Cisco Smart Business Roadmap

Mittelständische Unternehmen

Leitfaden zur Ermittlung und Bewertung der Herausforderungen und Lösungsempfehlungen

Cisco Smart Business Roadmap Mittelständische Unternehmen

Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Informationsseite

Bei der Cisco Smart Business Roadmap handelt es sich um einen beratenden Vertriebsprozess, mit dem Sie sich als vertrauenswürdiger Ratgeber bei Ihren Kunden etablieren und so langfristige Beziehungen aufbauen können, die zu mehr Umsatz führen. Die Cisco Smart Business Roadmap erreicht dies, indem sie es Ihnen ermöglicht, die geschäftlichen Herausforderungen und Prioritäten Ihrer Kunden besser zu verstehen. Anschließend können Sie dann optimale Technologielösungen präsentieren, die den geschäftlichen Zielen Ihrer Kunden entsprechen. Partner, die diesen Prozess verwenden, können größere Abschlüsse, höhere Kundenbindung und stärkere Beziehungen verzeichnen.

Mit der Cisco Smart Business Roadmap können sie ein gemeinsames Vokabular und einen Dialog zwischen Ihnen selbst und den Entscheidungsträgern in Unternehmen aufbauen. Über diesen Dialog können Sie die geschäftlichen Herausforderungen Ihrer Kunden identifizieren und ihre Bedeutung einordnen und dann die richtigen Cisco Technologie-Lösungen hierfür finden. So können Sie die dringenden Anforderungen Ihrer Kunden angehen und eine Lösungs-Roadmap entwickeln, die zukünftigen Bedarf abdeckt. Hieraus ergeben sich zahlreiche Upselling- und Cross-Selling Gelegenheiten. Gleichzeitig können sich Ihre Kunden darauf verlassen, dass die Technologielösungen, die sie heute kaufen, auch ihre zukünftigen Anforderungen erfüllen werden, und zwar ohne dass hierfür teure Upgrades notwendig wären.

Die Cisco Smart Business Roadmap besteht aus drei einfachen Schritten:

Schritt 1 – Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen

- Mit dem Arbeitsblatt „Ermittlung der Herausforderungen“ können Sie ermitteln, welche geschäftliche Herausforderung (betriebliche Effizienz, Reaktionsfähigkeit gegenüber dem Kunden, Eindämmung der Kosten oder Sicherheit) für Ihren jeweiligen Kunden am wichtigsten ist.

Schritt 2 – Leitfaden zur Bewertung der Herausforderungen

- Ist die wichtigste geschäftliche Herausforderung einmal identifiziert, so wählen Sie den entsprechenden Leitfaden zur Bewertung der Herausforderungen aus, um genauere Einzelheiten zu dieser Herausforderung zu ermitteln. Das Arbeitsblatt „Bewertung der Herausforderungen“ enthält eine Reihe von zusätzlichen, optionalen Fragen, mit denen Sie mehr über die wichtigste Herausforderung Ihres Kunden erfahren können.
- Mit Hilfe der Antworten zu diesen Fragen werden Sie einschätzen können, in wie weit Ihr Kunden bereits eine Lösung implementiert und die Aufgabe in Angriff genommen hat. Anschließend kann der Kunde einer der drei Phasen der geschäftlichen Entwicklung zugewiesen werden: „Grundlage“ , „Entwicklung“ oder „Optimierung“.

Schritt 3 – Leitfaden Lösungsempfehlungen

- Auf der Basis dessen, was Sie in Schritt 2 gelernt haben, können Sie jetzt die empfohlene Lösung für diese Phase auswählen. Dieser Leitfaden zeigt, wie die Lösung die geschäftlichen Herausforderungen in den Phasen Grundlage, Entwicklung und Optimierung angeht.
- Es handelt sich hierbei lediglich um Beispielempfehlungen. Sie sollten diese Lösung anpassen, um so eine ganz individuelle Roadmap für Ihren Kunden zu entwickeln, die sowohl kurzfristige als auch die langfristigen Anforderungen seines Unternehmen angeht. So können Sie eine dauerhafte Beziehung zu diesem Kunden aufbauen und so mehr Umsatz machen.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen

Beispielseite

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Diskutieren Sie die vier geschäftlichen Herausforderungen mit Ihrem Kunden. Bitten Sie anschließend Ihren Kunden darum, jede Herausforderung mit den Punktzahlen 1 bis 5 zu bewerten (1 = am unwichtigsten, 5 = am wichtigsten).

b. Das folgende Arbeitsblatt zeigt beispielhafte Notizen sowie eine Punktzahl für jede geschäftliche Herausforderung. Haben Sie die Herausforderung identifiziert, die für Ihren Kunden am wichtigsten ist, so gehen Sie zur Bewertung der Herausforderungen (Schritt 2) über und wählen Sie die Arbeitsblätter aus, die zu der jeweiligen Herausforderung gehören.

Geschäftliche Herausforderung	Priorität[1]	Notizen
1. Betriebliche Effizienz In wieweit ist Ihr Unternehmen dazu in der Lage, mit kontinuierlich hoher Effizienz und Mitarbeiter-produktivität zu arbeiten?	1 **3** 5	*a. Grundlagenphase:* ▪ *Mangel an IT-Mitarbeitern macht Probleme wie langsame Anwendungen noch schlimmer.* ▪ *Die manuelle Bearbeitung von Bestellungen ist langsam und fehleranfällig.* *b. Entwicklungsphase:* ▪ *Mitarbeiter sind nicht dazu in der Lage, die Menge von Nachrichten und Bestellungen, die sie jeden Tag erhalten, effektiv zu handhaben.* ▪ *Eingehende Anrufe der Kunden werden nicht beantwortet.* ▪ *Ineffiziente Prozesse und schlechter Informationsaustausch mit Partnern und Lieferanten.* ▪ *Mitarbeiter können von Standorten mit entsprechenden Verbindungen aus (Zuhause, Büro, Kunde, Hotel, etc.) nicht auf die Unternehmens-anwendungen zugreifen.* *c. Optimierungsphase:* ▪ *Mitarbeiter haben keinen uneingeschränkten Zugriff auf Kunden-informationen, was sich auf die Produktivität und die Zufriedenheit der Kunden auswirkt.* ▪ *Es existiert kein einheitlicher CRM Workflow-Prozess.* ▪ *Ist ein Mitarbeiter nicht im Büro, so senkt dies die Produktivität.*
2. Reaktionsfähigkeit gegenüber den Kunden In wieweit verbessern Sie Ihren Service für Ihre Kunden, indem sie ihnen den Zugang zu den bestmöglichen Ressourcen und Mitarbeitern ermöglichen?	1 **1** 5	*a. Grundlagenphase:* ▪ *Den Mitarbeitern fehlt schneller, zuverlässiger und sicherer Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk.* ▪ *Die Kunden haben keinen Zugriff auf eine optimal gesicherte Unternehmenswebsite, auf der sie sich selbst bedienen können* *b. Entwicklungsphase:* ▪ *Es ist schwierig für die Mitarbeiter, Kundenkommunikation aus unterschiedlichen Quellen zu archivieren und wieder abzurufen.* ▪ *Die Mitarbeiter können nicht an unterschiedlichen Plätzen im Büro oder remote arbeiten, ohne dabei den Zugriff auf die Voice-Services ihres Unternehmens zu verlieren.* ▪ *Angestellte müssen über den unternehmensweiten Telefonservice erreichbar sein. Hierzu gehören auch diejenigen in Filialen, Telearbeiter und mobile Mitarbeiter.* ▪ *Angestellte können von einem Standort mit der entsprechenden Verbindung nicht auf Geschäftsanwendungen und Daten zugreifen.* *c. Optimierungsphase:* ▪ *Langsamer oder begrenzter Zugriff auf Kundeninformationen. Kundenkommunikation kann nicht automatisch nachverfolgt werden.* ▪ *Mitarbeiter haben Probleme damit, andere wichtige Kollegen zu erreichen, die ihnen bei der Lösung eines Kundenproblems helfen könnten.* ▪ *Interne Meetings, um auf die Anforderungen der Kunden zu reagieren, sind nicht effektiv.*

BEISPIEL

[1] Priorität der geschäftlichen Herausforderungen: 1 = am unwichtigsten, 5 = am wichtigsten

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen

Beispielseite

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Diskutieren Sie die vier geschäftlichen Herausforderungen mit Ihrem Kunden. Bitten Sie anschließend Ihren Kunden darum, jede Herausforderung mit den Punktzahlen 1 bis 5 zu bewerten (1 = am unwichtigsten, 5 = am wichtigsten).

b. Das folgende Arbeitsblatt zeigt beispielhafte Notizen sowie eine Punktzahl für jede geschäftliche Herausforderung. Haben Sie die Herausforderung identifiziert, die für Ihren Kunden am wichtigsten ist, so gehen Sie zur Bewertung der Herausforderungen (Schritt 2) über und wählen Sie die Arbeitsblätter aus, die zu der jeweiligen Herausforderung gehören.

Geschäftliche Herausforderung	Priorität[1]	Notizen
3. Kosteneindämmung In wieweit reduzieren Sie die Kommunikationskosten Ihrer Mitarbeiter und Ihre Netzwerkkosten?	1 **3** 5	*a. Grundlagenphase:* ▪ *Verkablungskosten für neue Installationen sind zu hoch.* ▪ *Vertriebs- und Supportkosten sind zu hoch.* *b. Entwicklungsphase:* ▪ *Es sind hohe administrative Kosten damit verbunden, Mitarbeitern jederzeit und überall den Zugriff auf geschäftliche und persönliche Informationen zu erlauben.* ▪ *Hohe Telekommunikationskosten, einschließlich mehrerer Standorte und Remote-Mitarbeiter.* ▪ *Telekommunikations- und Netzwerk-Infrastruktur verursacht hohe Kosten.* ▪ *Hohe Reisekosten für interne und externe Meetings.* *c. Optimierungsphase:* ▪ *Hohe Reisekosten für interne und externe Meetings.* ▪ *Verwaltung der Telekommunikations- und Netzwerk-Infrastruktur verursacht hohe Kosten.*
4a. Sicherheit Wie viel Vertrauen haben Sie in die komplette Sicherheit Ihres Unternehmens und Netzwerks?	1 **1** 5	*a. Grundlagenphase:* ▪ *Unternehmensdaten und die Online Website-Präsenz sind durch unautorisierten Zugriff gefährdet; das Unternehmen bricht zusammen, wenn Kunden- und Unternehmensdaten verloren gehen oder gestohlen werden.* ▪ *Angebundene Computer und Daten, die zwischen Standorten ausgetauscht werden, sind durch unautorisierte Benutzer, Viren, Spam und Spyware gefährdet.*
4b. Sicherheit (Compliance) In wieweit sind Compliance-Probleme für Sie ein Thema?	1 **5** 5	*b. Entwicklungsphase:* ▪ *Mangel an einfacher Videoüberwachung am Empfang oder an gesicherten Eingängen.* ▪ *Stärkerer Netzwerkverkehr führt zu größeren Sicherheitsbedenken.* *c. Optimierungsphase:* ▪ *Probleme damit, Anforderungen für Datenspeicherung und Aufbewahrung, Sicherheit und Berichterstattung zu erfüllen.* ▪ *Vertrauliche Kunden- und Unternehmensinformationen auf Servern und PCs sind dem Risiko des unautorisierten Zugriffs ausgesetzt.* ▪ *Größere Mengen von Email und mehr Computer im Netzwerk erhöhen das Risiko von Spam, Viren und unautorisierten Benutzern.*

BEISPIEL

[1] Priorität der geschäftlichen Herausforderungen: 1 = am unwichtigsten, 5 = am wichtigsten

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Diskutieren Sie die vier geschäftlichen Herausforderungen mit Ihrem Kunden. Bitten Sie anschließend Ihren Kunden darum, jede Herausforderung mit den Punktzahlen 1 bis 5 zu bewerten (1 = am unwichtigsten, 5 = am wichtigsten).

b. Haben Sie die Herausforderung identifiziert, die für Ihren Kunden am wichtigsten ist, so gehen Sie zur Bewertung der Herausforderungen (Schritt 2) über und wählen Sie die Arbeitsblätter aus, die zu der jeweiligen Herausforderung passen.

