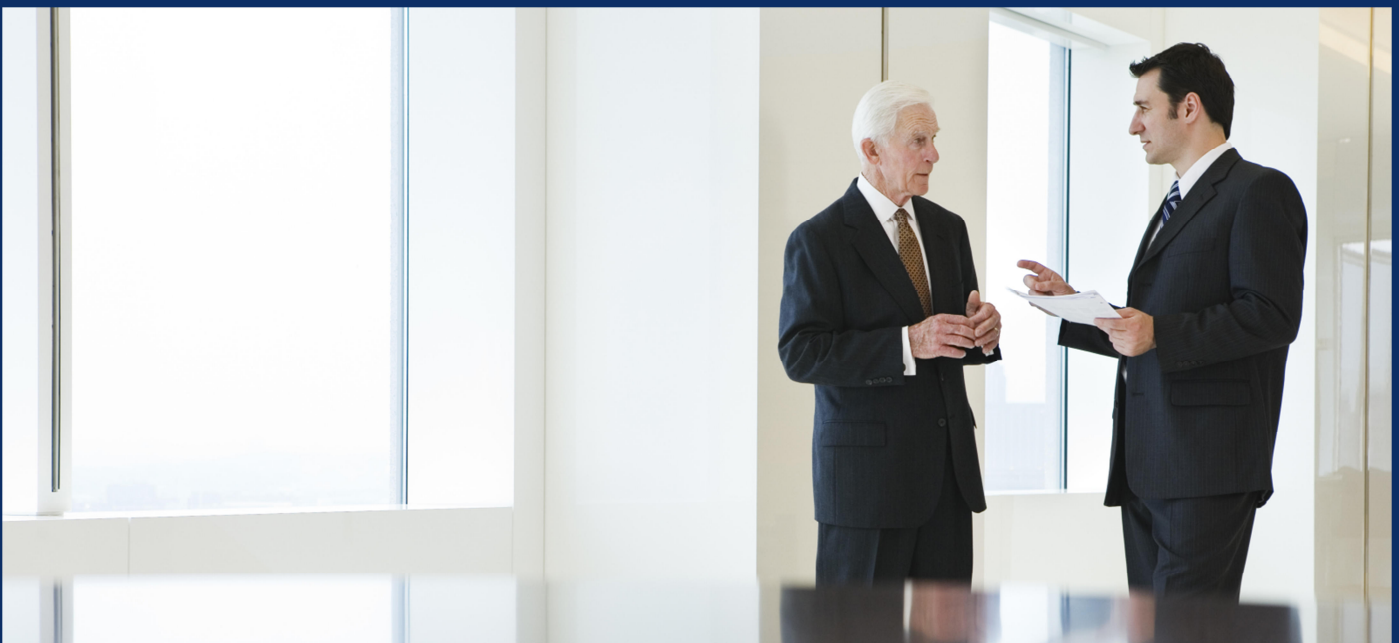


HST Greenfield

Die Einführung Kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse

Henning Schaefer, Rolf Hunziker
17. Juli 2014



Vorsprung auf den Punkt gebracht. **Praxiserfahrung.**

Über uns

HST Greenfield auf den Punkt.

Wir stehen für die Beratung von Unternehmen, die ganzheitliche Informations- und Kommunikationslösungen benötigen. Gemeinsam mit unseren Kunden erarbeiten wir maßgeschneiderte und praxistaugliche Konzepte für Daten- und Sprachkommunikation, damit Sie Ihre Ziele nachhaltig erreichen.

Wir bringen Strategie und Umsetzung mit Erfahrung und Effizienz zusammen. Wir beraten Sie nicht nur strategisch und konzeptionell, sondern begleiten Ihr Projekt auch aktiv Hand in Hand während der gesamten Umsetzung. Um für jede Herausforderung den passenden Ansatz entwickeln zu können, arbeiten wir mit den führenden globalen und lokalen Technologieunternehmen zusammen – partnerschaftlich und selbstverständlich unabhängig. Das Ergebnis für unsere Kunden ist ein reibungsloser Übertrag unserer Konzepte auf moderne, funktionierende und stabile Infrastrukturen.



HENNING SCHAEFER ist Software-Engineer mit Spezialisierung auf die Konzeption und Entwicklung prozessorientierter Unternehmens- und Kommunikations-Software. Zu den Abnehmern seiner Produkte zählen u.a. die Daimler AG, die Deutsche Bahn sowie das Europäische Parlament. Der Mitgründer von HST Greenfield ist Fachberater für Unternehmensprozesse, Software-Integration, Projektmanagement und Qualitätssicherung.



ROLF HUNZIKER ist Teamleiter für Daten- und Sprachnetze an der Eidgenössischen Technischen Hochschule Zürich. Mit Erfahrungen im Umfeld großer und sehr großer ICT-Infrastrukturen ist er spezialisiert auf Enterprise Voice Systeme, Unified Communications und Carrier-Anbindungen. Der Mitgründer von HST Greenfield ist Fachberater für die Planung, Restrukturierung und den Betrieb von ICT-Infrastruktur.

