

# Intelligente Kommunikation ist die Antriebskraft für die nächste Welle des Produktivitätswachstums

yankee  
group

www.yankeegroup.com

Zeus Kerravala | Februar 2007

## Executive Summary

Durch die Kombination von IP-Netzen und überall verfügbarer Konnektivität wurde eine Welt geschaffen, die heute viel kleiner erscheint als in der Vergangenheit. In dem Maße, in dem die Welt zunehmend schrumpft, stellen Zeit und Ort kein Kommunikationshindernis für Unternehmen mehr dar. Außerdem ist unser erweitertes Unternehmen weiter im Wachstum begriffen. Nicht nur betriebsinterne Mitarbeiter verlassen sich auf Unternehmensinformationen, sondern auch Kunden, Zulieferer, Anbieter, Geschäftspartner und alle anderen Beteiligten in der Nachfrage- und Zulieferkette des Unternehmens.

Um in dieser neuen Welt konkurrenzfähig zu sein, haben viele Unternehmen neue Instrumente eingeführt, um die Kommunikation unternehmensweit zu verbessern (siehe Abbildung 1). Diese Instrumente allein reichen jedoch nicht aus, um die volle Dynamik des gesamten Unternehmens wirklich auszuschöpfen. Um dies zu erreichen, müssen Unternehmen eine Strategie für intelligente Kommunikation umsetzen, durch die herkömmliche Kommunikationsmittel und Tools für die Zusammenarbeit mit kommerziellen Applikationen kombiniert werden. Intelligente Kommunikation bietet einem Unternehmen die folgenden Vorteile:

- **Mehr Flexibilität für das Unternehmen:** Anwender haben umgehend an jedem beliebigen Ort Zugriff auf die richtigen Informationen. Unternehmen können sich leichter ändern und anpassen.
- **Mehr Kundenzufriedenheit:** Durch schnellere Verfügbarkeit der richtigen Informationen können Anfragen vom Kunden schneller und präziser beantwortet werden.

- **Schnellere Problemlösung:** Durch intelligente Kommunikation können Anwender in Echtzeit Verbindung miteinander aufnehmen und dadurch Problemlösungsprozesse beschleunigen.
- **Mehr Gegenwert:** Unternehmen haben in den letzten Jahren Millionen Dollar für neue Applikationen und Kommunikationstechnologien ausgegeben. Die Integration beider Komponenten bietet weitaus höhere Renditen, als wenn beide separat eingesetzt würden.

Abbildung 1  
Kommunikationsbedarf des Konzerns

Quelle: Yankee Group 2007



Diese kundenspezifische Publikation wurde von Avaya finanziert.

© Copyright 1997 – 2007 Yankee Group Research Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Dieser Consulting-Bericht der Yankee Group wird zur ausschließlichen Verwendung durch Kunden der Yankee Group veröffentlicht. Er darf ohne die ausdrückliche Genehmigung der Yankee Group, 31 St. James Avenue, Boston, MA 02116 weder ganz noch auszugsweise vervielfältigt, reproduziert oder übertragen werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die Yankee Group: info@yankeegroup.com; Telefon: 617-956-5005. Alle Rechte vorbehalten. Alle hierin zum Ausdruck gebrachten Meinungen und Schätzungen geben unsere Ansicht zum aktuellen Datum wieder und können sich ohne Vorankündigung ändern.

## Inhaltsverzeichnis

<b>I. Verteilte Unternehmen schaffen Bedarf für intelligente Kommunikation . . . . .</b>	<b>2</b>
<b>II. Kommunikationsanforderungen bei erweiterten Unternehmen . . . . .</b>	<b>3</b>
<b>III. Der Weg zu intelligenter Kommunikation . . . . .</b>	<b>4</b>
<b>Herkömmliche Kommunikation . . . . .</b>	<b>4</b>
<b>Konvergierte Kommunikation . . . . .</b>	<b>4</b>
<b>Vereinheitlichte Kommunikation . . . . .</b>	<b>4</b>
<b>Intelligente Kommunikation . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>IV. Fallstudie: Intelligente Kommunikation bei Whirlpool . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>Die Whirlpool Corporation . . . . .</b>	<b>5</b>
<b>Einfluss intelligenter Kommunikation auf Whirlpool . . . . .</b>	<b>7</b>
<b>V. Schlussfolgerungen . . . . .</b>	<b>7</b>

