

Unified Communications gewinnbringend einsetzen

Über Erfolg oder Misserfolg von Geschäftsprozessen entscheidet nicht zuletzt die Effizienz der Kommunikation. Eine Voraussetzung dafür: Unified-Communications-Funktionen wie E-Mail, Telefon, Fax, Videokonferenzen und Instant Messaging sind in betriebswirtschaftliche Applikationen integriert. Mitarbeiter können dann von einem beliebigen Ort aus auf allen Wegen kommunizieren - unternehmensweit und unabhängig von Ort und Zeit.

Mit Unified Communications (UC) soll zusammenfinden, was zusammen gehört. Denn noch lässt die Kommunikationseffizienz in den Unternehmen einige Wünsche offen. Dafür gibt es eine Reihe von Belegen. So kommt beispielsweise das Berliner Analysten- und Beratungshaus Berlecon Research in verschiedenen Studien zu dem Ergebnis, dass es vor allem bei den externen Kommunikationsprozessen deutlich erkennbare Verbesserungspotenziale gibt. Dies betrifft etwa die Einbindung externer Partner in Geschäftsprozesse und die Beantwortung der Anfragen von Kunden- und Lieferanten. Fortschritte wünschen sich die von Berlecon befragten Manager aus den Bereichen Einkauf und Vertrieb auch bei der Arbeit unterwegs oder im Home Office sowie bei der Zusammenarbeit und der Koordination räumlich verteilter Teams.

Konvergenz von A bis Z

Dafür müssen sowohl die technologischen als auch die organisatorischen Voraussetzungen geschaffen werden. Einiges ist bereits vorhanden und anderes im Entstehen. Auf der Infrastrukturebene laufen Sprache und Daten heute vielfach bereits über IP-Netze. Dazu kommt die Konvergenz des Fest- und Mobilfunknetzes, bekannt auch unter dem Begriff Enterprise Fixed Mobile Convergence (eFMC), sowie der dazugehörigen Endgeräte. Statt über das Mobilfunknetz können bei eFMC Handygespräche sicher über das WLAN und die damit verbundene interne TK-Anlage geführt werden. Mit der Einführung von Unified Messaging haben Unternehmen auf der nächsten Konvergenzstufe die Möglichkeit, unterschiedliche Kommunikationsarten an einem zentralen Ort, wie der Inbox eines E-Mail-Systems, zu empfangen: Voice Messages, E-Mails, Instant Messaging und Faxsendungen.

Büro für unterwegs

Unified Communications aber ist weit mehr als Messaging oder die Nutzung eines E-Mail-Systems. Dazu gehört zunächst einmal die nahtlose Einbindung von Kommunikationsfunktionen in typische Büro-Anwendungen wie Microsoft Office oder Groupware-Plattformen wie: MS-Exchange, IBM Lotus Notes, Groupwise oder SMTP-Mailserver. Und schließlich steht der letzte Integrationsschritt an: die Verknüpfung von UC-Funktionen mit den Geschäftsprozess-Applikationen. Um die Potenziale von UC besser ausschöpfen zu können, muss die Businessintegration stärker in den Fokus rücken. Eine Integration von UC-Funktionalitäten mit ERP-, CRM, SCM- oder Produktionssystemen ist insbesondere bei mehrstufigen und zeitkritischen Geschäftsprozessen angebracht, bei denen verschiedene Mitarbeiter beteiligt sind, von deren Entscheidungen der weitere Prozessverlauf abhängt.

Einbindung in Angebotserstellung

UC sorgt durch eine reibungslose Kommunikation für effizientere Geschäftsprozesse. Wichtig dabei ist, dass die benötigten Kommunikationsdienste komfortabel an einem Ort bereitstehen. Und das kann beispielsweise die Applikation sein, die ein Mitarbeiter verwendet, um nach einem Verkaufsgespräch bei einem Kunden ein Angebot zu erstellen. Aus einer CRM-Lösung wird dazu die Historie des Kunden abgerufen, um festzustellen, welche Produkte und Services das Unternehmen bereits nutzt und wie die zusätzlichen Produkte und Dienstleistungen sich in die vorhandene Infrastruktur einfügen lassen. Ferner müssen aus der Angebotsapplikation heraus die Verfügbarkeit und die möglichen Liefertermine einzelner Komponenten überprüft werden.

Individuelle Entscheidungen ermöglichen

Handelt es sich beispielsweise um einen langjährigen Kunden, kommen Preisnachlässe bei einzelnen Details des umfangreichen Angebots in Frage. Über die genaue Höhe kann aber nur der Vorgesetzte des Vertriebsmitarbeiters entscheiden. Über eine integrierte Instand-Messaging-Funktion lässt sich dazu aus der Angebotsapplikation eine Anfrage starten. Nach einem kurzen Chat-Dialog stellen die beiden fest, dass weitere Einzelposten zu klären sind und verständigen sich darauf, das Gespräch per Videokonferenz fortzusetzen. Nach Klärung aller fachlichen Details steht nur noch die Freigabe des Angebots durch das Controlling aus. Per Instant Messaging sieht der Vertriebsmitarbeiter, dass die zuständige Kollegin erreichbar ist. Beide schauen sich das Dokument via Programmfreigabe (zum Beispiel Desktop Sharing) an, nehmen gemeinsam Änderungen vor und speichern es zentral ab. Nach einem kurzen Korrekturlauf kann der Vertriebsmitarbeiter das vollständige Angebot aus seiner gewohnten Applikation an den Kunden als Attachment an eine E-Mail versenden.