Geschäftliche Herausforderung	Priorität[1]	Notizen
1. Betriebliche Effizienz In wieweit ist Ihr Unternehmen dazu in der Lage, mit kontinuierlich hoher Effizienz und Mitarbeiterproduktivität zu arbeiten?	1 – 5	
2. Reaktionsfähigkeit gegenüber den Kunden In wieweit verbessern Sie Ihren Service für Ihre Kunden, indem sie ihnen den Zugang zu den bestmöglichen Ressourcen und Mitarbeiter ermöglichen?	1 – 5	
3. Kosteneindämmung In wieweit reduzieren Sie die Kommunikationskosten Ihrer Mitarbeiter und Ihre Netzwerkkosten?	1 – 5	
4a. Sicherheit Wieviel Vertrauen haben Sie in die komplette Sicherheit Ihres Unternehmens und Netzwerks?	1 – 5	
4b. Sicherheit (Compliance) In wieweit sind Compliance-Probleme für Sie ein Thema?	1 – 5	

[1] Priorität der geschäftlichen Herausforderungen: 1 = am unwichtigsten, 5 = am wichtigsten

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap Mittelständische Unternehmen

Leitfaden zur Bewertung der Herausforderungen

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Informationsseite**

- Nachdem Sie zusammen mit Ihrem Kunden in Schritt 1 die geschäftliche Herausforderung mit der höchsten Priorität identifiziert haben, wählen Sie jetzt bitte das Bewertungs-Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel aus. Die Bewertungsblätter enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Informationen über die geschäftliche Herausforderung Ihres Kunden herausfinden können.

- Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte noch weiter nachzuforschen. Hier besprechen Sie aktuelle Herausforderungen, die Kosten für den Kunden, die hiermit verbunden sind, welche Funktionen seinen Anforderungen am besten entsprechen, und den Wert, der damit verbunden ist, diese Funktionen im Unternehmen einzuführen. Auf der Grundlage dieser Informationen können Sie dann die geeignete Lösung empfehlen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der der Seite.

- Die Implementierungsbewertung zeigt, in welcher Phase der Unternehmensentwicklung sich der Kunde befindet - "Grundlage", "Entwicklung" oder " Optimierung". Fügen Sie die Implementierungsbewertungen für die zusätzlichen Fragen hinzu. Teilen Sie diese Zahl durch die Anzahl von Hauptfragen, die bei der Bewertung der Herausforderungen gestellt werden, um die durchschnittliche Implementierungsbewertung für diese geschäftliche Herausforderung zu finden. Verwenden Sie diese Zahl als Richtwert, um im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3) die richtige Phase der Unternehmensentwicklung auszuwählen. Der Wert 1 zeigt, dass sich der Kunde in der Grundlagenphase befindet, die Punktzahl 2 steht für die Entwicklungsphase und der Wert 3 für die Optimierungsphase.

  Zum Beispiel: Erzielt Frage 1 eine Implementierungsphase von 1, Frage 2 eine Bewertung von 2, Frage 3 eine Bewertung von 2 und Frage 4 eine Bewertung von 1, so wäre die Summe von 1+2+2+1=6. Teilen Sie 6 durch 4 (Anzahl der gestellten Fragen), und Sie erhalten eine Punktzahl von 1,5. Dieser Kunde befindet sich momentan in der Grundlagenphase.

- Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Unterschiedliche Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Die folgenden Beschreibungen sollen ein besseres Verständnis der Entwicklungsphasen eines Unternehmens ermöglichen.

Grundlagenphase: Unternehmen in dieser Phase sind darum bemüht, effektiver mit Ihren Mitarbeitern, Kunden und Lieferanten zu kommunizieren. Außerdem müssen sie den Informationsaustausch zwischen Abteilungen verbessern. Sie denken darüber nach, Mitarbeitern und Kunden einfachereren Zugriff auf Informationen zu ermöglichen, indem sie diese auf einer Website veröffentlichen. In dieser Phase ist das Unternehmen auf der Suche nach einer technologischen Grundlage, die es ihm ermöglicht, effektiver zu kommunizieren und zu operieren, den Kunden besseren Service zu bieten und die eigenen Informationen zu schützen.

Entwicklungsphase: Unternehmen, die sich in dieser Phase befinden, haben ihre zentralen Geschäftsprozesse bereits etabliert und konzentrieren sich jetzt darauf, effizienter und reaktionsfähiger zu werden. Sie denken über Möglichkeiten nach, Mitarbeiter von zu Hause aus oder unterwegs arbeiten lassen zu können, so dass sie schneller auf Kollegen und Kunden reagieren können. Sie wollen die Kommunikation mit Angestellten, Kunden und Lieferanten weiter verbessern und die gemeinsame Nutzung von Informationen nutzen, um so effizienter zu werden und kosteneffektiver arbeiten zu können.

Optimierungsphase: Unternehmen in dieser Phase geht es oft darum, sich von der Konkurrenz abzusetzen, indem sie die Interaktion mit den Kunden optimieren. Sie denken über die Implementierung von Anwendungen wie Customer Relationship Management, Sales Force Automation und Call Center nach, um die gemeinsame Nutzung von Informationen über das gesamte Unternehmen hinweg und mit Kunden und Lieferanten zu verbessern. Nach der Optimierung wird diese Technologie zentraler Bestandteil des Unternehmens und trägt so weiter zu Verbesserung von Kommunikation und Reaktionsfähigkeit bei.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Beispielseite**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung**

Frage Nr. 4: **Sind Sie dazu in der Lage, Ihren Mitarbeitern vollständigen und sicheren Zugriff auf ihre persönlichen Informationen zu ermöglichen, und zwar jederzeit und von jedem Standort aus, ohne hierdurch hohe Kommunikationsgebühren zu verursachen?** Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	*Die Mitarbeiter haben heute keinen Selbstbedienungszugriff auf ihre persönlichen Informationen.*
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Verbringen Ihre Verwaltungs- oder Personal-Mitarbeiter viel Zeit damit, für Ihre Mitarbeiter persönliche Informationen zu aktualisieren oder die Anfragen von Remote-Mitarbeitern zu bearbeiten? ▪ Könnten Sie andere wichtige Initiativen finanzieren, wenn Sie diese Administrationskosten reduzieren könnten?	*Uns entstehen erhebliche Administrationskosten durch die Unterstützung unserer Mitarbeiter bei der Änderung ihrer persönlichen Informationen wie Sozialleistungen und Krankenversicherung und dem Einreichen von Spesenabrechnungen.*
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Mussten Sie zusätzliche Support-Mitarbeiter anstellen, um die persönlichen Informationen Ihrer Mitarbeiter zu handhaben?	*Ein Support-Mitarbeiter kümmert sich z.B. halbtags um diese Angelegenheit.* *Unsere Administrationskosten sind um 20 % gestiegen.* *Unsere Mitarbeiter sind frustriert, da sie nicht bei Bedarf auf ihre persönlichen Informationen zugreifen können.*
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter vollständigen, sicheren Zugriff auf Ihr Netzwerk hätten, und zwar unabhängig von ihrem Standort (Büro, zu Hause, unterwegs)? ▪ Wäre es nützlich, wenn Sie den Zugang zum Netzwerk kontrollieren und es den Mitarbeitern erlauben könnten, ihre eigenen, persönlichen Informationen von einem beliebigen Standort aus einzusehen oder zu aktualisieren, und zwar auf der Basis von Benutzerrollen/Klassen?	*Wir müssen unseren Mitarbeitern Selbstbedienungszugang zu unseren Netzwerken ermöglichen, um die Frustrationen zu beseitigen und Geld zu sparen.*
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Welche Bedeutung hat die Reduzierung der administrativen Supportkosten?	*Hätten die Mitarbeiter Selbstbedienungszugang, um ihre persönlichen Informationen selbst einzusehen und zu ändern, so hätten die Supportmitarbeiter mehr Zeit, sich um strategische Aufgaben zu kümmern. (Potentielle Einsparungen von ? 25.000 pro Jahr)*
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrem Unternehmen würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	*Jennifer Lobo aus der Personalabteilung hat ebenfalls die Aufgabe, sich mit dieser Herausforderung auseinander zu setzen.*
Implementierungsbewertung[1]	0 1 3

[1]Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

BEISPIEL

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung** (Fortsetzung)

Frage Nr. 1: **Sind Sie dazu in der Lage, Ihre IT Support-, Netzwerk-Management- und Telekommunikationskosten zu kontrollieren?**
Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Finden Sie, dass es mit Ihrer existierenden Infrastruktur zunehmend schwierig wird, Ihre Kommunikationskosten zu kontrollieren? ▪ Müssen Sie zunehmend auf externe IT Support-Anbieter zurückgreifen? ▪ Wenn Sie neue Standorte eröffnen, verlegen Sie dann Sprach- und Datenkabel zu jedem Desktop? ▪ Werden Ihre Fernsprechgebühren zu einem Problem, wenn Sie Telearbeiter und Filialen unterstützen? ▪ Unterstützen Sie separate Sprach- und Datennetzwerke?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Was kosten die zusätzlichen Support-Leute für Ihre Remote-Standorte? ▪ Welche zusätzlichen Gebühren fallen an, um Telearbeiter und Filialen zu unterstützen? ▪ Welche Reisekosten fallen für IT-Mitarbeiter an, die zu Remote-Standorten fahren und sich dort um das Netzwerk kümmern?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? ▪ Wäre es hilfreich für Sie, wenn Sie Ihre IT-Kosten straffen könnten, indem Sie Ihre Sprach- und Dateninfrastruktur von jedem angebundenen Standort aus auf sichere Art und Weise handhaben? ▪ Was würden Sie davon halten, wenn Sie Ihre Filialen und Telearbeiter über Ihr VPN-Netzwerk mit Telefon-Services versorgen und so die Kosten kontrollieren könnten, die sich aus nicht speziell vereinbarten Raten und Telefongebühren ergeben? ▪ Wie wäre es, wenn Sie ein konvergentes (verkabeltes oder drahtloses) Netzwerk implementieren könnten, das die Verkablungskosten für neue Netzwerkinstallationen (Computer, Drucker, etc.) vermeiden würde?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll ist die Reduzierung von IT Support-, Netzwerk-Management- und Telekommunikationskosten für Sie?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrem Unternehmen würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung[1]	0–3

[1]Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung** (Fortsetzung)

Frage Nr. 2: **Setzen Sie Technologie ein, um Ihre Vertriebs- und Administrationskosten so niedrig wie möglich zu halten? Zum Beispiel, indem Sie eine sichere Selbstbedienungs-Website für Kunden anbieten oder Ihren Mitarbeitern den Zugriff auf die Kundendatenbank ermöglichen?**
Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Verwenden Ihre Vertriebs- und Support-Mitarbeiter Zeit und Ressourcen darauf, auf Informationsanfragen von den Kunden zu reagieren, die online viel kosteneffektiver gehandhabt werden könnten? ▪ Verbringen Ihre Mitarbeiter zuviel Zeit damit, Kundeninformationen zu suchen oder aufzunehmen, wenn ein Kunde anruft? ▪ Sind Ihre Kunden nicht dazu in der Lage, auch nach Geschäftsschluss noch Bestellungen aufzugeben?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel Zeit und Geld verwenden Sie darauf, einfache Kundenfragen zu beantworten oder Bestellungen manuell zu bearbeiten? ▪ Wie viel potentieller Umsatz mit neuen oder existierenden Kunden geht Ihnen verloren, weil Sie nicht schnell genug auf wichtige Kundendaten zugreifen können?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? ▪ Wie wäre es, wenn Sie Ihren Kunden aktuelle Informationen zu Produkten, Services und Antworten auf häufig gestellte Fragen online bereitstellen könnten? ▪ Wie wäre es, wenn Ihre Kunden Bestellungen online platzieren und nachverfolgen könnten? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Kundendaten den Mitarbeitern automatisch präsentiert würden, wenn ein Kunde anruft, und wenn diese Anrufe automatisch nachverfolgt und in die Datenbank eingegeben würden?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll wäre es für Sie, die Kosten von Vertrieb, Service und Support zu reduzieren, indem Sie den Kunden eine Selbstbedienungs-Website anbieten und es Ihren Mitarbeitern ermöglichen, schnell auf Kundeninformationen zuzugreifen?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierbewertung[1]	0–3

[1]Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung** (Fortsetzung)

Frage Nr. 3: **Haben Sie Ihre Reise- und Post-/Versandkosten im Griff?**
Lautet die Antwort „Ja“, dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein“, dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Verwenden Ihre Mitarbeiter viel Zeit und Ressourcen darauf, zu Kunden, Partnern und anderen geschäftlichen Zielen zu reisen? ▪ Sind die Druck- und Versandkosten hoch, da Dokumente nicht elektronisch ausgetauscht werden?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel geben Sie für den Versand von Dokumenten aus? ▪ Wie hoch sind Ihre Reisekosten? ▪ Welche könnten reduziert werden, wenn Sie Meeting- und Collaboration-Tools verwenden würden?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn …? ▪ Wäre es hilfreich für Sie, wenn Meetings per Telefon-, Video- oder Webkonferenz abgehalten würden? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Dokumente schnell und sicher auf elektronische Art und Weise an interne Geschäftsgruppen, Lieferanten, Partner und Kunden versandt werden könnten? ▪ Was wäre, wenn Sie Meeting- und Collaboration-Tools verwenden könnten, um die Reisekosten zu reduzieren?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Welchen Wert hat die Reduzierung Ihrer Reise- und Versandkosten für Sie?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen - **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung** (Fortsetzung)

