

Stillstand ist Rückschritt

Innovationen sind der Motor erfolgreicher Unternehmen

Täglich erreichen uns Wundermeldungen aus dem Bereich der Technologie: So versprechen Unternehmen Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen zuhauf. Was für Grossunternehmen einfach zu realisieren ist, bleibt für KMU aus Kostengründen häufig vermeintlich nur Wunschdenken. Doch nur vermeintlich, denn Unternehmen jeder Grösse profitieren von technologischen Innovationen an allen Fronten.

Edgar Rotzer

Bereits 1982 formulierte John Naisbitt in seinem Buch «8 Megatrends, die unsere Welt verändern», dass sich die Wirtschaft umkrepeln werde. Den Wandel von der Industrie- zur Informationsgesellschaft sagte der heute 77-jährige US-Amerikaner dabei genauso voraus wie die Bewegung von niedriger zu höherer Technologie, Prophezeiungen, die sich längst bewahrheitet haben. Für den Zukunftsforscher war bereits Anfang der 80er-Jahre klar, dass sich Technologie zu einem wichtigen Antrieb für einen wirtschaftlichen Wandel entwickeln und die gesamte Wirtschaft positive Impulse verspüren würde.

Nicht nur Grossunternehmen, auch kleinere und mittlere Unternehmen müssen und können konsequent Gelegenheiten wahrnehmen und von Neuerungen profitieren. Erst eine aktive und aufgeschlossene Haltung gegenüber der technologischen Entwicklung ermöglicht ihnen nämlich, für ihre Kunden innovative Leistungen zu erbringen und sich aus der Masse der Mitkonkurrenten abzuheben.

Arbeiten, wo Arbeit ist

Eine weitere These Naisbitts von 1982 betraf die Zentralisierung. Diese, so der Zukunftsforscher, würde schon bald der Vergangenheit angehören. Heute steht die Richtigkeit seiner Voraussage kaum infrage: Mehr und mehr werden Abläufe dezentralisiert, Wissen und Arbeit an verschiedenen Punkten konzentriert und Know-how auf allen Erdteilen zusammengesucht für ein globales Ganzes. Was im grossen Rahmen bereits seit langem seine Richtigkeit hat, stimmt auch im Kleinen, denke man doch nur an die Möglichkeiten des World Wide Web, die sich heute allen bieten. Vormalig infolge grosser technischer Hürden nur für Universitäten und Grossunternehmen erschwinglich, kann sich heute jedes Unternehmen einen Breitband-Internetzugang leisten. Mehr noch: Heutzutage kann es sich kein auch noch so kleines Geschäft mehr leisten, nicht auch im oder übers Netz erreichbar zu sein.

Die Entwicklung geht noch weiter: Vernetzung und Kollaboration ermöglichen es, Arbeit an jedem Platz der Welt auszuführen

und an jedem Platz der Welt Wertschöpfung für sein Unternehmen zu generieren. Nötig hierzu war die Entwicklung von leistungsfähiger Informationstechnologie (IT). Heut-





zutage ermöglicht die Verknüpfung von vermeintlich computerfremdem Equipment wie etwa einem Telefon mit Computern ein dynamisches Gefüge zu Gunsten des Mitarbeiters und schlussendlich des Unternehmens selbst. Zum Beispiel werden Mitarbeiter mit einer einzigen Telefonnummer auf verschiedenen Geräten erreichbar, unabhängig davon, ob sie sich im Firmensitz A befinden, an der Zweigstelle B oder auf dem Weg zu einem Kunden. Somit geht keine wertvolle Zeit mehr verloren, in der unnötigerweise auf Antworten gewartet werden

musste. Dies ist umso geschäftskritischer, als viele Mitarbeiter zusehends zu modernen «Nomaden» werden, die während ihrer Arbeitszeit konstant auf Achse sind.

Überall Informationszugriff

Auch der moderne Büroarbeitsplatz hat sich damit gewandelt: Ob für Konzerne oder mittlere und kleinere Betriebe, es handelt sich immer weniger um einen fixen Schreibtisch im Bürogebäude. Diese neue Mobili-

tät bedingt daher den optimierten Einsatz neuer Technologien, um mit Mitarbeitern, die häufig unterwegs sind, in Kontakt bleiben zu können. Folglich muss ein sicherer und leistungsfähiger externer Zugang zum Daten- und Kommunikationsnetzwerk eingerichtet werden.