Wo früher Mails mit Anhängen verschickt wurden und alle Beteiligten auf die Antworten und Freigaben warten mussten, lassen sich durch die Präsenzfunktionen Wartezeiten einsparen, Angebote schneller und damit effizienter erstellen. Zurückzuführen sind diese Effizienzgewinne auf die Nutzung neuer Dienste wie sie Unified Communications bereitstellt.

Weiterer Ansatz: Einbindung in Callcenter Applikationen

Der Wertbeitrag einer effizienten Kommunikation im Kundenkontakt wird beispielsweise auch beim Betrieb von Callcenter-Lösungen deutlich. So können anrufende Kunden durch die Kombination von Telefonanlage, UC-Funktionen und der CRM-Applikation besser persönlich betreut werden. Der Mitarbeiter im Callcenter sieht auf Anhieb die Historie des Kunden und kann individuell auf ihn eingehen. Stehen etwa bei einer Supportanfrage alle technischen Details auf Knopfdruck bereit, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass die Kundenanfrage in kurzer Zeit geklärt werden kann. Auch hier ist entscheidend, dass die UC-Funktionen nahtlos in die Callcenter- und CRM-Anwendung eingebunden sind und der Mitarbeiter nicht zwischen mehreren Applikationen wechseln muss. Auch hier spielt die Präsenzinformation eine große Rolle. Der Support-Mitarbeiter erhält so einen Überblick über den Verfügbarkeits-Status aller Kollegen in Callcenter und in den Fachabteilungen. Damit ist er in der Lage, eilige, komplexe oder sensible Kundenanfragen direkt mit dem dafür geeigneten Experten und Sachbearbeiter zu besprechen und für eine Lösung zu sorgen.

Einbeziehung mobiler Endgeräte

Wo es darauf ankommt, Anfragen schneller und effizienter abzuwickeln, darf die Einbeziehung mobiler Endgeräte nicht fehlen. Ein Beispiel dafür ist die Regulierung von Schadensfällen bei einer Versicherung. So kann die Schadensaufnahme und damit die Dokumentation für die spätere Archivierung etwa mit einem Smartphone direkt vor Ort erfolgen. Die Daten und die Fotos werden von einem verfügbaren Sachverständigen im Backoffice beurteilt und der Kollege vor Ort kann zeitnah dem Betroffenen eine Entscheidung zur Kostenübernahme mitteilen. Früher dagegen waren oft mehrere Rückfragen der Kunden zum Status der Fallbearbeitung notwendig. Eine schnellere Abwicklung von Schadensfällen führt so auch zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

Zusammenfassend zählen Bedienerkomfort, Flexibilität und Effizienzgewinne zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren bei der Einführung einer UC-Lösung. Die hier skizzierten Einsatzszenarien verdeutlichen das große Einsatzspektrum von Lösungen in Verbindung mit fachlichen Applikationen. Damit die Kommunikation an jedem Ort, mit nahezu jedem Endgerät, zu unterschiedlichen Zeiten und der Einbindung von Unternehmens-Applikationen gelingt, ist die Modularität der verwendeten UC-Bausteine und deren offenen Schnittstellen von großer Bedeutung. Nur so ist ein komfortabler Wechsel zwischen verschiedenen UC-Services in einer laufenden Kommunikation komfortabel möglich. Viele der Basistechnologien sind in den Unternehmen heute schon im Einsatz – allerdings häufig parallel. Unified Communications führt in einem ganzheitlichen Ansatz bislang getrennte Tätigkeiten zusammen und sorgt durch die Verzahnung für mehr Effizienz in den Geschäftsprozessen. Ein Systemintegrator wie beispielsweise MCA kann dabei die Produkte verschiedener Anbieter zu einer einheitlichen Lösung kombinieren, vorhandene ITK-Infrastrukturen müssen dabei berücksichtigt und passende Migrations-Szenarien erarbeitet werden.



Sie wollen mehr wissen über Unified Communications?

Kontaktieren Sie MCA:

MCA GmbH Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Michael Knauff
Steinfurt 37
52222 Stolberg
Tel. 02402 – 86559-55
Fax 02402 – 86559-855
E-Mail: mknauff@mca-gmbh.de
<http://www.mca-gmbh.de>

Vertrieb/Beratung

FaxServer

Unified-Messaging

CTI / VoIP

Software-Erstellung

Back Office Lösungen

IT + TK Consulting

Wartung/Service