

Unified Communication

Unified Communication ist ein innovativer Ansatz, Unternehmens-Kommunikation effizienter zu gestalten. Im Vordergrund steht die Vereinfachung und Beschleunigung von Kommunikationsprozessen jeglicher Art.

Definition von Unified Communication

UC ist eine nachhaltige und tiefgreifende Verbesserung, wie Personen, Gruppen und Organisationen kommunizieren und interagieren. Unter einer einheitlichen Benutzeroberfläche werden alle Kommunikationskanäle integriert. Diese Kommunikationssysteme schaffen neue Möglichkeiten bestehende Geschäftsprozesse zu verbessern und neue Geschäftsmöglichkeiten zu erschließen.

Unified Communications ist ein umfassender Lösungs- und Organisationsansatz, der die Kommunikation über vielfältigste Kanäle effizient und steuerbar macht. UC bildet die Brücke zwischen Kommunikations- und Informationskanälen. Der Benutzer hat an seinen (möglichst wenigen) Endgeräten mit möglichst einheitlicher Benutzungsoberfläche unter Nutzung des optimalsten, verfügbaren Transportweges (wireless oder wired) einfachen Zugang zu den gerade von ihm benötigten Applikationen (Business oder Privat).

Benefits

UC ist mehr als eine effizienzsteigernde Maßnahme. UC ist eine Chance, bestehende Geschäfte im Kundenerlebnis neu zu gestalten und damit gänzlich neue Kundenerlebnisse zu erzeugen.

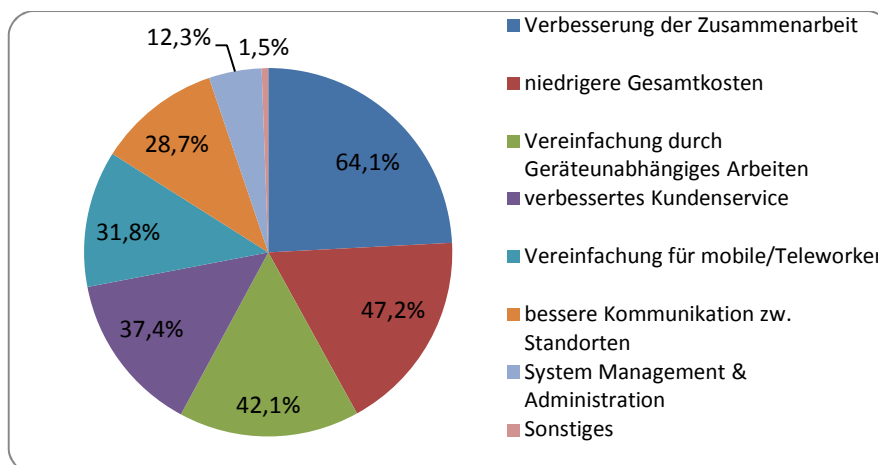
Unternehmen können drei große Sprünge vollziehen, indem sie zuerst die persönliche Produktivität der Mitarbeiter verbessern, dann dies auf die Gruppen bzw. Teams und schließlich auf das gesamte Unternehmen ausweiten.

Der Einsatz von UC bedeutet für den einzelnen Mitarbeiter, dass er z.B. den richtigen Ansprechpartner im Unternehmen für sein Anliegen schneller identifiziert und diesen besser erreicht. Effizientere Kommunikation (durch die Wahl des richtigen Kommunikationskanals) und schnelleres Finden von Informationen erhöhen die Produktivität der Mitarbeiter.

Für Teams bzw. Gruppen bedeutet das raschere Abstimmungen mit anderen und die Reduktion von Medienbrüchen und somit die Gewinnung von Zeit. Informationen in die verschiedenen eingesetzten Systeme zu übertragen (weil Sie zum Beispiel in einem Meeting auf Papier etwas notiert haben, und diese wertvolle Information nun unternehmensweit zur Verfügung stellen wollen) ist mit dem UC Ansatz nicht mehr erforderlich.

Die bisherigen Grenzen können verändert werden und ermöglichen somit neue Möglichkeiten für das bestehende Geschäftsmodell.

Die folgenden Grafiken sind unserer Studie UC Trend 2010 entnommen. Die erste Abbildung zeigt wie Entscheidungsträger das Einsparungspotenzial durch UC in den einzelnen Bereichen bewerten. Die größten Einsparungspotenziale durch UC sieht die Mehrheit in der Verbesserung der Zusammenarbeit.