Frage Nr. 4: **Sind Sie dazu in der Lage, Ihren Mitarbeitern vollständigen und sicheren Zugriff auf ihre persönlichen Informationen zu ermöglichen, und zwar jederzeit und von jedem Standort aus, ohne hierdurch hohe Kommunikationsgebühren zu verursachen?** Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Verbringen Ihre Verwaltungs- oder Personal-Mitarbeiter viel Zeit damit, für Ihre Mitarbeiter persönliche Informationen zu aktualisieren oder die Anfragen von Remote-Mitarbeitern zu bearbeiten? ▪ Könnten Sie andere wichtige Initiativen finanzieren, wenn Sie diese Administrationskosten reduzieren könnten?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Mussten Sie zusätzliche Support-Mitarbeiter anstellen, um die persönlichen Informationen Ihrer Mitarbeiter zu handhaben?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter vollständigen, sicheren Zugriff auf Ihr Netzwerk hätten, und zwar unabhängig von ihrem Standort (Büro, zu Hause, unterwegs)? ▪ Wäre es nützlich, wenn Sie den Zugang zum Netzwerk kontrollieren und es den Mitarbeitern erlauben könnten, ihre eigenen, persönlichen Informationen von einem beliebigen Standort aus einzusehen oder zu aktualisieren, und zwar auf der Basis von Benutzerrollen/Klassen?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Welche Bedeutung hat die Reduzierung der administrativen Supportkosten?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

Frage: 1 Bewertung + 2 Bewertung + 3 Bewertung + 4 Bewertung ÷ 4 = **Endgültige Bewertung**

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen - **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Betriebliche Effizienz**

Frage Nr. 1: **Müssen Sie Ihren Mitarbeitern Remote- und mobilen Zugriff auf wertvolle Unternehmensinformationen ermöglichen, und zwar jederzeit und von jedem Standort?** Lautet die Antwort „Ja", dann fragen Sie genauer nach, wenn „Nein", dann gehen Sie zur nächsten Frage.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Verlieren Sie Kunden, wenn Ihre Reaktion zu lange auf sich warten lässt? ▪ Wird die Produktivität Ihrer Mitarbeiter beeinträchtigt, da sie keinen Zugriff auf wichtige Unternehmensdaten und Anwendungen haben, wenn sie nicht im Büro sind? ▪ Könnte Ihr Unternehmen funktionieren, wenn Ihre Mitarbeiter nicht in der Lage wären, ins Büro zu kommen? ▪ Verpassen Ihre Mitarbeiter wichtige Abgabetermine oder andere Fristen, weil ihnen der Zugriff auf wichtige Daten und Geschäftsanwendungen fehlt, wenn sie nicht im Büro sind? ▪ Werden die Kundenerfahrung oder Ihre Beziehung zu Lieferanten/Partnern beeinträchtigt, da Sie nicht dazu in der Lage sind, Ihren Mitarbeitern jederzeit und überall Zugriff auf entscheidende Geschäftsdaten und Anwendungen zu ermöglichen? ▪ Verlangsamt der mangelnde Zugang zu Informationen Ihre Fähigkeit, Produkte zu liefern?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel potentieller Umsatz mit neuen oder existierenden Kunden geht Ihnen aus diesem Grunde verloren? ▪ Verursacht dies zusätzliche Kosten (Vertrieb, Verwaltungskosten, etc.) für Sie?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Filialen, mobile Mitarbeiter und Telearbeiter vollständigen Zugriff auf das Kommunikationsnetzwerk des Unternehmens hätten (Sprache und Daten), so dass Geschäfte auf sichere Art und Weise von jedem angebundenen Standort ausgeführt werden könnten? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter den gleichen, sicheren Zugriff auf Daten und Geschäftsanwendungen, den sie im Büro haben, auch unterwegs, im Heimbüro oder bei einem Kunden nutzen könnten? ▪ Wäre es hilfreich, ein schnelleres und zuverlässigeres Netzwerk zu haben, indem entscheidend wichtige Geschäftsanwendungen und wichtiger Datenverkehr Priorität vor weniger wichtigem Netzwerkverkehr haben? ▪ Was würden Sie davon halten, wenn alle wichtigen Geschäftsanwendungen auf verkabelten und Wireless-Laptops und PCs verfügbar sein könnten, und zwar im Büro und an jedem Remote-Standort?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Welchen Wert hat ein schnelles und zuverlässiges Netzwerk für Sie, mit dem Ihre Mitarbeiter überall und jederzeit auf wichtige Daten und Geschäftsanwendungen zugreifen könnten?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrem Unternehmen würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Betriebliche Effizienz** (Fortsetzung)

Frage Nr.2: **Sollten Sie Ihre Prozesse effizienter gestalten und den Informationsfluss mit Partnern und Lieferanten verbessern?**
Lautet die Antwort „Ja", dann fragen Sie genauer nach, wenn „Nein", dann gehen Sie zur nächsten Frage.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Ist es schwierig für Sie, den Status von Bestellungen mit Ihren Partnern und Lieferanten genau zu verfolgen? ▪ Schränken Schwierigkeiten bei der Zusammenarbeit und dem Austausch von Daten mit Lieferanten und Partnern Ihre Fähigkeit ein, Ihre eigenen Abläufe zu handhaben und den Kunden guten Service zu bieten? ▪ Sind Sie nicht dazu in der Lage, Kommunikation mit Lieferanten und Partnern effektiv nachzuverfolgen? ▪ Führt schlechte Kommunikation mit Partnern und Lieferanten dazu, dass Sie zuviel Ware im Lager haben, oder vielleicht nicht genug Ware, um die Nachfrage zu erfüllen?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel potentieller Umsatz mit neuen oder existierenden Kunden geht Ihnen aus diesem Grunde verloren? ▪ Verursacht dies zusätzliche Kosten (Vertrieb, Verwaltungskosten, etc.) für Sie?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Mitarbeiter schnellere und effizientere Möglichkeiten hätten, um mit Kunden, Lieferanten und Partnern zu kommunizieren (Desktop-Produktivitätsfunktionen wie „Click to dial", Call Tracking, Screen-Pops, usw.)? ▪ Wäre es nützlich, wenn Geschäftsprozesse automatisiert und effizienter gestaltet würden und so dafür gesorgt würde, dass Kommunikation und Transaktionen mit Lieferanten und Partnern schnell und effizient protokolliert würden? ▪ Wäre es hilfreich für Sie, wenn Meetings per Video- oder Webkonferenz abgehalten werden könnten?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Welchen Wert hat es für Sie, Ihre Fähigkeit zu verbessern, Daten gemeinsam mit Ihren Partnern und Lieferanten zu nutzen und mit diesen zusammenzuarbeiten, um so Ihren Betrieb effizienter zu machen und schnell auf sich verändernde Kundenwünsche reagieren zu können	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Betriebliche Effizienz** (Fortsetzung)

Frage Nr. 3: **Müssen Sie Fehler, Zykluszeiten oder Kosten reduzieren, die mit Ihren internen Geschäftsprozessen zusammenhängen?**
Lautet die Antwort „Ja", dann fragen Sie genauer nach, wenn „Nein", dann gehen Sie zur nächsten Frage.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Können Ihre aktuellen Prozesse mit Ihrem sich verändernden Geschäft mithalten? ▪ Müssen Mitarbeiter Aufgaben oft wiederholt ausführen, da unterschiedliche Geschäftsprozesse nicht miteinander verbunden sind? ▪ Führen längere Zykluszeiten zu höheren Vertriebskosten oder dem Verlust von Kunden?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel Geld kosten Fehler bei der Eingabe von Bestellungen Ihr Unternehmen? ▪ Was kostet es Ihr Unternehmen, längere Zykluszeiten zu haben, die Ihre Vertriebskanäle verlangsamen? ▪ Verursacht dies zusätzliche Kosten (Vertrieb, Verwaltungskosten, etc.) für Sie?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wie wäre es, wenn Sie Ihre Geschäftsprozesse automatisieren könnten (Büroarbeiten, Auftragsgenehmigung, Bestellungen, etc.)? ▪ Wäre es hilfreich, wenn eingehende Anrufe in eine Warteschlange eingeordnet und dann an die Mitarbeiter mit dem entsprechenden Wissen und den Fähigkeiten für die Anforderungen des Kunden weitergeleitet würden? ▪ Wie wäre es, wenn Ihre Mitarbeiter Desktop-Produktivitätsfunktionen wie automatische Screen Pops, „Click to dial" und Call Tracking verwenden und Ihr Unternehmen so in die Lage versetzen könnten, die Interaktion mit dem Kunden effizienter zu gestalten? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter in der Lage wären, Emails, Voicemail- und Faxnachrichten auf effiziente Art und Weise in einer einzigen Inbox zu empfangen und zu archivieren? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Kundendaten den Mitarbeitern automatisch präsentiert und Anrufe automatisch nachverfolgt und in die Datenbank eingetragen würden? ▪ Wie wäre es, wenn Sie CRM Workflow Policies haben könnten, die dafür sorgen, dass Kundeninteraktionen automatisch und effizient protokolliert werden?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll ist es für Sie, Ihre internen Prozesse zu verbessern, um so die betriebliche Effizienz zu steigern und besser auf die Anforderungen der Kunden reagieren zu können?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung[1]	0–3

[1]Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Betriebliche Effizienz** (Fortsetzung)

Frage Nr. 4: **Müssen Ihre Mitarbeiter und Partner auf mehrere interne Quellen zugreifen, um die Informationen zu sammeln, die sie für ihren Job benötigen?** Lautet die Antwort „Ja", dann fragen Sie genauer nach, wenn „Nein", dann gehen Sie zur nächsten Frage.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Haben Sie den Eindruck, dass Produktivität und Motivation der Mitarbeiter hierunter leiden? ▪ Gehen Ihre Mitarbeiter ineffizient mit Email, Fax- und Voicemail-Nachrichten um? ▪ Verschwenden Ihre Mitarbeiter und Partner Zeit damit, nach der richtigen Person zu suchen, die ihnen helfen kann?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel potentieller Umsatz mit neuen oder existierenden Kunden geht Ihnen aus diesem Grunde verloren? ▪ Verursacht dies zusätzliche Kosten (Vertrieb, Verwaltungskosten, etc.) für Sie? ▪ Welche Kosten sind damit verbunden, dass Mitarbeiter schlechte Entscheidungen treffen, weil ihnen nicht die richtigen Daten zur Verfügung stehen?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? ▪ Wie wäre es, wenn Sie die Daten von verschiedenen Abteilungen an einer zentralen Stelle integrieren könnten, auf die Ihre Mitarbeiter zugreifen können? ▪ Wäre es hilfreich, wenn alle eingehenden Anrufe zunächst an verfügbare Mitarbeiter im Büro und außerhalb weitergeleitet würden, und nicht gleich an die Voicemail? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter in der Lage wären, von einer einzigen Übersicht aus auf effiziente Art und Weise auf Email, Voicemail- und Faxnachrichten zuzugreifen? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Kundendaten und Kommunikation in einer einzigen Datenbank integriert wären? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Partner, denen Sie vertrauen, auf Ihr Netzwerk zugreifen könnten, um Rechnungs- und Zahlungsvorgänge zu automatisieren oder um Bestellanforderungen deutlicher zu machen?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll wäre es für Sie, es Ihren Mitarbeitern und Partnern zu erleichtern, die benötigten Informationen zu finden?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung[1]	0–3

Frage:	1 Bewertung	+	2 Bewertung	+	3 Bewertung	+	4 Bewertung	÷ 4	=	Endgültige Bewertung	

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Reaktionsfähigkeit gegenüber den Kunden**