## I. Verteilte Unternehmen schaffen Bedarf für intelligente Kommunikation

Die meisten Unternehmen sind heute sog. „extended enterprises“: globale, vernetzte, „erweiterte“ Unternehmen mit Mitarbeitern, Zulieferern, Partnern und Kunden. Diese dynamischen, verteilten Unternehmen besitzen eine flexible Struktur, die eine schnelle Reaktion auf globalen Konkurrenzdruck ermöglichen soll. Hochgradig strukturierte, vertikal integrierte, hierarchische Organisationen können nicht auf Gelegenheiten von zunehmend kürzerer Dauer reagieren. Projektteams in erweiterten Unternehmen werden rasch aus verschiedenen Teilen des Unternehmens zusammengestellt, oftmals an unterschiedlichen Standorten und in verschiedenen Regionen; sie werden später aufgelöst und neu zugeordnet, wenn sich neue Gelegenheiten ergeben.

Die Entscheidungsfindung ist dezentralisiert und dynamisch und dies muss auch für die Kommunikation gelten. Damit alle Benutzer innerhalb des gesamten Unternehmens kommunizieren und zusammenarbeiten können, haben Organisationen eine Vielfalt verschiedener Kommunikationsmittel eingeführt (siehe Abbildung 1 auf der vorangegangenen Seite). Bis jetzt haben Organisationen ihr Potenzial jedoch nicht realisiert. Um dies zu erreichen, ist es von kritischer Bedeutung, dass diese Kommunikationsmittel im Rahmen einer ganzheitlichen Strategie gemanagt und in die Geschäftsabläufe der Organisation eingebunden werden.

Wie wichtig ist dies genau? Bei einem Wettbewerbsvorsprung geht es nicht länger um eine einzelne Kernkompetenz; es geht um kollektives Wissen im Vergleich zum kollektiven Wissen der Konkurrenz. Es geht um die Effizienz einer Lieferkette im Vergleich zur Effizienz der Lieferkette der Konkurrenz. Die Qualität der gesamten erweiterten Organisation und wie gut jeder ihrer Teile mit anderen Teilen in Echtzeit zusammenarbeitet und kommuniziert, ist jetzt die Grundlage von Wettbewerbsvorteilen. Zusammenarbeit und Kommunikation sind heute angesichts des verteilten, globalen Charakters eines Unternehmens weitaus schwieriger. Durch intelligente Kommunikation werden Management und Effizienz der Echtzeit-Kommunikation insgesamt verbessert, so dass das Unternehmen an Flexibilität und Reaktionsgeschwindigkeit gewinnt und globale Problemlösungen sowie die Einführung neuer Produkte ermöglicht werden.

In diesem Bericht der Yankee Group untersuchen wir den aufstrebenden Markt für intelligente Kommunikation für das Echtzeit-Unternehmen und die Auswirkung von Kommunikation, die in die Geschäftsabläufe eingebettet ist. Wir gehen auf die wichtigsten Herausforderungen ein, mit denen Unternehmen konfrontiert werden, und wie die derzeitigen Business-Silos sich negativ auf die Geschäftsziele auswirken. Abschließend betrachten wir eine Fallstudie eines Unternehmens, das sich diesen Herausforderungen mit der Lösung von Avaya stellte.