UC wird nicht nur zur Kostensenkung, sondern vielmehr für die Beschleunigung und Verbesserung der Kommunikationsprozesse eingesetzt.

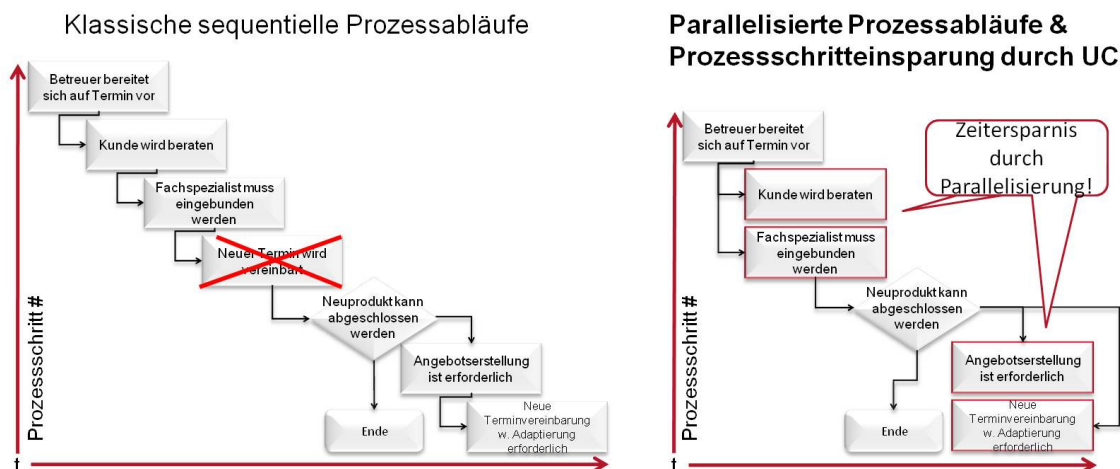
Der messbare und darstellbare Nutzen kurz zusammengefasst:

- Erhöhung der **Produktivität** durch effiziente, zielgerichtete, gesteuerte Kommunikation
- **Geräteunabhängiges** Arbeiten
- **Prozessbeschleunigung** durch Parallelisierung und Vermeidung von Rework
- Steigerung der **Kundenzufriedenheit** durch schnellere Beantwortung von Fragen/Anliegen
- Senkung der **Reisekosten**
- Kostenoptimierte Nutzung von **Kommunikationsmedien**
- Kenntnis über welchen Kanal Mitarbeiter am besten erreichbar sind durch **Präsenzinformationen**

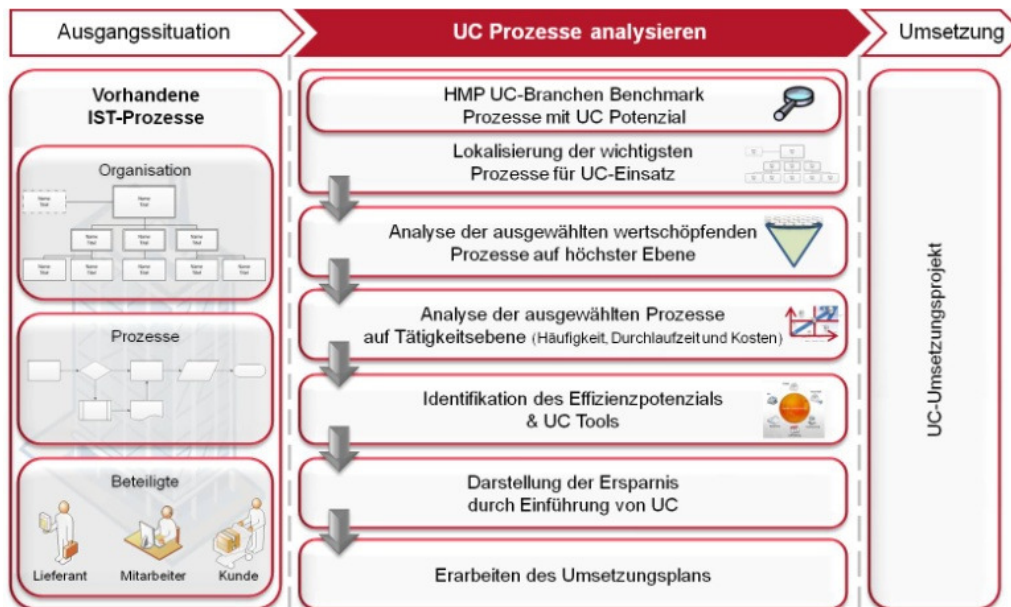
Das HMP UC Framework

HMP Beratungs GmbH setzt einen neuen Standard in der Kommunikationsberatung. Das umfangreiche Wissen, das wir im Laufe der Jahre über die Anforderungen von Mitarbeitern und Unternehmen an Kommunikation, Marktbedingungen sowie Anbieter am Telekommunikationsmarkt aufbauen konnte, haben wir in Form eines Frameworks gegossen. Das Framework betrachtet die grundlegenden Aspekte einer Organisation, stellt den Bedarf nach Kommunikationswerkzeugen und die optimalen Lösungen – völlig anbieterunabhängig – dar.