Frage Nr. 1: **Haben Ihre Kunden bei Bedarf schnellen und einfachen Zugang zu dem geeignetsten Mitarbeiter?**
Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Sind Ihre Kunden frustriert, weil sie öfter die Voicemail erreichen, als den eigentlichen Mitarbeiter, mit dem sie sprechen möchten? ▪ Wird Ihr Unternehmen aus diesem Grunde als nicht besonders kundenfreundlich angesehen oder als ein Unternehmen, mit dem die Zusammenarbeit besser sein könnte? ▪ Werden neue Services benötigt, um existierende Kunden zu halten und neue anzuziehen?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Gehen Ihnen aus diesem Grunde Umsatz oder neue/existierende Kunden verloren? ▪ Fallen zusätzliche Kosten an?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich, wenn Sie ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Kundenanrufe in eine Warteschlange eingeordnet und an den besten verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet würden? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter unabhängig von ihrem Standort (nicht am Schreibtisch, arbeiten remote, etc.) auf Voice-Services zugreifen könnten? ▪ Wäre es hilfreich für Sie, wenn Kundentermine per Telefon- oder Webkonferenz abgehalten werden könnten? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter auf automatische Pop-up Fenster mit allen relevanten Kundendaten zugreifen könnten, sobald der Anruf eingeht? ▪ Wie wäre es, wenn die gesamte Kundenkommunikation, z.B. Sprache, Fax und Email, in einer einzigen Datenbank gespeichert und automatisch nachverfolgt werden könnte?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll wäre es für Sie, den Kunden eine bessere Erfahrung zu ermöglichen, indem Sie die Verfügbarkeit Ihrer Mitarbeiter verbessern und ihnen die notwendigen Informationen an die Hand geben, um effektiver auf die Anforderungen der Kunden zu reagieren?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.
b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.
c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Reaktionsfähigkeit gegenüber dem Kunden** (Fortsetzung)

Frage Nr. 2: **Können Ihre Mitarbeiter jederzeit und überall auf wichtige Unternehmensinformationen (wie Kundenhistorie, Partnerinformationen, Lieferkettenprozesse, Konkurrenzinitiativen, Branchen-Richtlinien oder Geschäftsinformationen) zugreifen?**
Lautet die Antwort „Ja“, dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein“, dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Wie viel Zeit verbringen Ihre Mitarbeiter damit, auf mehrere Datenbanken zuzugreifen und so die Daten zu ermitteln, die für fundierte Entscheidungen notwendig sind? ▪ Wird Ihre Reaktionsfähigkeit gegenüber dem Kunden eingeschränkt, weil Ihre Mitarbeiter nicht dazu in der Lage sind, an unterschiedlichen Arbeitsplätzen im Büro oder remote zu arbeiten, und dabei auf Unternehmensdaten, Geschäftsanwendungen und Voice-Services zugreifen zu können? ▪ Leidet die Erfahrung, die Sie Ihren Kunden bieten, da Ihre Mitarbeiter nicht in der Lage sind, auch dann schnell auf wichtige Geschäftsdaten und Anwendungen zuzugreifen, wenn sie nicht an ihrem Schreibtisch sind?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Gehen Ihnen aus diesem Grunde Umsatz oder neue/existierende Kunden verloren? ▪ Fallen zusätzliche Kosten an?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn …? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären …? ▪ Wie wäre es, wenn Sie Ihren Mitarbeitern Zugriff auf Geschäftsdaten und Anwendungen von einem beliebigen Standort aus bieten könnten? ▪ Von Konferenzräumen, von unterwegs, oder von zu Hause?	
Wert	
Wie wertvoll wäre es für Sie, diese Funktionen zu haben? ▪ Wie wertvoll wäre es für Sie, Ihren Mitarbeitern jederzeit und überall den Zugriff auf die benötigten Informationen zu ermöglichen, um fundierte Entscheidungen treffen und Kunden effizient bedienen zu können?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung[1]	0–3

[1]Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.
b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.
c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Reaktionsfähigkeit gegenüber dem Kunden** (Fortsetzung)

Frage Nr. 3: **Können Sie schneller auf Ihre Kunden reagieren, indem Sie es Ihren Mitarbeitern ermöglichen, über eine einzige Oberfläche problemlos auf die relevanten Kundendokumente, Email, Voicemail und andere Kommunikationsformen zuzugreifen?**
Lautet die Antwort „Ja“, dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein“, dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Verschwenden Ihre Mitarbeiter wertvolle Zeit damit, mehrere Datenbanken mit Voicemails von Kunden und Email-Aufzeichnungen zu durchsuchen? ▪ Empfinden Ihre Mitarbeiter es als Herausforderung, schnell und problemlos auf alle relevanten Informationen zuzugreifen, die sie für ihre Aufgaben benötigen? ▪ Sind Ihre Kunden frustriert, weil sie nicht schnell und problemlos von Ihren Mitarbeitern bedient werden?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Gehen Ihnen aus diesem Grunde Umsatz oder neue/existierende Kunden verloren? ▪ Fallen zusätzliche Kosten an?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich, wenn Sie …? Was wäre, wenn Sie …? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihre Mitarbeiter auf eine Lösung zugreifen könnten, die Sprach-, Fax- und Email-Nachrichten von Kunden und Partner so organisiert, dass sie problemlos auf einer einzigen Schnittstelle angezeigt werden können?	
Wert	
Wie wertvoll wäre es für Sie, diese Funktionen zu haben? ▪ Welcher Wert ist für Sie damit verbunden, die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu verbessern, indem Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, schnell und effektiv auf Kunden zu reagieren?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Reaktionsfähigkeit gegenüber dem Kunden** (Fortsetzung)

Frage Nr. 4: **Gibt es bei Ihnen Geschäftsprozesse, die auch im Selbstbedienungsverfahren oder auf Web-Basis erledigt werden könnten, um Ihren Kunden schnellere Reaktionszeiten oder besseren Zugriff auf Informationen zu ermöglichen?**
Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Möchten Ihre Kunden direkt online bei Ihnen bestellen? ▪ Wie viel Umsatz verlieren Sie momentan an Ihre Konkurrenz, da Sie diese Möglichkeit nicht anbieten? ▪ Sind Ihre Kunden frustriert, da sie nicht in der Lage sind, schnell und problemlos an allgemeine Informationen zu kommen? ▪ Beschweren sich Ihre Kunden über langsame Reaktionszeiten und darüber, dass sie nicht auf wichtige Informationen zugreifen können?	
Kosten	
Was kostet dies?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn …? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären …? ▪ Wie wäre es, wenn Sie eine sichere Selbstbedienungs-Website mit Bestell- und Tracking-Funktionen anbieten könnten? ▪ Wie wäre es, wenn Sie Funktionen bereitstellen würden, mit denen sich Kunden selbst helfen und Informationen sammeln können?	
Wert	
Wie wertvoll wäre es für Sie, diese Funktionen zu haben? ▪ Wie wertvoll wäre es für Sie, es Ihren Kunden zu ermöglichen, selbst Informationen zu sammeln oder Transaktionen durchzuführen, und zwar ohne dafür mit einem Ihrer Mitarbeiter zusammenarbeiten zu müssen.	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung[1]	0–3

Frage	1 Bewertung	+	2 Bewertung	+	3 Bewertung	+	4 Bewertung	÷ 4	=	Endgültige Bewertung	

[1] 1 Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt ist Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit**

Frage Nr. 1: **Haben Sie eine Online-Präsenz (e-Commerce, Kundenregistrierung, etc.), bei der Kundeninformationen geschützt sind und Identitätsdiebstahl vermieden wird?** Lautet die Antwort „Ja“, dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein“, dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Welche finanziellen und rechtlichen Auswirkungen hätte es auf Ihr Unternehmen, wenn Ihre Kundendaten gefährdet wären? ▪ Wie stark würde der gute Ruf Ihres Unternehmens beschädigt, wenn Ihre Kundendaten kompromittiert wären? ▪ Wie viele Kunden würden Sie verlieren?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel potentieller Umsatz mit neuen oder existierenden Kunden geht Ihnen aus diesem Grunde verloren? ▪ Wie hoch wären die zusätzlichen Kosten (Rechtsbeistand, Verwaltungskosten, etc.), die Ihnen hieraus entstehen würden?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wie wäre es, wenn Sie eine Online-Präsenz erfolgreich implementieren und warten könnten, während Sie gleichzeitig Ihre Unternehmensdaten und die vertraulichen Kundeninformationen schützen?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Welcher Wert wäre damit verbunden, eine Online-Funktion bereitzustellen, die gleichzeitig die Kundeninformationen schützt?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung[1]	0–3

[1]Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit** (Fortsetzung)

Frage Nr. 2: **Sind Sie dazu in der Lage, Informationen elektronisch und auf sichere Art und Weise mit Filialen, Remote- oder mobilen Mitarbeitern, Partnern und Lieferanten auszutauschen?** Lautet die Antwort „Ja“, dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein“, dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Wird die Produktivität Ihrer Mitarbeiter dadurch eingeschränkt, dass sie nicht dazu in der Lage sind, auf sichere Art und Weise über das Internet auf Daten und Geschäftsanwendungen zuzugreifen? ▪ Werden die Kundenerfahrung oder Ihre Beziehung zu Lieferanten/Partnern beeinträchtigt, da Sie nicht dazu in der Lage sind, Ihren Mitarbeitern jederzeit und überall sicheren Zugriff auf entscheidende Geschäftsdaten und Anwendungen zu ermöglichen?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Verursacht dies zusätzliche Kosten (Vertrieb, Supportkosten, etc.) für Sie?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Ihr Unternehmen Filialen, Partner und Lieferanten mit sicherem und autorisiertem Zugriff auf wichtige Unternehmensdaten und/oder Anwendungen versorgen könnte? ▪ Wie wäre es, wenn Sie Ihre Pläne für die Geschäftskontinuität verbessern könnten, indem Sie im Falle einer Betriebsstörung auf Ihre Filialen und Remote-Mitarbeiter zurückgreifen?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll ist es für Sie, relevante Informationen auf sichere Art und Weise mit Filialen, Remote-Mitarbeitern, Partnern und Lieferanten teilen zu können?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] 1Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit** (Fortsetzung)

Frage Nr. 3: **Sind Sie ganz sicher, dass Ihr Netzwerk vor Mitarbeitern und Besuchern geschützt ist, die Würmer, Viren, Spyware und andere Gefahren zurücklassen könnten?** Lautet die Antwort „Ja“, dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein“, dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Wie oft wurde Ihr Unternehmen bereits durch Würmer, Viren, etc. beeinträchtigt? ▪ Bedeutet die steigende Anzahl von Emails für Ihr Unternehmen, dass das Risiko eines Netzwerkausfalls auf Grund von Würmern, Viren, etc. heute höher ist? ▪ Werden Ihre Besucher (Berater, Vertriebsleute, Partner, etc.) in ihrer Effektivität und Produktivität eingeschränkt, da Sie auf Grund von Sicherheitsbedenken nicht dazu bereit sind, ihnen den Zugriff auf Ihr Netzwerk zu erlauben? ▪ Wie stark leidet die Produktivität, wenn Ihr Netzwerk langsamer wird oder ganz ausfällt?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel Umsatz würden Sie bei einem ungeplanten Ausfall verlieren? ▪ Was kostet es Sie, sich von einem ungeplanten Ausfall zu erholen? ▪ Was kostet es Sie, wenn Ihre Kunden auf Grund eines Ausfalls das Vertrauen in Ihre Netzwerksicherheit verlieren?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wie wäre es, wenn Sie eine effiziente Netzwerk-Sicherheitslösung implementieren könnten, die teure, begrenzt verfügbare und falsch eingesetzte Bandbreite frei machen könnte, indem sie auf pro-aktive Art und Weise Würmer und weiteren böswilligen Verkehr löscht, bevor er in das Unternehmen gelangt? ▪ Wie wäre es, wenn Sie Mitarbeitern und Besuchern mehr Zugang zu Ihrem Netzwerk erlauben könnten, während Sie gleichzeitig eine gleichbleibende Security Policy durchsetzen, die dafür sorgt, dass alle nicht konformen PCs isoliert, blockiert und repariert werden?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll wäre es für Sie, ungeplante Störungen zu vermeiden, indem Sie dafür sorgen, dass Mitarbeiter und Besucher nicht dazu in der Lage sind, absichtlich oder aus Versehen Ihr Netzwerk zu unterbrechen?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Arbeitsblatt**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit** (Fortsetzung)