## II. Kommunikationsanforderungen bei verteilten Unternehmen

Das Vorhandensein besserer Hilfsmittel für Kommunikation und Zusammenarbeit allein ist keine Garantie für einen Anstieg der Produktivität des Unternehmens. Bei der Art und Weise, in der Kommunikationsmittel von Unternehmen eingesetzt werden, können viele Hindernisse auftreten. Die größten Herausforderungen sind dabei:

- Management von Kommunikationstechnologien:** Unternehmen haben Millionen Dollar in kollaborative Kommunikationstechnologien wie Voice-, Video- und Webkonferenz-Technologien investiert. In der Vergangenheit wurden diese Technologien auf separaten Plattformen und Netzwerken eingesetzt und oft von unterschiedlichen IT-Silos unterstützt. In dieser Umgebung liegt die Last für die Handhabung eindeutig bei der IT-Abteilung, die diese oft auf den Endanwender abwälzt. Dies frustriert die Endanwendergemeinde, die sich darum bemüht, angemessene technische Unterstützung für diese Technologien zur „Verbesserung der Produktivität“ zu erhalten und diese zu nutzen. Anstatt die Produktivität zu steigern, sind Legacy-Kollaborationstools umständlich und bieten nur einen Bruchteil ihrer potenziellen Renditen.
- Zusammenarbeit und Kommunikation in Echtzeit:** Die Ausbreitung des Internet und IP-basierter Technologie führte zu einer drastischen Verbesserung der Anwenderproduktivität; es gibt jedoch kein Echtzeit-Medium für die Kommunikation zwischen Personen. Durch die fast überall vorhandene Verfügbarkeit von Instant Messaging und den zunehmenden Einsatz von IP-Telefonie hat sich dies geändert. In Abbildung 2 wird dargestellt, dass 82 % der US-amerikanischen Unternehmen IP-Telefonie einsetzen, wobei 58 % diese im Produktionsumfeld einsetzen. Wenn IP-Telefonie jedoch als selbstständige Kommunikationstechnologie eingesetzt wird, bietet sie nur einen begrenzten Wert. Um den vollen Wert zu realisieren, müssen die Endanwender in der Lage sein, andere Mitarbeiter im erweiterten Unternehmen zu finden und Dienstleistungen in Echtzeit anzufordern.
- Empowerment mobiler Mitarbeiter und verteilter Entscheidungsträger:** Die Personen, die im Unternehmen für den Großteil der Einnahmen verantwortlich sind, sind gewöhnlich auch die Mitarbeiter mit der größten Mobilität. Eine Umfrage der Yankee Group unter Großunternehmen – 2006 *Transatlantic Wireless Business Survey – US Large Business* – macht deutlich, dass 41 % des Personalbestands US-amerikanischer Unternehmen heute mobil sind (wobei „mobil“ bedeutet, dass ein Mitarbeiter mindestens 20 % seiner Arbeitszeit nicht an seinem primären

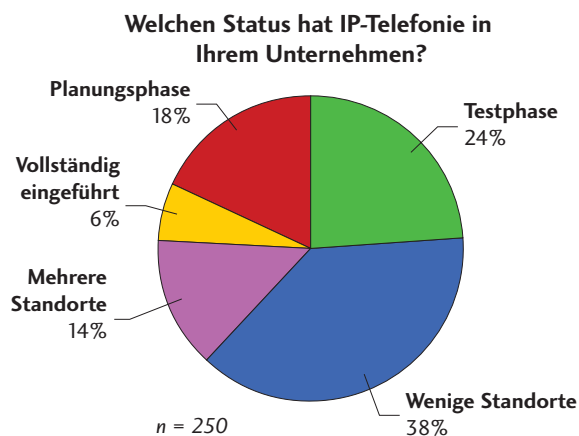
Arbeitsplatz verbringt). Dennoch haben diese Personen, die für den Erfolg eines Unternehmens oftmals am wichtigsten sind, schlechten oder nicht durchgängig verfügbaren Zugang zu betrieblichen Ressourcen. Die Hauptentscheidungsträger können sich an jedem beliebigen Ort befinden, wodurch Kommunikation in Echtzeit kritisch für den Entscheidungsfindungsprozess wird. Schnellere Entscheidungen können den Ausschlag geben, ob es zu einem Geschäftsabschluss kommt oder ob ein Produkt innerhalb von Tagen anstatt Wochen auf den Markt gebracht wird.