Ohne eine solide und beständige Zusammenarbeit der Mitarbeiter untereinander gehen gute Ideen verloren, und Chancen werden verpasst. Das Ergebnis: Frustration bei den Mitarbeitern wegen der durch man-



Die Zukunft hat bereits gestern begonnen

Trotz Mobiltelefonie sind Mitarbeiter nicht immer einfach zu erreichen, sogar wenn sie sich im Unternehmen selbst befinden. Doch auch hier hat die Zukunft längst begonnen: Mit Unified-Communications-Lösungen können Mitarbeiter für jede Art von Informationsaustausch situationsgerecht das im gegebenen Moment jeweils effektivste mobile oder fest installierte Endgerät einsetzen. Videoanrufe sind jetzt genauso einfach zu initiieren wie ein normales Telefongespräch. Sowohl E-Mail, Fax und Instant Messaging als auch Telefon-, Video- und Webkonferenzen stehen über ein gemeinsames, einfach handhabbares Nutzerinterface am Notebook oder Desktop zur Verfügung. Unified Communications System steigern die Effizienz fast aller Kommunikationsprozesse, was gerade im KMU-Umfeld, wo Zeit- und Personalressourcen meist knapp bemessen sind, besonders dringlich ist. Zudem erhöht

sich die Erreichbarkeit der Mitarbeiter, so dass die neue Lösung auch den Kontakt zu den Kunden verbessert.

Ein anderes Beispiel sind TelePresence-Systeme für die direkte, virtuelle Live-Kommunikation. Die neue Technologie ermöglicht Mitarbeitern von Unternehmen, über Video, Audio und interaktive Elemente in einer Art und Weise Besprechungen virtuell abhalten zu können, wie es zuvor nicht möglich war. Die Konferenzteilnehmer erleben die Sitzungen, als ob alle Gesprächspartner in einem Raum sitzen, auch wenn diese über den ganzen Globus verteilt sind – gestochen scharf und in voller Lebensgrösse. So werden Feinheiten und Nuancen der menschlichen Kommunikation auch in Fernkonferenzen direkt erlebbar. Die ständige Weiterentwicklung wird diese Lösungen in absehbarer Zeit auch für KMU äusserst attraktiv machen.

gelnde Zusammenarbeit verursachten Ineffizienz, die sogar so weit führen kann, dass sie die Stelle wechseln. Firmen müssen heute dafür sorgen, dass ihre Mitarbeiter überall Informationszugriff haben, sei es im Hotelzimmer oder am Flughafen, in einer Zweigstelle oder zu Hause. Ist das nicht der Fall, geht wertvolle Zeit verloren. Und nicht nur das, es besteht auch das Risiko, dass das Vertriebspersonal mit veralteten Kundeninformationen arbeitet oder dringende Mitteilungen über geschäftskritische Angelegenheiten verpasst.

Innovation bedingt Investition

Sowohl bei Kunden als auch Lieferanten von KMU steigen die Ansprüche; sofortige und personalisierte Service- und Supportleistungen werden heutzutage als selbstverständlich vorausgesetzt. Trotz dieser wachsenden Ansprüche sind mittelständische Unternehmen gezwungen, mit geringerem Aufwand mehr zu erreichen. Der Wettbewerb verschärft sich, und KMU müssen mit grösseren, finanziell besser gestellten Unternehmen konkurrieren, gleichzeitig aber auch mit kleineren, schlankeren Konkurrenten Schritt halten. Die Lösung: Neue Mittel und Wege zur Optimierung der Betriebseffizienz suchen, um die Produktivität zu steigern und die Kosten zu senken. In einer Umfrage von IDC gaben 60,2 Prozent der befragten KMU eine Verbesserung ihrer Effizienz als höchste Priorität für ihr Geschäft an. Aber nur 23 Prozent dieser Unternehmen gaben innovativen, Effizienz steigernden Infrastrukturinvestitionen – so zum Beispiel Ausbau oder Erweiterung eines Netzwerks – eine ähnlich hohe Priorität.