Whitepaper

Die Einführung Kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse

Die Einführung Kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse

Prozessintegrierte Kommunikation

In einer Geschäftswelt, die immer stärker auf die Zusammenarbeit und Kommunikation von Mitarbeitern unterschiedlicher Fachbereiche und an unterschiedlichen Unternehmens-Standorten angewiesen ist, taucht häufig die Frage nach einer optimalen Nutzung von Kommunikationsanlagen zur Unterstützung des Geschäftsbetriebs auf. Hierbei steht insbesondere die Verbindung von bestehenden oder neu zu schaffenden Prozessen zur effizienten Nutzung von Kommunikationsmöglichkeiten im Fokus vieler Unternehmen.

Sogenannte Kommunikationsintegrierte Geschäftsprozesse (Communication Enabled Business Processes, CEBP) stellen einen Lösungsansatz für diese Fragestellung dar.

Die Integration von Kommunikationssystemen in bestehende oder neue Geschäftsprozesse oder die Einbindung der Geschäftsprozesse in den Kommunikationsfluss kann sich in unterschiedlicher Form darstellen. Zunächst bieten die meisten modernen Telekommunikationssysteme Schnittstellen zur Anbindung unternehmensrelevanter Software-Systeme wie CRM und ERP, üblicherweise auch mit Funktionen zur Computer Telephony Integration (CTI) wie die

Anzeige der Anruferdaten auf dem Computermonitor, Speicherung von Telekommunikationsvorgängen in Kundendatensätzen oder dem automatischen Wählen einer Rufnummer aus beliebigen Software-Anwendungen heraus.

Weiterhin profitieren insbesondere Kundenbetreuer und Hotlines von einer Verbindung von Geschäftsprozessen und Kommunikationssystemen, indem beispielsweise Kundenanrufe (teil-)automatisiert beantwortet werden, zu speziellen Anliegen automatisch der richtige Ansprechpartner ausgewählt und mehrere Kommunikationskanäle wie Telefon und E-Mail miteinander verbunden werden.

Das übergeordnete Ziel der CEBP ist es, ein höchstmögliches Maß an Automation in klar definierte Geschäftsabläufe zu integrieren mit der Absicht, die Effizienz, Produktivität und Kundenzufriedenheit durch gezielten Einsatz von Kommunikationsmedien zu optimieren. Auch kann die Leistungsfähigkeit moderner Kommunikationsmittel nur dann voll ausgeschöpft werden, wenn deren Nutzung durch entsprechende Geschäftsprozesse ausdrücklich gefördert wird.

Whitepaper

Die Einführung Kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse

Risiken und Fehler bei der Einführung von CEBP

Wie im Rahmen praktisch aller geschäftstaktischen Entscheidungen und Veränderungen bestehen auch im Rahmen der Prozessintegrierten Kommunikation Risiken und Schwierigkeiten, die es zu überwinden gilt, wenn die getroffenen Maßnahmen ihr Ziel optimal erreichen sollen.

So ist zunächst zu beobachten, dass marktübliche Kommunikationssysteme nicht nur unterschiedliche Ansätze zur Prozessintegration bieten, sondern dass es vielfach auch erforderlich ist, die bestehenden Geschäftsprozesse auf die Erfordernisse des Kommunikationssystems anzupassen. Da jegliche Art von Geschäftsprozessen dauerhaft nur dann erfolgreich sein kann, wenn sie individuell auf die Anforderungen und Bedürfnisse des betroffenen Unternehmens und seiner Mitarbeiter abgestimmt ist, stellt die Auswahl des passenden Kommunikationssystems für die Geschäftsprozessintegration eine zentrale Herausforderung dar. Prozesse, die nicht den realen Arbeitsweisen in einem Unternehmen angepasst und von den bisherigen Arbeitsweisen abgeleitet sind,

sondern an vorgegebene Prozesse eines Kommunikationssystems angepasst werden, stoßen nicht nur auf Ablehnung bei den Mitarbeitern des Unternehmens, sondern verringern vorübergehend oder auch dauerhaft deren Arbeitseffizienz, so dass das Ziel einer gesteigerten Effizienz nicht nur verfehlt, sondern gar in das Gegenteil umgekehrt wird.

Darüber hinaus stellt auch die mangelnde Bereitschaft oder Möglichkeit, einmal eingeführte und bewährte Prozesse kontinuierlich an neue Erfordernisse und Gegebenheiten anzupassen und sie stetig zu optimieren, ein nicht zu unterschätzendes Risiko dar. Veraltete Prozesse, die nicht mehr den aktuellen Anforderungen an die Arbeitsweise entsprechen, reduzieren mittel- und langfristig ebenfalls die durch ihre Einführung gewonnenen Verbesserungen im Effizienz- und Produktivitätsbereich. Besonders tückisch ist hierbei die Tatsache, dass diese Verschlechterungen nicht schlagartig, sondern schleichend über einen längeren Zeitraum verlaufen.