Frage Nr. 4: **Können Sie unautorisierten Zugriff auf vertrauliche Unternehmens-, Mitarbeiter- und Kundendaten verhindern?**
Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	**Notizen**
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Wie würde es sich auf die Motivation Ihrer Mitarbeiter auswirken, wenn vertrauliche Personaldaten, wie z.B. Gehälter, in Ihrem Unternehmen allgemein bekannt würden? ▪ Welche rechtlichen und finanziellen Auswirkungen hätte es, wenn persönliche Daten zu einem bestimmten Angestellten (Gesundheit, Personalakte, etc.) oder vertrauliche Geschäftsdaten / Pläne (zukünftige Quartalsergebnisse, mögliche Unternehmenszusammenschlüsse oder Übernahmen, usw.) bekannt würden?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie viel Umsatz mit neuen oder existierenden Kunden würden Sie verlieren, falls Ihre Unternehmensdaten kompromittiert würden? ▪ Wie hoch wären die zusätzlichen Kosten (Rechtsbeistand, Verwaltungskosten, etc.), wenn Ihre Unternehmensdaten kompromittiert würden?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Sie dafür sorgen könnten, dass Ihr Unternehmen die Integrität seiner Informationen bewahrt, indem es unautorisierten Zugriff auf vertrauliche Personal- und Kundendaten verhindert? ▪ Wie wäre es, wenn Sie Desktops und Server in Echtzeit vor unautorisiertem Zugriff und Viren schützen könnten? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Sie eine Security Policy durchsetzen könnten, die dafür sorgt, dass alle privaten Personal- und vertraulichen Unternehmensdaten vor unautorisiertem internem Zugriff geschützt werden?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Welchen Wert hat es für Ihr Unternehmen, Ihre vertraulichen Personal- und Unternehmensdaten schützen zu können?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung [1]	0–3

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Bewertung der Herausforderungen – **Worksheet**

So benutzen Sie dieses Tool:

a. Wählen Sie das Arbeitsblatt mit dem entsprechenden Titel für die geschäftliche Herausforderung, die Sie gemeinsam mit Ihrem Kunden im Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) identifiziert haben. Arbeitsblätter in diesem Teil enthalten zusätzliche Fragen, mit denen Sie weitere Details zu den einzelnen Herausforderungen ermitteln können. Diese Informationen stellen anschließend die Grundlage für die Lösung dar, die Sie empfehlen.

b. Bei jeder Frage haben Sie die Möglichkeit, sie entweder zu überspringen, wenn sie nicht relevant ist, oder anhand der zusätzlichen Fragen in der linken Spalte auf dieser Beispielseite noch weiter nachzufragen. Nachdem Sie jede einzelne Frage abgeschlossen haben, bewerten Sie die Netzwerk-Implementierungsphase an Hand der Skala am unteren Rand der Seite.

c. Indem Sie diesen Teil ausfüllen, erhalten Sie die notwendigen Informationen für die Empfehlung einer geeigneten Lösung. Technologie-Lösungen für jede Unternehmensphase und für jede geschäftliche Herausforderung finden Sie im Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3).

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit** (Fortsetzung)

Frage Nr. 5: **Entsprechen Sie momentan allen relevanten Richtlinien (nennen Sie relevante Beispiele wie HIPAA oder SOX in den USA)?**
Lautet die Antwort „Ja", dann gehen sie zur nächsten Frage, wenn „Nein", dann fragen Sie genauer nach.

Situation	Notizen
Was verursacht das Problem? Wie gehen Sie dies heute an?	
Folgen	
Welche Folgen hat dies? ▪ Welche finanziellen und rechtlichen Auswirkungen hat es, wenn die Richtlinien nicht eingehalten werden? ▪ Wenn Sie ein Privatunternehmen sind – haben Sie Kunden, die börsennotiert sind und deren Wirtschaftprüfer Ihr Unternehmen eventuell untersuchen wollen?	
Kosten	
Was kostet dies? Was geht Ihnen hier verloren? ▪ Wie hoch sind die Kosten, wenn Sie die Richtlinien nicht einhalten? Würden Sie Umsatz verlieren oder würden zusätzliche Kosten anfallen?	
Funktionen	
Wäre es hilfreich für Sie, wenn ...? Was wäre, wenn Sie in der Lage wären ...? ▪ Wie wäre es, wenn sie Systeme, Netzwerk und Sicherheitsvorgänge überwachen könnten, um zur Einhaltung der Richtlinien (Compliance) beizutragen? ▪ Wie wäre es, wenn Sie an der Rezeption einfache Videoüberwachung oder gesicherte Eingänge einführen könnten? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Sie Netzwerkangriffe (Netzwerk, Server und PCs) kontinuierlich identifizieren, bearbeiten und eliminieren könnten, während Sie gleichzeitig bei Ihrer Handhabung von vertraulichen Kundeninformationen für Compliance sorgen? ▪ Wäre es hilfreich, wenn Sie eine Compliance-Strategie implementieren könnten, die den heutigen Richtlinien entspricht und gleichzeitig Ihre Fähigkeit verbessert, zukünftige Anforderungen zu erfüllen?	
Wert	
Welchen Wert hat dies? ▪ Wie wertvoll ist es für Ihr Unternehmen, eine gleichbleibende Strategie für die Einhaltung von Richtlinien zu haben, die Störungen und Unterbrechungen auf ein Minimum reduziert?	
Optimale Ausnutzung	
▪ Wer sonst in Ihrer Organisation würde von diesen Funktionen profitieren? ▪ Gibt es andere, die sich mit dem gleichen Problem auseinandersetzen?	
Implementierungsbewertung[1]	0–3

Frage: 1 Rating + 2 Rating + 3 Rating + 4 Rating + 5 Rating ÷ 5 = **Endgültige Bewertung**

[1] Status der Netzwerkimplementierung beim Kunden: 0 = nicht vorhanden; 1 = Grundlagenphase für ein Netzwerk mit interner Ausrichtung; 2 = Entwicklungsphase für ein intern und extern verbundenes Netzwerk; 3 = Optimierungsphase für ein Netzwerk, das komplett in das Unternehmen integriert ist

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright © 1992–2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap Mittelständische Unternehmen

Leitfaden Lösungsempfehlungen

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Informationsseite

Sie und Ihr Kunde haben bereits mit Hilfe des Leitfaden zur Ermittlung der Herausforderungen (Schritt 1) die geschäftliche Herausforderung mit der höchsten Priorität identifiziert. Anschließend haben Sie von Ihrem Kunden weitere Informationen zu dieser Herausforderung erhalten und ermittelt, welche Kosten hiermit verbunden sind und welche Funktionen für den Kunden von besonderem Wert sind, indem Sie die Fragen im Leitfaden zur Bewertung der Herausforderungen (Schritt 2) diskutiert haben.

Jetzt sind Sie so weit, dass Sie den Leitfaden Lösungsempfehlungen (Schritt 3) einsetzen können. Hier finden Sie Beispiele für phasenweise Netzwerklösungen, die über einen bestimmten Zeitraum hinweg implementiert werden können, um den Kunden von der Grundlagenphase über die Entwicklungsphase bis zur Optimierungsphase zu begleiten. Der Leitfaden Lösungsempfehlungen hat separate Abschnitte für jede der vier geschäftlichen Herausforderungen. Gehen Sie zu den Lösungsseiten in dem Abschnitt für die geschäftliche Herausforderung, die Sie zuvor als die höchste Priorität für Ihren Kunden identifiziert haben.

Ist z.B. betriebliche Effizienz der Schwerpunkt für Ihren Kunden, so wählen Sie die entsprechende Lösungsseite. Dieser Abschnitt enthält Lösungen für betriebliche Effizienz während der Grundlagen-, Entwicklungs- und Optimierungsphase. Für jede Phase werden Informationen zu den möglichen Funktionen, geschäftlichen Vorteilen und Umsatzmöglichkeiten durch Services angegeben. Außerdem wird ein Lösungsdiagramm gezeigt.

Der Abschnitt Service Opportunitäten ergänzt die technologischen Lösungen für die geschäftlichen Herausforderungen der Kunden, indem er Empfehlungen für Service- und Support-Lösungen abgibt. Diese Lösungen werden dazu beitragen, das Netzwerk Ihres Kunden so leistungsfähig wie möglich zu machen, während sie Ihnen eine zusätzliche Einkommensquelle bieten. Indem Sie Service-Möglichkeiten nutzen, sind Sie sehr viel besser dazu in der Lage, längerfristige, partnerschaftliche Beziehungen mit Kunden aufzubauen. Eine solche strategische Beziehung zu Ihren Kunden bietet die Grundlage, auf der Sie Produkte und Services als Gesamtlösung verkaufen können. Außerdem sorgt sie für steigende Umsätze und höhere Kundenzufriedenheit.

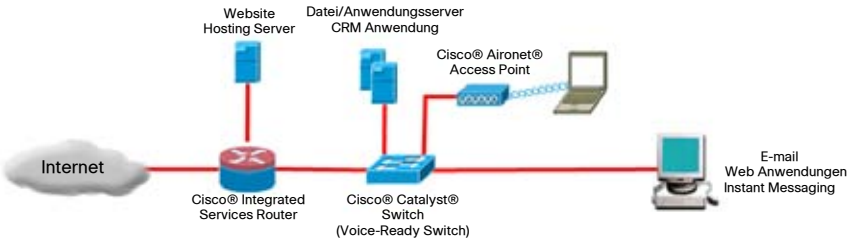
Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Betriebliche Effizienz**

Grundlagenphase

Empfohlene Lösung
- Cisco Secure Network Foundation
- Cisco Unified Wireless Network
- IT Operations Management und Remote Control Software
- Geschäftsanwendungen (Produktivität, Business Intelligence [Berichte, Dashboards], branchenspezifische Anwendungen)



Geschäftsfunktionen

- Optimieren Sie die Leistungsfähigkeit Ihres Netzwerks, indem Sie geschäftskritischen Daten und Anwendungen Vorrang vor Netzwerkverkehr mit niedriger Priorität geben.
- Die Cisco Secure Network Foundation trägt zur Verfügbarkeit und Reaktionsfähigkeit Ihrer geschäftskritischen, transaktionalen Kundenanwendungen bei.

Vorteile

- Verbessert die Mitarbeiterproduktivität, und zwar durch die Steigerung der Geschwindigkeit und Reaktionsfähigkeit von geschäftskritischen Business-Anwendungen.
- Die elektronische Verarbeitung von Bestellungen und internen Transaktionen reduziert Fehler.

Service-Opportunitäten

- Design und Dokumentation auf hohem Niveau: Machbarkeitstests, Funktionsvalidierung
- Ressourcenplanung: Management der Ressourcenanforderungen für Technologieimplementierungsprojekte.
- Detailliertes Design: Geschäftliche und technische Anforderungen.
- Konfigurations- und Verbindungs-Tests, Network Migration Services und Betriebsvalidierung.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

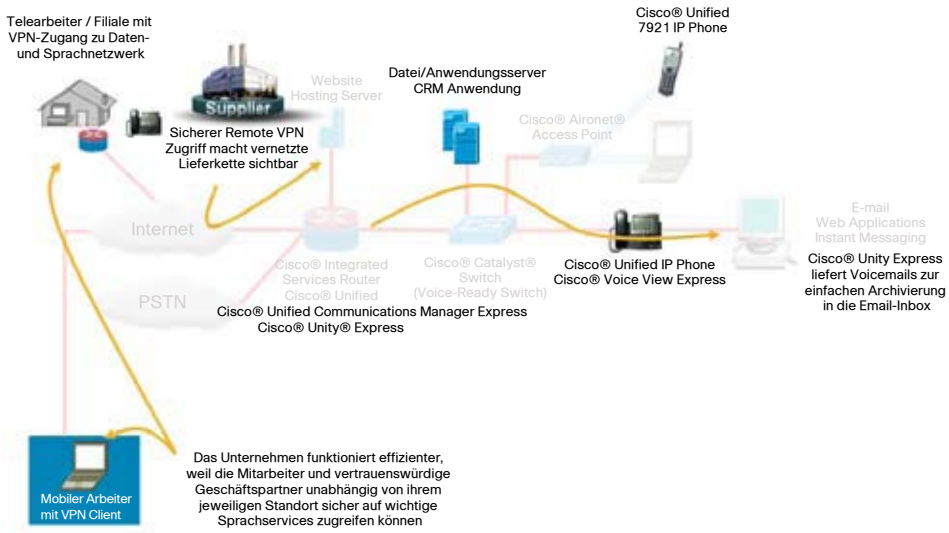
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Betriebliche Effizienz (Fortsetzung)**

Entwicklungsphase

Empfohlene Lösung

- Cisco VPN Technologie
- Cisco Unified Communications Manager Express
- Cisco Unity Express
- Cisco Integrated Messaging Technologie
- Geschäftsanwendungen (Lagerhaltung, Prognosen, Partner/Lieferanten Portal)
- Geschäftsanwendungen (CRM, Eingabe von Bestellungen, Business Intelligence, branchenspezifische Anwendungen)



Geschäftsfunktionen

- Filial- und Remote-Mitarbeiter sowie Telearbeiter haben äußerst sicheren Zugriff auf das Telefonsystem des Unternehmens. Dies bedeutet, dass Mitarbeiter unter ihrer normalen Nummer erreicht werden können, ob sie nun im Büro arbeiten, oder an einem Remote-Standort.
- Mitarbeiter können von einer einzigen Übersicht aus auf effiziente Art und Weise auf Emails, Voicemails und Fax-Nachrichten zugreifen und diese archivieren und wiederherstellen. Mitarbeiter werden per Email benachrichtigt, wenn neue Voicemails vorliegen.
- Weniger Anrufe, die vom Kunden abgebrochen werden.
- Grundlegende Call Center-Funktionalität sorgt dafür, dass eingehende Kundenanrufe an verfügbare Mitarbeiter weitergeleitet werden, und nicht an die Voicemail. Es wird mehr Zeit damit verbracht, den Wünschen der Kunden zu entsprechen, als damit Voicemails abzuhören.
- Sichere Verbindungen zu Ihren Partnern und Lieferanten mit Hilfe von Site-to-Site oder Remote User VPN-Verbindungen, um die betriebliche Effizienz zu optimieren.
- Alle Mitarbeiter haben sicheren Zugriff auf geschäftskritische Anwendungen, und zwar von beliebigen Standorten aus.