Gezielte Investitionen in eine moderne IT vereinfachen die Herausforderung, jederzeit mit einem Mitarbeiter Kontakt aufnehmen zu können – sowohl für interne als auch externe Anfragen. Somit kann das Know-how der Mitarbeiter gezielt genutzt und die Kundenzufriedenheit wesentlich erhöht werden.

Informationstechnologie ist für Unternehmen dadurch ein entscheidender Faktor geworden, um Innovationskraft der eigenen Marktleistung sowie die Produktivität zu steigern. Der Bereich der IT, an dem dies besonders deutlich wird, ist die IP-Kommunikation. Dank IP finden nicht nur Computerdaten zielsicher ihren Weg durchs Netzwerk,



Tipps

Drei «innovative» Tipps

Unternehmen müssen bereits heute handeln, um nicht morgen mangels innovativer Lösungen auf einem schlechten Platz zu stehen. Die Fähigkeit, den Wissensaustausch und die Vernetzung der Mitarbeiter zu gewährleisten, wird im Rennen um Konkurrenzfähigkeit entscheidend sein. Agiert man bereits heute umsichtig-offensiv, sind Produktionssteigerungen, Innovation und eine erhöhte Rentabilität der Geschäfte die Folge. Drei Schritte können ein Unternehmen dabei wesentlich unterstützen:

1. Die Kollaboration und das gesammelte Wissen der Firma voll ausschöpfen und dadurch einen einzigartigen Mehrwert für seine Kunden schaffen. Die individuellen Bedürfnisse der Kunden verstehen und das Produkt oder den Service dementsprechend adaptieren.
2. Im Unternehmen für das nötige Know-how und die IT-Infrastruktur sorgen, um diesen Service auch bieten zu können. Unified Communications ist dabei ein wichtiger Ansatz.
3. Die Interaktion zwischen dem Kunden und dem eigenen Unternehmen als auch unter seinen Mitarbeitern selbst zum wesentlichen Bestandteil der Firma werden lassen. Interaktion und Kollaboration werden so zu einem Teil der Firmenkultur – und zu einem Hauptgrund des Geschäftserfolgs.

sondern auch vermehrt Telefongespräche oder Videoübertragungen. Die IP-Kommunikation ist das Herz der Konvergenz von Daten- und Sprachübermittlung und hat bereits heute den Grundstein für die Kommunikation der nächsten Generation gelegt.

Heute, wo ausgereifte Mobility Solutions zur Verfügung stehen, können es sich auch KMU leisten, die relativ geringe zusätzliche Investition zu tätigen, um ihre verkabelten Netzwerkinfrastrukturen auf mobile Mitarbeiter auszudehnen, die von zu Hause aus arbeiten oder auf Geschäftsreise sind. Es hat sich gezeigt, dass dadurch pro Mitarbeiter eine bis zwei Stunden mehr Zeit pro Tag für produktive Arbeit zur Verfügung stehen und die Mitarbeiter gleichzeitig die Möglichkeit haben, schneller auf Kunden, Partner und Kollegen zu reagieren.

Innovationen greifen lassen

Die Reaktion auf die sich wandelnden Ansprüche der Kunden, Mitarbeiter und der Gesellschaft im Allgemeinen muss jedoch sorgfältig geplant werden. Mit dem Kauf einiger IP-Telefone ist diesen Ansprüchen sicherlich nicht genügend Rechnung getragen. Vielmehr bedarf es einer grundsätzlichen strategischen Überlegung: In welchen Bereichen lohnt sich eine Investition in die Kollaboration? Welche Mobilitätslösungen ermöglichen innovative Dienstleistungen des Unternehmens? Wo kann die Wertschöpfung durch die Anbindung von vermeintlich computerfremden Geräten an das Firmennetzwerk erhöht werden? ■



Fragen

Edgar Rotzer
Area Sales Manager
Cisco Systems Switzerland
Tel. 044 878 93 73
erotzer@cisco.com
www.cisco.com

