

Special Innovation

Astrid Krupicka: „Durch Business-Process-Transformation wird Innovation im Unternehmen gefördert, da Kundenwünsche und Erwartungen postwendend zurückgemeldet und verarbeitet werden“, erklärt die Marketing-Managerin von Alcatel-Lucent Enterprise Solutions.

Keine Kundenregung verpassen

Sonja Gerstl

economy: Was versteht man bei Alcatel-Lucent unter Business-Process-Transformation?

Astrid Krupicka: Die Unternehmenskommunikation und die Verbesserung dieser stellen heute ein ganz entscheidendes Erfolgskriterium für Unternehmen dar. Kunden sind hart umkämpft. Je besser, schneller und auch günstiger man in der Lage ist, intern und extern zu kommunizieren, desto größer

wird der Wettbewerbsvorteil für das Unternehmen, der Grad der Differenzierung zur Konkurrenz. Unter dem Terminus Business-Process-Transformation versteht man bei Alcatel-Lucent technisch gesehen die Verlinkung des Systems, mit dem das Kerngeschäft des Unternehmens abgewickelt wird, mit dem Kundenbeziehungsmanagement-Tool. Es geht darum, die Systeme zu verschmelzen, um keine Regung des Kunden zu verpassen, um ständige In-

teraktion gewissermaßen. Daraus werden dann in weiterer Folge Vorteile gezogen – sei es der Erhalt beziehungsweise die Bindung des Kunden oder die Möglichkeit, mehr an den Kunden zu verkaufen. Wichtiger ist aber: Die Innovation im Unternehmen wird gefördert, da Kundenwünsche und Erwartungen postwendend zurückgemeldet und verarbeitet werden.

Welche Services schließt diese Definition ein?

Nach der Alcatel-Lucent-Strategie ist Business-Process-Transformation der Dreischritt-Umwandlungsprozess der Kommunikationsstrukturen von Unternehmen. Als erster Schritt gilt die Schaffung der Grundlage – sprich: die Netzwerktransformation in Richtung konvergentes IP-Netzwerk. Dadurch verringern sich Administrationsaufwand und Kosten. Dann folgt die Service-Transformation. Dabei geht es um die Verbesserung beziehungsweise Beschleunigung der internen Kommunikation durch Collaboration-Tools oder Mobilitätslösungen. Als dritter Schritt folgt die Verbesserung der externen Kommunikation. Dabei spielen Data-Warehousing zur Analyse von Kaufverhalten und Kundenpräferenzen sowie Contact-Center als Kommunikations-Front-End die wesentlichsten Rollen.

Welchen konkreten Nutzen ziehen Unternehmen daraus?

Es werden alle Ressourcen des Unternehmens, Systeme, Mitarbeiter und Kunden-Communitys in Einklang gebracht und dazu verwendet, lang anhaltende, profitable Kundenbeziehungen zu schaffen.

Was gilt es im Zusammenhang mit Business-Process-Transformation unternehmensintern zu berücksichtigen?

Zur Person



Astrid Krupicka ist Marketing-Managerin CE von Alcatel-Lucent Enterprise Solutions. Foto: Alcatel-Lucent

Wie bei allen Umwandlungsprozessen: eine Strategie, die präzise formuliert und kommuniziert wird, damit sie von Mitarbeitern verstanden und mitgetragen wird, und überlegtes Zug-um-Zug-Umsetzen dieser, damit man sich nicht selbst überholt.

Ab welcher Unternehmensgröße zahlt sich dieses „Business-Werkzeug“ aus?

Das ist unabhängig von der Unternehmensgröße zu sehen. Eine kleinere Firma hat in ihrem Umfeld in Bezug auf Kundenbindung dieselben Ansprüche oder denselben Konkurrenzdruck wie ein Konzern. Nur die jeweilig implementierten Systeme werden andere sein.

www.alcatel-lucent.at



Jede Kundenregung wird registriert. Schließlich gilt: Je schneller man zu kommunizieren in der Lage ist, desto größer wird der Wettbewerbsvorteil für das Unternehmen. Foto: Fotolia.com

Dynamisch gesteuerte Geschäftsabläufe

Moderne Kommunikationssysteme flexibilisieren Unternehmen und deren Mitarbeiter.

Die Geschäftswelt entwickelt sich rasant. Wir sehen uns einer ständig steigenden Anzahl mobiler Mitarbeiter, einer neuen, zugleich auch anspruchsvolleren Generation von Benutzern, neuen Anforderungen an Chief Information Officers (CIOs) und IT-Manager, neuen Arbeitsweisen und der wachsenden Popularität von communitybasierten Web 2.0-Anwendungen wie etwa Tools für soziale Netzwerke und Zusammenarbeit gegenüber.

Perfektes Timing

Durch diese Veränderungen steigen naturgemäß auch die Erwartungen und die Komplexität. Die Leistung muss verbessert werden, jedes Investment muss sich rentieren. Der Schlüssel zur Erschließung des vollständigen Potenzials eines Unternehmens liegt in der er-



Voraussetzung für dynamisch gesteuerte Geschäftsabläufe ist die eindeutige Festlegung von Kompetenzbereichen. Foto: Fotolia.com

folgreichen Verbindung von Mitarbeitern, Netzwerken, Prozessen und Know-how. Damit ist gewährleistet, dass die An-

forderungen der Kunden auch tatsächlich erfüllt werden können. Die Fähigkeit, die richtigen Personen mit dem richtigen Wis-

sen zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Geräten zusammenzubringen, macht ein Unternehmen zu einem dynamischen Unternehmen und unterstützt dessen Wachstum.

Ressourcen verknüpfen

Business-Process-Transformation ist ein projektbasierter Ansatz für die Geschäftsprozessanalyse und -optimierung. Dabei werden die Prozessverbesserungen an Optimierungszielen wie zum Beispiel Kosten, Zeiten und Qualität ausgerichtet.

Business-Process-Transformation ist die Basis für Geschäftsregelmanagement, Produkt- und Prozesskostenrechnungen, Kapazitätsanalysen, Integrations- oder Outsourcing-Entscheidungen, Service-Level-Agreement-Betrachtungen, Qualitätsmanagement- sowie Standardisierungs-

projekte. Ein ganz wesentliches Kriterium für ein ganzheitliches Geschäftsprozessmanagement stellt dabei die Kommunikation dar. Moderne Kommunikationssysteme offerieren eine Reihe von Möglichkeiten, indem sie die Mitarbeiter eines Unternehmens durch die Bereitstellung individuell anpassbarer Tools für Zusammenarbeit und standortunabhängigen Zugriff auf kritische Informationen unterstützen. „Wir verfügen über sämtliche Lösungen und Produkte zur Durchführung der Transformation von Geschäftsabläufen“, erklärt Tom Burns, Chief Operating Officer von Alcatel-Lucent Enterprise Business: „Unsere Rolle besteht darin, unsere Kunden bei der Verknüpfung ihrer wichtigsten Ressourcen zu unterstützen, damit diese einen nachhaltigen Marktvorteil erzielen.“ sog