Dies sind wichtige Herausforderungen, die mithilfe intelligenter Kommunikationslösungen bewältigt werden können. Gleichzeitig können die Erträge gesteigert und die Kosten für Management und Verwaltung gesenkt werden. Für das Verständnis der intelligenten Kommunikation ist es wichtig, den ganzen Bereich der Kommunikationstechnologie und deren zunehmend wichtige Rolle in einem erweiterten Unternehmen zu verstehen.

### Abbildung 2

IP-Telefonie ist auf breiter Basis eingeführt

Quelle: Umfrage der Yankee Group 2006 *US Economics of IP Communications Survey*



### III. Der Weg zu intelligenter Kommunikation

Die Entwicklung der Kommunikationstechnologien hat sich in mehreren Phasen vollzogen. Die Yankee Group hat vier Hauptphasen dieser Entwicklung identifiziert (siehe Abbildung 3). Kommunikation ist ein weitaus wichtigerer Bestandteil der Unternehmensproduktivität geworden und wird letztendlich in die Kerngeschäftsprozesse eines Unternehmens eingebettet werden.

**Abbildung 3**  
Entwicklung der Geschäftskommunikation

Quelle: Yankee Group 2007



#### Herkömmliche Kommunikation

In der Phase der herkömmlichen Kommunikation waren das Zeitmultiplex-Sprachnetz und das Datennetz getrennt. Kommerzielle Applikationen befinden sich in ihren eigenen Silos und sind von der Kommunikationsinfrastruktur getrennt. In diesem Szenario hing das „Konvergieren“ dieser Technologien größtenteils vom Endanwender ab – d. h. der Anwender all dieser Technologien übernahm die mit ihnen verbundenen Verwaltungsaufgaben (zumeist ad hoc) und übertrug Informationen manuell von einem System auf ein anderes.

#### Konvergierte Kommunikation

Die Phase der konvergierten Kommunikation war die Frühphase von VoIP. Die Branche konzentrierte sich auf eine Senkung der Kommunikationskosten insgesamt durch ein Zusammenführen der Sprach- und Datennetze. Für Kostenreduzierungen durch Konvergenz waren zwei

Hauptquellen verantwortlich. Erstens liefen alle Anrufe innerhalb eines Unternehmens über das private Daten-WAN anstatt über das öffentliche Telefonnetz, um die Kosten für Ferngespräche zu senken. Zweitens wurden durch die verringerte Anzahl der MACs (Änderungen und Hinzufügungen) und die zentrale Verwaltung des Telefonsystems Wartungskosten gespart.

Je nach der Zahl der Netzgespräche und der MACs reichten die erzielten Einsparungen von einigen wenigen Prozent bis zu – in Einzelfällen – 50 % der Gesamtbetriebskosten (TCO). In dieser Phase waren die Auswirkungen auf den geschäftlichen Anwender minimal und das Hauptaugenmerk lag auf Kosteneinsparungen. Diese Phase der konvergierten Kommunikation bereite jedoch den Boden zunächst für die vereinheitlichte und dann die intelligente Kommunikation.

#### Vereinheitlichte Kommunikation

Bei der vereinheitlichten Kommunikation werden alle Tools zur Zusammenarbeit, die der Anwender braucht, zusammengeführt und erzeugen eine integrierte vereinheitlichte Schnittstelle, die geräte- und schnittstellenübergreifend ist. Dabei kann es sich um den PC, ein mobiles Gerät, Desktop-Telefon oder jedes andere Gerät handeln, das an das Netz des Unternehmens angeschlossen ist. Die vereinheitlichte Schnittstelle ähnelt einem Instant Messaging Tool, hat jedoch Zugriff auf andere IP-basierte Kollaborationstools wie z. B. VoIP, Video, drahtlose Telefone und Konferenz-Tools. In der Vergangenheit waren diese Tools separate Systeme, die vom Anwender individuell gehandhabt wurden, wodurch eine enorm hohe humane Latenzzeit in den Prozess eingebracht wurde. Eine vereinheitlichte Kommunikation beseitigt die humane Latenzzeit durch Schaffung einer einzigen Schnittstelle zur Verwaltung aller Kommunikationstools.