Nicht zuletzt muss auch das Unternehmen selbst und insbesondere seine Führungsetage bereit sein, einen Prozess konsequent einzuführen und umzusetzen.

Whitepaper

Die Einführung Kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse

Die Einführung von CEBP in einem Unternehmen

Ein Unternehmen, das beabsichtigt, in naher Zukunft einen Geschäftsprozess einzuführen oder seine Kommunikationssysteme in die bestehenden Geschäftsprozesse zu integrieren, sollte insbesondere die folgenden Punkte beachten, die wir aus unserer Erfahrung als Berater im TK- und Geschäftsprozessumfeld als besonders kritisch für den Erfolg der Einführungsmaßnahme identifiziert haben. Hierbei stehen wir selbstverständlich gerne auch persönlich mit Rat und Tat zur Seite.

Unbedingt ist es erforderlich, die im vorangegangenen Abschnitt erläuterten Risiken und Fehler durch sorgfältige Analyse der individuellen Anforderungen des Unternehmens zu vermeiden. Hierzu zählt neben einer Analyse der bisherigen Arbeitsweise und der Identifikation von Schwachstellen in den bestehenden Vorgängen auch eine sorgfältige Evaluierung bestehender oder neu anzuschaffender Systeme im Hinblick auf die Eignung und Anpassbarkeit auf die Unternehmensanforderungen. Hierbei ist nicht zwangsläufig eine Neuanschaffung der kompletten Kommunikations-Infrastruktur erforderlich, da bereits viele bestehende Systeme die Möglichkeit zur Geschäftsprozessintegration in unterschiedlichem Umfang ermöglichen.

Um eine derartige Evaluierung auf sinnvolle und zielführende Weise zu ermöglichen, müssen zunächst die Ziele, die ein Unternehmen mit der Einführung und Integration von Geschäftsprozessen verfolgt, klar formuliert werden. Wenn dieser Schritt unterbleibt, ist es praktisch unmöglich, festzustellen ob ein System für den Einsatz im Rahmen eines Geschäftsprozesses geeignet ist.

Da mit der Einführung oder Integration von Geschäftsprozessen in der Regel eine Verbesserung diverser geschäftsrelevanter Parameter bezweckt wird, ist es ebenso erforderlich, nach der Implementierung der Prozesse regelmäßig zu überprüfen, ob dieser Zweck auch tatsächlich erfüllt wird. Hierzu sollten diese Parameter regelmäßig objektiv oder subjektiv (beispielsweise durch Mitarbeitergespräche) gemessen werden. Nur so kann festgestellt werden, ob ein Prozess seinen Zweck überhaupt erfüllt oder gar das Gegenteil, nämlich eine Verschlechterung der Parameter, bewirkt.

Nicht zuletzt sollte, wie bereits oben angesprochen, jeder Prozess ein dynamisches Konstrukt sein, das kontinuierlich angepasst und verbessert wird, da nur dann das volle Potential definierter Geschäftsprozesse ausgeschöpft wird. Dieses Ziel kann erreicht werden, indem laufend Schwierigkeiten, Fehler und Probleme im Prozess durch die Anwender aufgefunden und dokumentiert werden. Eine Analyse dieser Dokumentation in regelmäßigen Intervallen hilft dann bei der Optimierung und Weiterentwicklung des Prozesses.

Whitepaper

Die Einführung Kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse

Fazit

Den Chancen und Potentialen, die die Einführung von Geschäftsprozessen im Kommunikationsumfeld bietet stehen selbstverständlich gewisse Risiken und Schwierigkeiten gegenüber, die im schlechtesten Falle die Investitionen in die Entwicklung und Einführung des Prozesses zunichte machen, insbesondere dann, wenn der Prozess nicht konsequent umgesetzt wird oder keine Akzeptanz bei den Mitarbeitern des Unternehmens findet. In diesem Sinne darf ein Geschäftsprozess nie die vorhandenen Strukturen umstürzen, sondern soll sie verfeinern und verbessern um ein optimales Resultat zu erzielen.

Die Einführung eines Prozesses oder seine Integration in vorhandene oder neu anzuschaffende Telekommunikations-Infrastruktur ist eine hochkomplexe Aufgabe, die nicht nur tiefgehende und solide Fachkenntnisse im Bereich der Telekommunikationssysteme erfordert, sondern auch hohe Anforderungen an das Verständnis von Prozessen im Allgemeinen und Geschäftsprozessen im Besonderen stellt.

Vorsprung erweitert.

HST Greenfield Holding

Birchstrasse 34
8057 Zürich
Schweiz

Schweiz +41 44 503 4100
Deutschland +49 711 656 966 100

eMail hello.ch@hstgc.com

Nutzen Sie den Vorsprung weiter.

Besuchen Sie uns online unter www.hst-greenfield.com