz-Ausbau heuer fort. 70 weitere Vermittlungsstellen wurden allein im letzten Quartal mit der sogenannten VDSL2-Technologie aufgerüstet. Damit ist das Giga-Netz österreichweit aktuell für rund 375.000 Haushalte im großteils ländlichen Raum verfügbar. Mittelfristig will TA die Kapazität auf 750.000 Kunden erweitern.

Aber auch in den Städten hält das Giga-Netz Einzug. Der Auftakt zur

größten Modernisierungsoffensive im Bereich der Netzinfrastruktur erfolgte in Villach. Weitere Glasfaserpilotprojekte sollen demnächst in den Wiener Bezirken Rudolfsheim-Fünfhaus und Döbling in Betrieb gehen. In Summe will Telekom Austria in den nächsten vier Jahren rund eine Mrd.Euro in das Festnetz investieren.

Die Vorteile der Glasfasertechnologie liegen auf der Hand, schließlich ermöglichen diese einen Datentransfer, der ein Zigfaches des bisherigen Breitbandinternets

ausmacht. In weiteren Ausbaustufen sind sogar Geschwindigkeiten von bis zu einem Gigabit pro Sekunde geplant. Erst durch Glasfasertechnologie können in Zukunft Anwendungen wie 3D-Fernsehen oder Unified Communications ihr volles Potenzial entwickeln.

Wirtschaftliche Anreize

Vor allem in den ländlichen Gebieten bedeutet der Ausbau von Glasfaserleitungen mehr als nur einen technologischen Fortschritt. Zugleich ist damit auch gewährleis-

tet, dass diese nicht den Anschluss an die Ballungszentren verlieren. Denn nur wenn alle gleichermaßen an der Wissensgesellschaft teilnehmen, ist auch ein wirtschaftlicher Erfolg garantiert. Das Giga-Netz ist so gesehen auch eine Standortbeziehungsweise Betriebsansiedlungsgarantie: Wo zusätzliche infrastrukturelle Anreize geschaffen werden, fällt es Unternehmen naturgemäß leichter, Expansionspläne zu wälzen und in die Schaffung von (zusätzlichen) Arbeitsplätzen zu investieren. sog