In dieser Phase der vereinheitlichten Kommunikation wird auch Präsenz eingeführt. Präsenz ist die Fähigkeit, den Status eines Anwenders zu verstehen, und die beste Möglichkeit, innerhalb des erweiterten Unternehmens mit jemandem zu kommunizieren. Dies ist mit dem Status vergleichbar, den man in einer Instant Messaging-Sitzung beobachtet, aber ausgeweitet auf alle Kommunikationsformen. Anwender können rasch erkennen, welche anderen Anwender verfügbar sind und über welches Medium sie am besten zu erreichen sind.

Durch die vereinheitlichte Kommunikation wird letztendlich ein Großteil der humanen Latenzzeit beseitigt, die entsteht, wenn

der Endanwender zum neuen Konvergenzpunkt der Technologie gemacht wird. Der Wert der vereinheitlichten Kommunikation besteht in der Straffung des Kommunikationsprozesses für Anwender, durch die den Anwendern vereinheitlichte Schnittstellen geboten werden, über die sie auf ihre gesamten Kommunikationsressourcen zugreifen und diese verwalten können. Dies ist ein enorm leistungsfähiges Konzept, erschließt jedoch immer noch nicht das volle Potenzial des IP-Universums.

## Intelligente Kommunikation

Intelligente Kommunikation kombiniert alle Fähigkeiten des vereinheitlichten Kommunikationsuniversums mit kommerziellen Applikationen. In dieser Phase werden Web Services und dienstorientierte Architektur (SOA) zu dem Verfahren, durch das Applikationen und Kommunikationstechnologie konvergieren. Dies reicht von so einfachen Vorgängen wie der Übertragung von Informationen bis zu so komplexen Vorgängen wie eine Änderung im Ablauf des Managements der Zulieferkette eines Unternehmens, da neue Informationen aus dem Kommunikations-Ökosystem zugeführt werden.

Web Services und SOA können zur Überbrückung des Kommunikationsumfelds und der Applikationen verwendet werden, um die Flexibilität des Unternehmens insgesamt zu verbessern. Einen Fachmann zur Beantwortung der Frage eines Kunden zu finden, kann zum Beispiel ganz einfach durch einen Anruf bei einem netzwerk-basierten Service erfolgen, der eine Kombination aus Präsenz, Kundeninformationen und Betriebsregeln zum Ausfindigmachen der geeignetsten Person über alle Kommunikationsmodi hinweg einsetzt. In der Vergangenheit war dies ein außerordentlich komplexer Prozess, der sich in einem intelligenten Kommunikationsumfeld viel einfacher gestaltet.

Mit intelligenter Kommunikation können die meisten Organisationen eine größere Flexibilität erreichen als jemals zuvor. Die Fähigkeit, innerhalb des gesamten erweiterten Unternehmens zu jeder beliebigen Zeit eine Anfrage von jedem beliebigen Mitarbeiter unter Verwendung jedes beliebigen Geräts mit genau dem richtigen Umfang an Unternehmensinformationen zu beantworten, wird eine neue Welle betrieblicher Produktivität ins Rollen bringen. Prozesse, deren Abwicklung normalerweise einige Stunden in Anspruch nimmt, werden auf Abläufe reduziert, die innerhalb von Minuten erledigt werden können. Unternehmen werden eine größere Kundenzufriedenheit und produktivere Anwender verzeichnen und können neue Geschäftsabläufe ohne die humane Latenzzeit schaffen, die in der Vergangenheit in unser Kommunikationsumfeld eingeschleust wurde.

## IV. Fallstudie: Intelligente Kommunikation bei Whirlpool

Die Funktion intelligenter Kommunikation besteht in der Einbettung von Kommunikationstechnologie in die Geschäftsprozesse von Organisationen, wodurch diese gestrafft werden und neue Prozesse geschaffen werden können.

