

Die Einführung kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse

von Rolf Hunziker und Henning Schaefer, Juli 2014

Zusammenfassung

Die Vorteile moderner Kommunikationssysteme können nur voll ausgeschöpft werden, wenn auch die Prozesse der Kommunikation mit Mitarbeitenden, Kunden und Geschäftspartnern, insbesondere über verschiedene Standorte hinweg, dahingehend verändert werden, dass sie die von Kommunikationsanlagen der neuesten Generation bereitgestellten Möglichkeiten effizient nutzt. Wir beleuchten in diesem Artikel neben den Chancen, die die Integration von Kommunikationssystemen in Geschäftsprozesse bietet, auch Risiken und Herausforderungen, die sich bei der Einführung kommunikationsintegrierter Geschäftsprozesse ergeben. Abschliessend geben wir einen Vorschlag zur Vorgehensweise bei der Anpassung der Geschäftsprozesse hin zur Kommunikationsintegration und nennen einige wichtige Massnahmen zur Überwachung des Erfolgs der in die Wege geleiteten Schritte.

Über die Autoren



Rolf Hunziker ist Geschäftsführer und einer der Gründer sowie Mitinhaber der HST Greenfield GmbH. Mit jahrzehntelanger Berufserfahrung ist er unser Spezialist für die Konzeption, die Planung und den Betrieb großer und sehr großer Kommunikationsnetzwerke.

rolf.hunziker@hst-greenfield.com



Henning Schaefer ist Leitender Berater und einer der Gründer sowie Mitinhaber der HST Greenfield GmbH. Der ausgebildete Software Engineer ist unser Spezialist für digitale Geschäftsprozesse, Projektmanagement und Qualitätssicherung.

henning.schaefer@hst-greenfield.com

Über HST Greenfield

Die HST Greenfield GmbH steht seit dem Jahr 2014 für die kompetente Unterstützung mittlerer und grosser Unternehmen aus dem privaten und öffentlichen Sektor in allen Belangen der Konzeption, der Planung und des Betriebs von Kommunikations- und Informationssystemen.

Unsere Kunden profitieren hierbei von der langjährigen, praktischen Erfahrung unserer Berater in genau denjenigen Fachbereichen, in denen wir unsere Unterstützung anbieten - somit können Sie sicher sein, dass die von uns erarbeiteten Konzepte und Strategien nicht nur in der Theorie gut klingen, sondern insbesondere praxistauglich und zielführend sind.

Als neutrale, unabhängige Instanz verbinden wir Hersteller, Anbieter, Kunden und Endnutzer und tragen dazu bei, dass alle beteiligten Parteien ein Umfeld vorfinden, das ihren Anforderungen gerecht wird und eine produktive und zufriedenstellende Zusammenarbeit ermöglicht.

1 Prozessintegrierte Kommunikation

In einer Geschäftswelt, die immer stärker auf die Zusammenarbeit und Kommunikation von Mitarbeitern unterschiedlicher Fachbereiche und an unterschiedlichen Unternehmensstandorten 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.

2 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.

3 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.

4 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.

Haben wir
Ihr Interesse
geweckt?

Gerne erläutern wir Ihnen weitere Details zu den in diesem Artikel beschriebenen Themen bei einem persönlichen, unverbindlichen Gespräch mit unseren Beratern. Bitte zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren:

E-Mail: hello@hstgc.com
Telefon: +41 (44) 511 10 80

Wir sind für Sie erreichbar von Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr.

Impressum

Diese Publikation wurde herausgegeben von:

HST Greenfield GmbH
Brühlmatten 9
5607 Hägglingen
Schweiz

Geschäftsführer: Rolf Hunziker
Handelsregister: CHE-166.533.440
Registergericht Aargau, Schweiz

Web: www.hst-greenfield.com
E-Mail: hello@hstgc.com
Telefon: +41 (44) 511 10 80

Inhaltlich verantwortlich sind ausschließlich die oben genannten Autoren. Eine Veröffentlichung, auch auszugsweise, ist nur unter Nennung des Herausgebers und aller aufgeführten Autoren gestattet. © 2024 HST Greenfield GmbH. Alle Rechte vorbehalten.