Vorteile

- Mitarbeiter können jederzeit und überall produktiv arbeiten, und zwar mit Zugriff auf Voice-Services. Ihr Unternehmen kann so effizienter arbeiten.
- Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, schnellere und bessere Entscheidungen zu treffen, und zwar durch einfachen Zugriff auf alle Kommunikationsformen (Email, Fax, Voicemail) von einer einzigen Übersicht aus.
- Kundenanrufe werden effizient an verfügbare Mitarbeiter weitergeleitet. Dies führt zu schnelleren Reaktionszeiten und dazu, dass weniger Kundenanrufe an die Voicemail geschickt werden.
- Reduziert Fehler, senkt die Kosten und verbessert die Zykluszeiten, und zwar durch Straffung der Prozesse und besseren Informationsaustausch mit Ihren Partnern und Lieferanten.
- Verbessert IT-Laufzeiten und Mitarbeiterproduktivität, und zwar durch die Bereitstellung von extrem sicherem verkabeltem oder Wireless-Zugang auf IT Management Tools, Geschäftsdaten und Anwendungen von jedem angebundenen Standort aus (Zuhause, Büro, Hotel, Kunde, etc.).

Service-Opportunitäten

- Pro-aktive Systemüberwachung und Management: Lösung von Problemen und Handhabung von Veränderungen, bei Bedarf Ersatz von Hardware und Software.
- Ressourcenplanung: Management der Ressourcenanforderungen für Technologieimplementierungsprojekte.

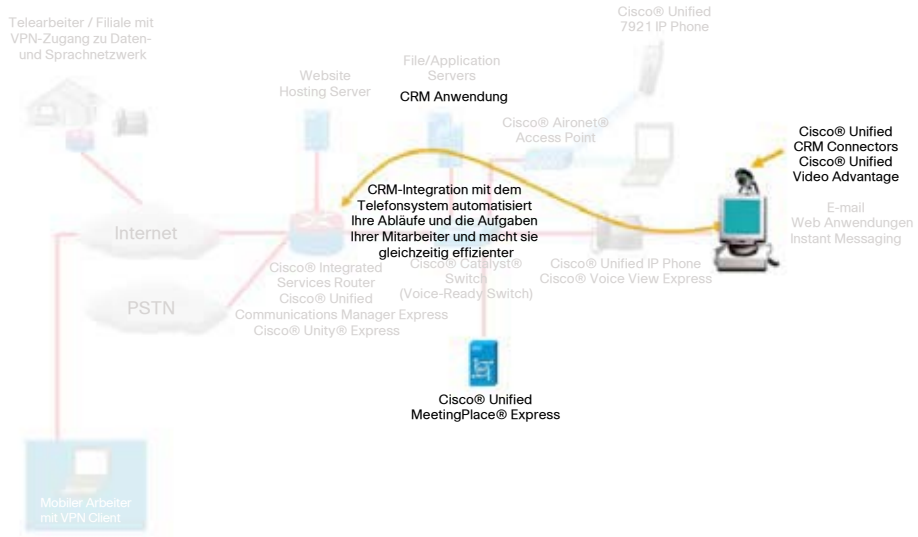
Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Betriebliche Effizienz (Fortsetzung)**

Optimierungsphase

Empfohlene Lösung
- Cisco Unified Video Advantage
- Cisco Unified Meetingplace Express
- Cisco Business Application Connectors
- CRM-Integration mit dem Telefonsystem
- Collaboration und Workflow Tools
- Geschäftsanwendungen (Produktivität)



Geschäftsfunktionen

- Desktop-Produktivitätsfunktionen wie automatische Screen Pop-ups, Click to Dial und Call Tracking machen es sehr viel einfacher, schnell auf Anforderungen und Anfragen der Kunden zu reagieren.
- CRM Workflow Policies werden automatisiert. Dies fördert die Akzeptanz von CRM in Ihrem Unternehmen und trägt dazu bei, dass Interaktionen mit den Kunden schnell und effizient protokolliert werden. Kundendaten werden dem Mitarbeiter automatisch präsentiert, während Anrufe automatisch nachverfolgt und in die Datenbank eingegeben werden.
- Meetings, an denen mehrere Standorte teilnehmen, können bei Bedarf mit Telefon-, Video- und Webkonferenzen durchgeführt werden. Dies reduziert die Ausfallzeiten, die normalerweise mit der Anreise zu Meetings verbunden sind.

Vorteile

- Mitarbeiter können bessere Entscheidungen treffen und effektiver auf sich verändernde Kundenanforderungen reagieren.
- Automatisierung von CRM Workflow Policies, um Kontinuität zu unterstützen, und Verbesserung der betrieblichen Effizienz durch weniger Fehler, geringere Kosten und kürzere Zykluszeiten.
- Reduziert die Ausfallzeiten, die mit Meetings außer Haus und Geschäftsreisen verbunden sind.

Service-Opportunitäten

- Fortgeschrittenes Netzwerk-Management und Überwachung: Implementierung einer Networking Roadmap mit Advanced Technologies.
- Leistungs- und Funktionsüberprüfung des Systems.
- Technologie-Strategie, Leistungsfähigkeit und Betrieb in Zusammenhang mit geschäftlichen Anforderungen.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

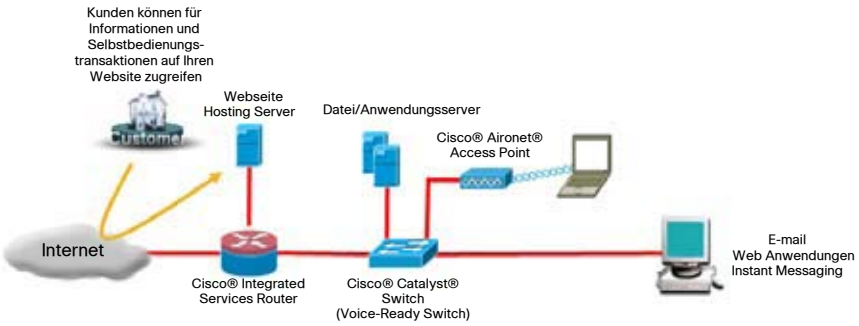
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Reaktionsfähigkeit gegenüber den Kunden**

Grundlagenphase

Empfohlene Lösung

- Cisco Integrated Services Router
- Cisco Catalyst Switches
- Cisco Secure Network Foundation
- Cisco Adaptive Security Appliance
- Cisco Unified Wireless Network
- Virtualisierungstools (VMWare)
- Geschäftsanwendungen wie Email und Web-Tools
- Web Server
- Website Tools (e-Commerce Software, Entwicklungstools, Content Management)
- Konfigurierte DMZ Zone wie Email und Web-Tools
- Produktivitätstools (Microsoft Outlook)



Geschäftsfunktionen

- Ihr Netzwerk kann optimiert werden, um die Leistungsfähigkeit von geschäfts-kritischen Anwendungen, Reaktions-zeiten und Sicherheit zu verbessern.
- Ihr Unternehmen kann seine Präsenz auf dem Internet ohne Bedenken ausbauen, und zwar mit einem Web Server auf Ihrem eigenen Gelände. Der Cisco Integrated Services Router schützt Ihren Web Server vor unautorisiertem Zugriff.

Vorteile

- Die Produktivität der Mitarbeiter wird verbessert, und zwar durch schnellen und zuverlässigen Zugang zu wichtigen Geschäftsanwendungen und sichere Unternehmens- und Kundendaten.
- Kunden machen bessere Erfahrungen, da die Reaktionszeiten kürzer sind und sie auf Informationen zugreifen und Bestellungen online aufgeben und nachverfolgen können.

Service-Opportunitäten

- Projektplanung: Unterstützung beim Management von Aufgaben, Risiken, Problemen, geschäftskritischen Meilen-steinen und Ressourcen.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

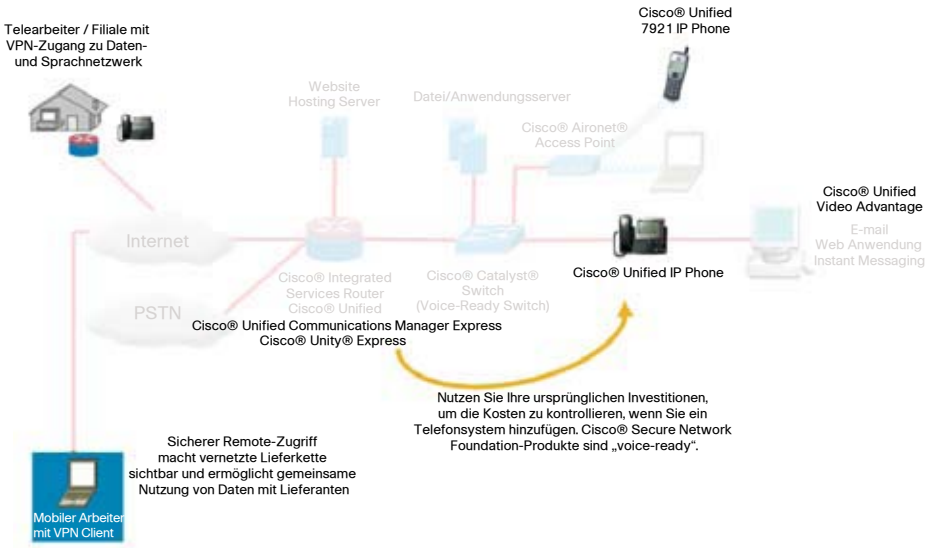
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Reaktionsfähigkeit gegenüber den Kunden (Forts.)**

Entwicklungsphase

Empfohlene Lösung

- Cisco Unity Express mit Voice View Express und Voicemail zu Email Funktionalität (IMAP)
- Cisco Unified Communications Manager Express
- Cisco Unified IP Phone 7921
- Cisco Wireless-Technologie
- Cisco VPN-Technologie (für Remote-Mitarbeiter)
- Cisco Unity Express mit BACD (Basic automatic call distribution) Funktionen
- Cisco Unified Meetingplace Express
- Cisco Unified Contact Center Express



Geschäftsfunktionen

- Effizientes Archivieren und Abrufen von Kunden-Emails, Voicemails und Faxnachrichten über eine einzige Schnittstelle mit Hilfe von Cisco Unity Express. Die Reaktionsfähigkeit gegenüber dem Kunden wird verbessert, wenn die Mitarbeiter problemlos auf relevante Kundendokumente, Emails und Kommunikation zugreifen können.
- Mitarbeiter können sich am Arbeitsplatz hin- und herbewegen und dabei ein Wireless IP-Telefon benutzen, um Telefonservices aufrecht zu erhalten. Da die Mitarbeiter nicht an Ihre Schreibtische gebunden sind, können Sie auch an anderen Orten im Büro arbeiten, ohne einen Anruf zu verpassen. Remote-Mitarbeiter in einer Filiale oder im Heimbüro haben dank Cisco VPN-Technologie Zugriff auf geschäftskritische Sprach- und Daten-Services.
- Mitarbeiter können sich in eine Warteschlange einloggen und die Kundenanrufe werden an den nächsten verfügbaren Mitarbeiter weitergeleitet. Mitarbeiter können als Arbeitsgruppe agieren, eingehende Anrufe entgegennehmen und dabei umfangreiche Konferenzfunktionen nutzen.