### Die Whirlpool Corporation

#### Das Ziel

Whirlpool Corporation, der weltweit führende Hersteller von Haushaltsgeräten, nutzt Technologie zur Schaffung von Wettbewerbsvorteilen. Auf dem Einzelhandelsmarkt ist die Time-to-Market ein Erfolgsfaktor von kritischer Bedeutung für Führungsansprüche und Whirlpool suchte nach einer Möglichkeit zur Verringerung der Dauer des Fertigungszyklus insgesamt.

Die Vision von Whirlpool bestand in einer Verkürzung vieler seiner Prozesse von Monaten und Wochen auf Tage und Stunden, um dadurch schneller auf Störungen und bestimmte Ereignisse reagieren zu können. Außerdem suchte Whirlpool nach einer Lösung zur Senkung der Gesamtproduktionskosten und Steigerung der Kundenzufriedenheit.

#### Die Vision

Derzeit erfordern die bei Whirlpool eingesetzten Abläufe einen menschlichen Eingriff, wenn bei einem Prozess Ausnahmebedingungen oder Probleme auftreten. Diese humane Latenzzeit kann zeitlich kritische Abläufe durch Verzögerungen belasten. Die Vision von Whirlpool bestand darin, ein Zusammenbrechen und Störungen von Prozessen durch automatisierte Reaktionen anzugehen. Wenn ein auslösendes Ereignis eintritt, macht das System automatisch das zuständige Personal darauf aufmerksam oder initiiert sofort eine Telefonkonferenz. Idealerweise wird bei der Lösung IT eingesetzt, um das Geschäft durch komprimierte Zykluszeiten zu verändern, die den Kunden bessere Dienste liefern, die Kosten senken und die Produktivität und Erträge steigern.

## Die Lösung

Whirlpool kann auf eine lange Zusammenarbeit mit Avaya zurückblicken. In seinem Hauptgeschäftssitz in Benton Harbor, Mich., und in seinen Vertriebszentren an anderen Standorten hat Whirlpool eine IP-Telefonielösung von Avaya. Whirlpool nutzt zudem Voice Messaging und Sprachnetze von Avaya. Die Contact Center-Lösungen von Avaya werden zur Unterstützung des Austauschs mit Kunden verwendet; Avaya Global Services bietet den Support für all diese Produkte. Als ein Anbieter gesucht werden musste, der dabei helfen sollte, Geschäftsprozesse per Kommunikation zu ermöglichen, entschied Whirlpool sich erneut für Avaya als Partner.

Zur Ausschaltung der humanen Latenzzeit entschied sich Whirlpool für den Communications Process Manager von Avaya (als Teil einer Endpunkt-Lösung für durch Kommunikationssysteme unterstützte Unternehmensprozesse (CEBP: Communications Enabled Business Processes); dies umfasst Dienstleistungen, die Reaktionen auf Vorgänge auf eine Art und Weise beschleunigen, die vor der Verfügbarkeit von intelligenter Kommunikation undenkbar war.

Der Communications Process Manager baut auf einer dienstorientierten Architektur (SOA) auf und bietet die Fähigkeit, eine Mehrkanalkommunikation in Echtzeit mit Prozessanwendern und Entscheidungsträgern zu verfolgen.

Der Communications Process Manager bedient sich des dem Branchenstandard entsprechenden Sitzungsprotokolls zur Integration mit unterschiedlichen Kommunikationsressourcen und Web Services, um sie dadurch in die Unternehmensprozesse bei Whirlpool integrieren zu können.