Kommunikation ist ein Querschnittsprozess – er kommt schlichtweg in jedem Unternehmen vor. Um durch Unified Communication die Unternehmensperformance zu verbessern, werden die Prozesse des Unternehmens analysiert. Nur wenn die Schlüsselprozesse bei der Planung eines Unified Communication Systems berücksichtigt werden, kann dieses optimal funktionieren. Bei einer Neuausrichtung der Kommunikationsprozesse können einzelne Schritte der Kommunikationskette durch neue Arbeitsmethoden entfallen oder aber auch parallel stattfinden. Zeitersparnis durch Parallelisierung oder Prozessschritteinparung lässt sich am besten anhand der nachfolgenden Grafik darstellen.



Vorgehensmodell



Anhand des HMP Vorgehensmodells können die Schlüsselprozesse mit ihren Kommunikationsbedürfnissen rasch ermittelt werden. Der eigens entwickelte Benchmark zeigt typische kommunikationsintensive Prozesse der jeweiligen Branche auf. Diese Prozesse werden dann in Workshops mit den Beteiligten Mitarbeitern analysiert und auf mögliche Verbesserungen abgeklöpft. Von den sprichwörtlichen „1000“ Unternehmensprozessen werden anhand des Branchenkataloges und bestimmter Kriterien die Top 20 Prozesse mit dem höchsten UC-Potenzial im Detail analysiert. Die Ergebnisse der Prozessanalyse werden im UC Potenzial Quadranten dargestellt – es wird nach Häufigkeit, Anzahl der Mitarbeiter und Umfang der Veränderung eine Gewichtung durchgeführt. Durch diese Methode können wir ressourcenschonend die richtigen Angelpunkte für eine UC-Implementierung finden und Unternehmen mögliche Einsparungseffekte im Kommunikationsbereich aufzeigen.

Tool

Mithilfe unseres eigens entwickelten und bereits mehrfach erprobten Tools werden die Prozesse in einem mehrstufigen Verfahren in Workshops durchgespielt. Anhand von knapp 50 Parametern werden die verschiedenen Prozessebenen unkompliziert untersucht und entsprechend den Unternehmensbedürfnissen gewichtet.

Der Bedarf eines Unternehmens oder einer Organisation nach Unified Communication Lösungen ergibt sich immer aus den Prozessen, der Kultur sowie den Kunden & Partnern eines Unternehmens.

Über HMP Beratungs GmbH

Wer wir sind:

- Gründung 1993 in Österreich
- Vollständig im Besitz des Managements
- Rund 15 Mitarbeiter erwirtschaften in Österreich ca. 2 Millionen Euro Jahresumsatz
- Herstellerunabhängig und neutral
- Starkes Partnernetzwerk in Zentral- und Osteuropa
- Geschäftsführung:
Ing. Martin Bayer, Mag. Thomas Schmutzer

Was wir anbieten

- Innovative Technologie- und Organisationsberatung aus einer Hand, um fachliche und organisatorische Herausforderungen abzudecken
- Teams von erfahrenen und innovativen Beratern, die wie Unternehmer denken und Verantwortung übernehmen
- Ganzheitliche und kundenindividuelle Projektbegleitung von der Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung mit messbaren Erfolgen
- Begleitung von Veränderungsprozessen bei nachhaltiger Umsetzung von Innovationen und Strategien mit Fokus auf nachweisbare Effizienz und Wirtschaftlichkeit
- Schlanke Projektteams, die sich dort einbringen, wo tatsächlich Bedarf besteht
- Persönliche Unterstützung auf Ihrem Weg zum Erfolg



Weitere Informationen unter www.hmp.co.at

HMP Beratungs GmbH
Mag. Thomas Schmutzer
Beatrixgasse 4B/2
A-1030 Wien
Tel.: +43 (0)5 05 22
E-Mail: thomas.schmutzer@hmp.co.at