Vorteile

- Ihre Mitarbeiter können schnell auf wichtige Kundeninformationen zugreifen, da der Prozess der Archivierung und des Abrufs von Kundenkommunikation (Voicemails, Emails, Faxnachrichten) effizienter gestaltet wurde.
- Ihre Mitarbeiter können besser auf die Anforderungen Ihrer Kunden reagieren, wenn sie nicht am Schreibtisch sind oder remote arbeiten. Mitarbeiter können Voicemails per Email oder per SMS an Ihre Mobiltelefone/Smartphones empfangen.
- Trägt dazu bei, dass die Kunden Ihre Mitarbeiter erreichen können, und zwar durch sicheren Zugriff auf Voice-Services und die Beibehaltung der normalen Telefonnummer von jedem angebunden Standort aus. Mitarbeiter können auf umfangreiche Konferenzfunktionen zugreifen und als Gruppe zusammenarbeiten, um den Anforderungen der Kunden zu entsprechen.
- Mitarbeiter werden in die Lage versetzt, die Kunden besser zu bedienen, und zwar durch sicheren Zugriff auf wichtige Geschäftsdaten und Anwendungen, jederzeit und überall.

Service-Opportunitäten

- Netzwerk-Management und Überwachung: Überprüfung des Netzwerks, um für zuverlässige Leistungsfähigkeit und Service zu sorgen.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

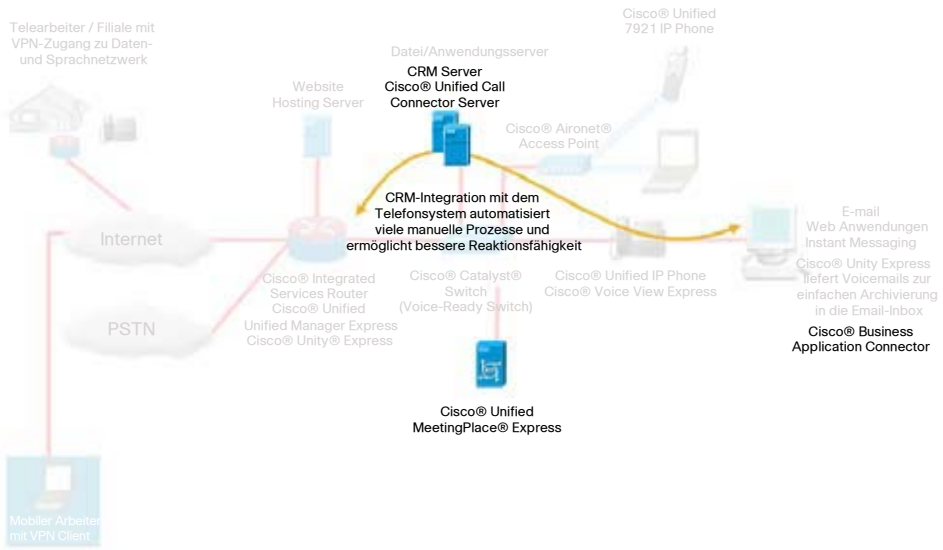
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Reaktionsfähigkeit gegenüber den Kunden (Forts.)**

Optimierungsphase

Empfohlene Lösung

- Cisco Unified Business Application Connector
- Cisco Unified Call Connector mit Cisco Unified Call Connector Server
- Produktivitätssoftware
- Geschäftsanwendungen (CRM, Kundendatenbank)



Geschäftsfunktionen

- Mitarbeiter erhalten Screen Pop-ups mit relevanten Kundeninformationen und Telefonanrufe werden automatisch nachverfolgt, wenn das Telefonsystem mit der Kundendatenbank integriert ist.
- Mitarbeiter können von einer einzigen, einheitlichen Oberfläche aus auf Kunden reagieren und mit Kollegen zusammenarbeiten und dabei das Telefon, Voicemail, Instant Messaging, Web Collaboration und vieles mehr verwenden.
- Interne und externe Meetings können per Telefon- und Webkonferenz von jedem Standort mit einer entsprechenden Verbindung aus durchgeführt werden.

Vorteile

- Verbessert die Kundenerfahrung, da die Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, schneller auf die Anforderungen der Kunden zu reagieren.
- Steigert die Kundenzufriedenheit, da die Mitarbeiter besser zusammenarbeiten können, während sie auf die Anforderungen der Kunden reagieren.
- Schnelle Setup-Funktionen für Telefon- und Webkonferenzen, um schnell auf die Wünsche der Kunden reagieren zu können.
- Bessere Kundenerfahrung durch kürzere Reaktionszeiten und besseren Kundenzugriff auf Informationen, und zwar über eine Selbstbedienungs-Website.

Service-Opportunitäten

- Weitere Optimierung des Netzwerks, um so für höchste Leistungsfähigkeit und optimalen Service zu sorgen.
- Fortgeschrittenes Netzwerk-Management und Überwachung: Technologie-Strategie, Leistungsfähigkeit und Betrieb in Zusammenhang mit geschäftlichen Anforderungen: entsprechende Änderungen werden vorgenommen.

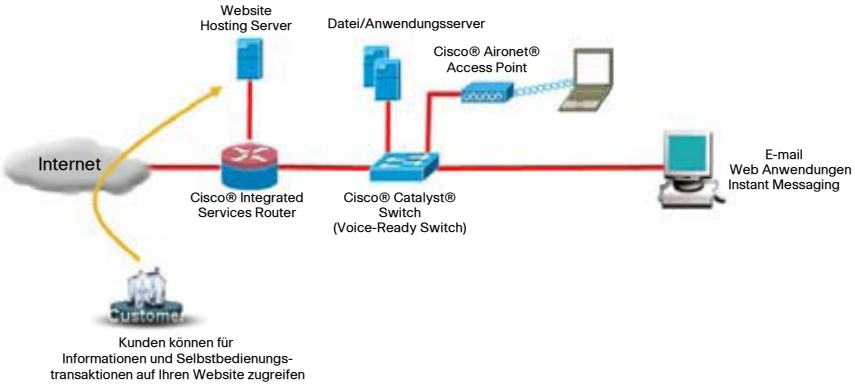
Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung**

Grundlagenphase

Empfohlene Lösung
- Cisco Secure Network Foundation
- Mitarbeiter Portal
- Cisco Unified Wireless Network
- Cisco Integrated Services Router
- Cisco Catalyst Switches
- IT Operations Management und Remote Control Software
- Web Server auf dem Unternehmens-gelände
- E-Commerce und Content Management Software



Geschäftsfunktionen

- Eine konvergente Netzwerk-Infrastruktur ermöglicht es Ihnen, eine einzige Kabel-Infrastruktur zu implementieren, im Gegensatz zu separaten Kabeln für Sprache und Datenprodukte. So kann Ihr Unternehmen viel Geld sparen. Alternativ dazu können Sie Kabel ganz abschaffen und ein konvergentes Wireless-Netzwerk implementieren.
- Schützen Sie die Website Ihres Unternehmens und Kundendaten mit dem Cisco Integrated Services Router.

Vorteile

- Geringere Administrationskosten, da Ihre Mitarbeiter mit dieser Lösung sicheren Selbstbedienungszugriff auf Geschäfts-anwendungen und persönliche Daten haben.
- Geringerer Supportaufwand und niedrigere Kosten, da Ihre Mitarbeiter von jedem Standort mit der entsprechen-den Verbindung aus die gesamte IT-Infrastruktur sicher handhaben und IT Support bieten können.
- Niedrigere Vertriebs- und Supportkosten, da Ihre Kunden Informationen online finden und so auch Bestellungen angeben können.

Service-Opportunitäten

- Netzwerkdesign und Implementierungs-plan: Design eines Netzwerks, das einen Mangel an Arbeitskräften effektiv bewältigen kann.
- Entwicklung eines Ressourcenplans für das Management von Technologie-implementierungsprojekten.
- Umfangreiche Systemtests vor der Implementierung.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

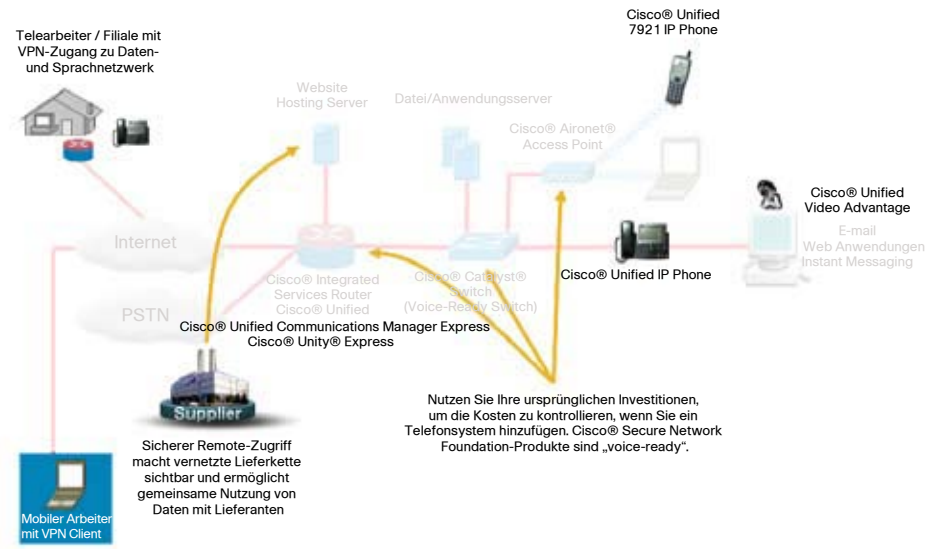
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung (Fortsetzung)**

Entwicklungsphase

Empfohlene Lösung

- Cisco Unified Communications Manager Express
- Cisco VPN-Technologie
- Cisco Unified IP-Telefone
- Cisco Unity Express
- Cisco Unified Video Advantage
- Geschäftsanwendungen (Business Intelligence, Management der Telekommunikationskosten)
- Collaboration- und Produktivitätssoftware



Geschäftsfunktionen

- Integrierte Cisco VPN-Technologie ermöglicht äußerst sicheren Zugriff auf persönliche Daten und Geschäftsanwendungen, und zwar für Remote-Benutzer und Filialen.
- Management der Infrastruktur und sicherer IT Support von jedem angebundenen Standort.
- Telefonservices für Filialen und Telearbeiter werden mit Cisco VPN Technologie bereitgestellt, so dass Gebühren entfallen.
- Das Hinzufügen eines Telefonsystems zu Ihrem Netzwerk ist lediglich ein Software-Update. Cisco Unified Communications Manager Express ist eine Softwareanwendung, die auf Ihrem Router läuft und so Anrufskontroll- und Telefonservices bietet. Dabei werden Ihre vorherigen Investitionen in Cisco Integrated Services Router genutzt.
- Cisco Unified Video Advantage ermöglicht einfach zu benutzende Point-to-Point Videokonferenzen.

Vorteile

- Diese Lösung reduziert Ihre Kosten, indem sie Filialen und Telearbeiter mit dem Telefonsystem des Unternehmens verbindet und so dazu beiträgt, dass Sie für Ihre Telekommunikation möglichst wenig bezahlen.
- Niedrigere Kosten durch Einsatz einer skalierbaren und flexiblen Telekommunikationslösung, die einfach unterstützt werden und mit Ihrem Unternehmen mitwachsen kann.
- Videokonferenzen sorgen dafür, dass weniger Zeit und Geld für Geschäftsreisen ausgegeben werden müssen.
- Geringere Netzwerksupportkosten durch die Konsolidierung von Sprach- und Datenverkehr in einer einzigen konvergenten Infrastruktur.

Service-Opportunitäten

- Pro-aktive Überwachung und Management des Systems: Lösung von Problemen und Handhabung von Veränderungen, bei Bedarf Ersatz von Hardware und Software.
- Troubleshooting und Lösung von Netzwerk- und IP-Kommunikationsproblemen.

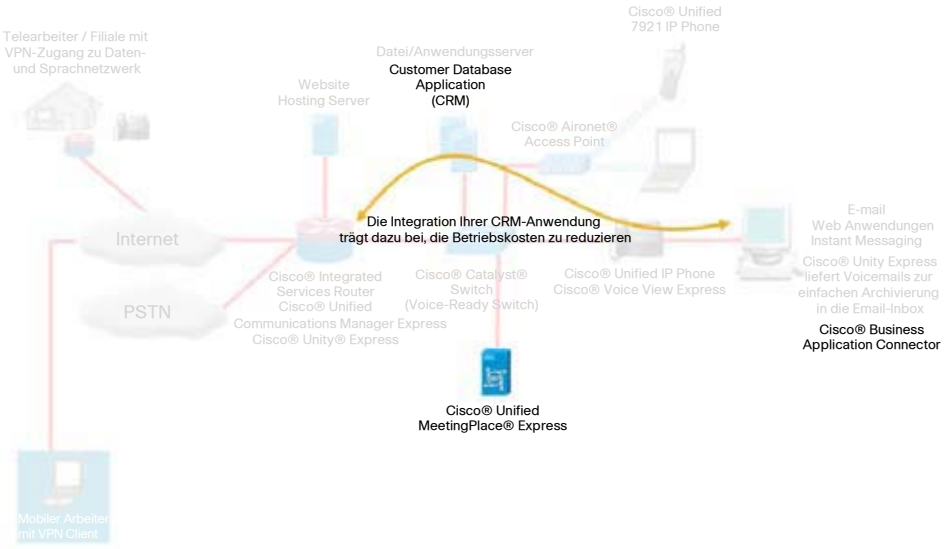
Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Kosteneindämmung (Fortsetzung)**

Optimierungsphase

Empfohlene Lösung
- Cisco Unified ContactCenter Express
- Cisco Business Application Connectors
- Cisco Unified MeetingPlace Express
- CRM
- Business Collaboration und Produktivitätstools



Geschäftsfunktionen

- Cisco Business Application Connectors ermöglichen CTI Integration mit führenden Kundendatenbank-Anwendungen, und zwar kostenlos oder zu sehr niedrigen Kosten. Durch den Einsatz eines IP-basierten Kommunikationssystems wird es kosten-effektiv, Kundendatenbankintegration auf dem neusten Stand der Technik einzusetzen.
- Mitarbeiter können von jedem Standort mit einer entsprechenden Verbindung aus spontane Telefon-, Video- und Web-konferenzen einrichten und durchführen.

Vorteile

- Niedrigere Kosten und höhere Produktivität durch Integration von Kundendatenbank-Anwendungen mit dem Telefonsystem.
- Telefon-, Video- und Webkonferenzen sorgen dafür, dass weniger Zeit und Geld für Geschäftsreisen ausgegeben werden müssen.

Service-Opportunitäten

- Fortgeschrittenes Netzwerk-Management und Überwachung: Technologie-Strategie, Leistungsfähigkeit und Betrieb in Zusammenhang mit geschäftlichen Anforderungen: entsprechende Änderungen werden vorgenommen.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

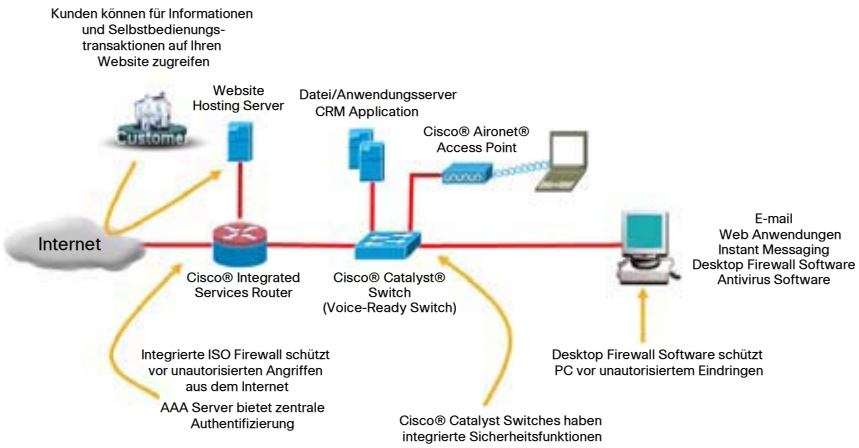
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit**

Grundlagenphase

Empfohlene Lösung

- Cisco Secure Network Foundation
- Integrierte Cisco IOS Firewall Software
- Security-Anwendungen (Identitätsmanagement und Authentifizierungssoftware)
- Website Tools (e-Commerce Software, Entwicklungstools, Content Management, etc.)
- Konfigurierte DMZ Zone
- Desktop-Sicherheitsanwendungen (umfassende Security Site Firewall, Antivirus)



Geschäftsfunktionen

- Durch die integrierten Cisco IOS Firewall-Funktionen sind Ihre Website und Ihr Netzwerk vor unautorisiertem Zugriff und Angriffen aus dem Internet geschützt.

Vorteile

- Trägt dazu bei, dass Unternehmens- und Kundendaten sicher sind und nur den angemessenen Mitarbeitern, Kunden und Partnern zur Verfügung stehen.
- Reduziert ungeplante Unterbrechungen des Betriebs auf ein Minimum und schützt die Integrität und Sicherheit von Unternehmens- und Kundendaten.

Service-Opportunitäten

- Überprüfen Sie die existierende Netzwerksicherheitsarchitektur und das Design, einschließlich Security Management, und gleichen Sie dies mit der Sicherheitsstrategie und den Anforderungen der Policy ab.
- Design eines Network Governance Modells: Abgleichung von Unternehmens-, IT- und Network-Governance Systemen, so dass Sicherheitsprozesse um das System herum aufgebaut werden.
- Definition von Prozessen und Prinzipien für das Management von Sicherheitsproblemen.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

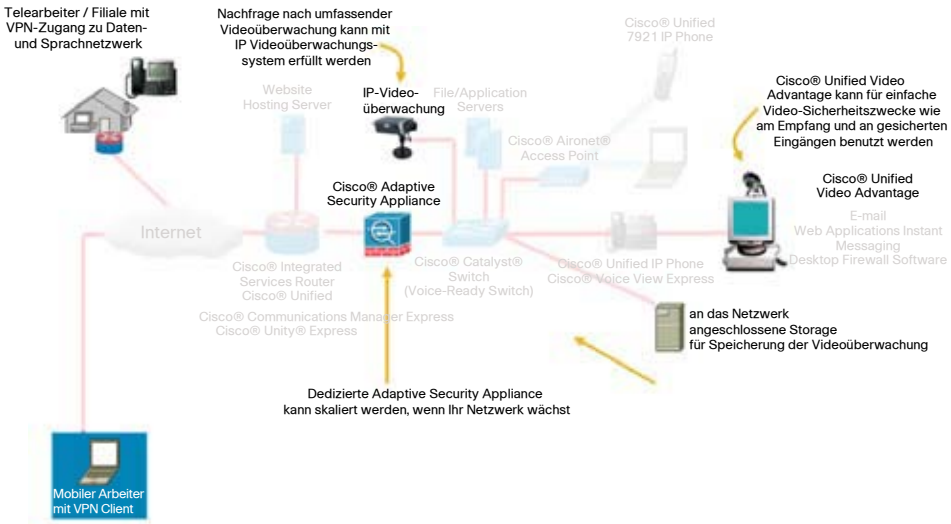
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit (Fortsetzung)**

Entwicklungsphase

Empfohlene Lösung

- Cisco Unified Communications Manager Express
- Cisco Unified Video Advantage
- Cisco Site-to-Site und Remote Access VPN-Lösungen
- Cisco Adaptive Security Appliance
- Cisco VPN-Technologie



Geschäftsfunktionen

- Cisco Unified Video Advantage bietet grundlegende Videoüberwachung in anfälligen Bereichen wie gesicherten Eingängen und Rezeptionen.
- Die Cisco Adaptive Security Appliance lässt sich skalieren, um nicht nur Ihren aktuellen, sondern auch Ihren zukünftigen Sicherheitsanforderungen zu entsprechen. Sie bietet Firewall, Intrusion Prevention, netzwerkbasierten Antivirus-, Anti-Spam, Anti-Spyware und URL/Content-Schutz.
- Sichere Anbindung von Filialen, Tele-arbeitern und mobilen Mitarbeitern mit Hilfe von Cisco VPN Technologie.

Vorteile

- Visuelle Überprüfung und Kommunikation mit Besuchern, Kunden, usw. von einem Remote-Standort aus, bevor der Zugang zu besonders gesicherten Standorten erlaubt wird.
- Bedrohungen der Netzwerksicherheit werden identifiziert und entschärft, was zu einem zuverlässigeren Netzwerk und höherer Geschäftskontinuität führt.
- Bietet Remote-Mitarbeitern äußerst sicheren Zugriff auf Unternehmensdaten und Anwendungen.

Service-Opportunitäten

- Pro-aktive Systemüberwachung und Management: Sorgen Sie für reibungs-loses Funktionieren und Sicherheit des Systems.
- Analysieren Sie die Anforderungen der Security Technology Policy in Bezug auf Remote Access, Netzwerksegmentierung, Device Access, Serverschutz, Authentifizierung und Firewall Design.
- Analysieren Sie die Netzwerk-Sicherheits-architektur unter Berücksichtigung von Skalierbarkeit, Leistungsfähigkeit und Manageability.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

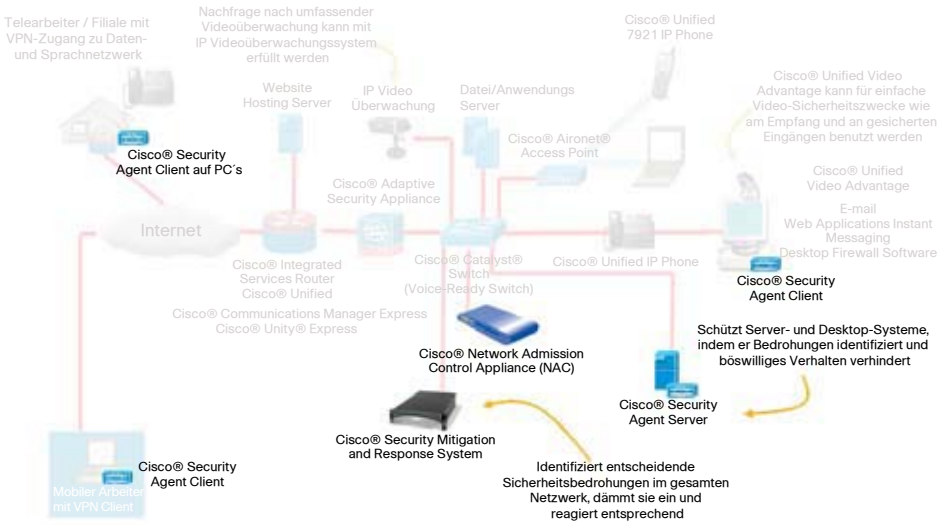
Cisco Smart Business Roadmap – Mittelständische Unternehmen
Arbeitsblatt

Geschäftliche Herausforderung: **Sicherheit (Fortsetzung)**

Optimierungsphase

Empfohlene Lösung

- Cisco Security, Monitoring and Response System
- Cisco Security Agent Server und Clients
- Cisco Network Admission Control (NAC) Appliance
- Geschäftsanwendungen (Compliance Management)
- Sicherheitsanwendungen (Identität und Zugangskontrolle)
- Anwendungen für Disaster Recovery und Geschäftskontinuität (Replizierung, Back-up und Recovery)
- Security-Anwendungen (Antivirus, Anti-Spyware)



Geschäftsfunktionen

- Im Rahmen Ihrer allgemeinen Compliance-Strategie identifiziert, handhabt und eliminiert das Cisco Security Mitigation and Response System Netzwerkattacken umgehend und präzise und sorgt so für Network Security Compliance.
- Der Cisco Security Agent trägt dazu bei, dass Ihre Desktops und Server in Echtzeit vor unautorisiertem Zugriff und Viren geschützt werden.
- Mit der Cisco NAC Appliance kann Ihr Netzwerk Security Policies durchsetzen, indem es nicht-konforme Maschinen blockiert, isoliert und repariert. Security Policies können spezifische Antivirus- oder Anti-Spyware Software, Updates des Betriebssystems oder Patches enthalten. Die Cisco NAC Appliance unterstützt Policies, die sich je nach Benutzertyp, Device-Typ oder Betriebs-system unterscheiden können.

Vorteile

- Trägt zur Einhaltung von Richtlinien und der Integrität und Sicherheit Ihrer Daten bei.
- Trägt zum Schutz von vertraulichen Unternehmens- und Personaldaten auf Ihren PCs und Servern bei und verringert das Risiko des Identitätsdiebstahls.
- Ihr Unternehmen kann auf diese Lösung vertrauen. Ausfälle des Netzwerks werden auf ein Minimum reduziert.

Service-Opportunitäten

- Fortlaufende Sicherheitstests: werden immer dann durchgeführt, wenn Änderungen am Netzwerk oder den Security Policies vorgenommen werden.
- Security Intelligence Management: Kontinuierliche Überprüfung der Informationen und Berichte zu Bedrohungen, Schwachstellen und Angriffen. So kann entschieden werden, welche Änderungen vorgenommen werden müssen, um Angriffe zu vermeiden.

Der gesamte Inhalt unterliegt dem Copyright 1992-2007 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist Cisco Public Information.

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
The Netherlands
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at **www.cisco.com/go/offices.**

©2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. CCVP, the Cisco logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0701R)