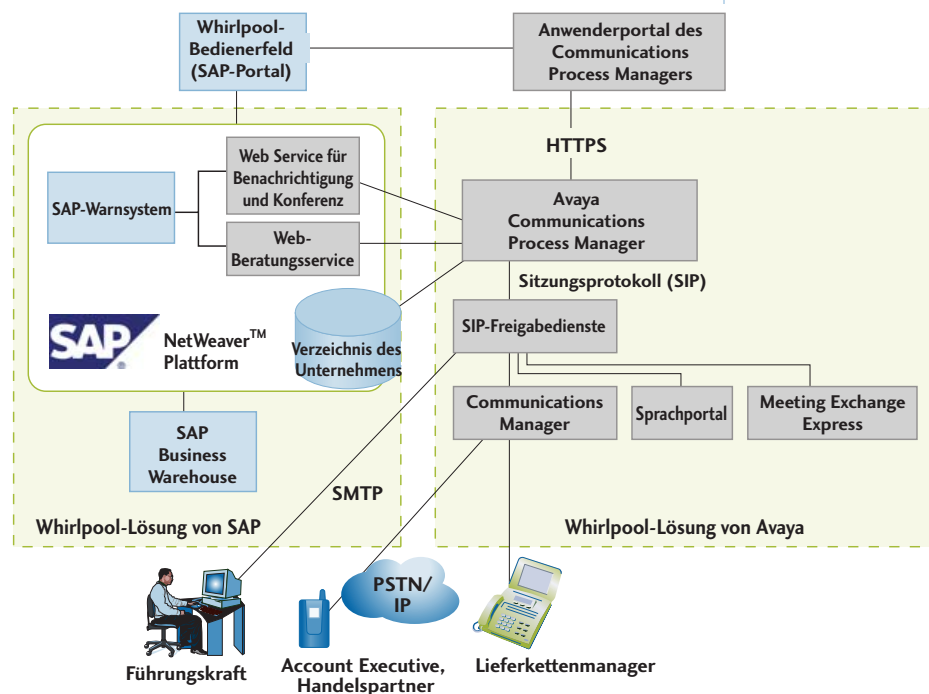
Durch die CEBP-Lösung von Avaya können kommunikationszentrische Internet-Dienstleistungen manuell oder automatisch ausgelöst werden, z. B. die Sendung von Mitteilungen an eine Reihe von Anwendern per Telefon, E-Mail oder SMS-Text Messaging; anschließend werden die Antworten erfasst und zurückverfolgt, und es wird umgehend eine Konferenz aller Anwender koordiniert.

Das Business Communications Consulting-Team von Avaya hat in Zusammenarbeit mit Whirlpool Lieferkettenprozesse identifiziert, die von diesen Kommunikationsdienstleistungen profitieren würden. Dabei wurden gezielt Prozesse untersucht, bei denen eine menschliche Intervention nötig ist, insbesondere die Prozesse, die eine zeitlich kritische Zusammenarbeit zwischen mehreren Personen erfordern. Bei diesen Abläufen ist die Wahrscheinlichkeit am größten, dass Verzögerungen durch Latenzzeit eintreten, die durch das Warten auf eine menschliches Eingreifen ausgelöst werden.

Whirlpool integriert zunächst den Communications Process Manager von Avaya mit dem Business Information Warehouse von SAP (siehe Abbildung 4). Das Business Warehouse-Bedienerfeld zeigt Führungskräften täglich aktualisierte Daten zur betrieblichen Effizienz der Werke eines Unternehmens und der Auftragsabwicklungsdauer an.

**Abbildung 4**  
Intelligente Kommunikation im Einsatz

Quelle: Whirlpool, Avaya und Yankee Group 2007



Der Communications Process Manager von Avaya koordiniert den Dialog zwischen der SAP-Enterprise-Software und den zugrunde liegenden Kommunikationsressourcen durch die Verwendung des SAP NetWeaver zur Integration von Kommunikation mit Unternehmensprozessen – das Ziel intelligenter Kommunikation. Die Lösung macht Whirlpool-Mitarbeiter rund um die Uhr auf Ausnahmbedingungen aufmerksam, anstatt bis zum nächsten Morgen zu warten. Dadurch wird jenen geholfen, die die Warnmeldung erhalten, damit sie schneller kommunizieren und kollaborieren. Darüber hinaus verbessert die Lösung den Informationsaustausch zwischen Whirlpool und seinen Einzelhändlern.

## Einfluss intelligenter Kommunikation auf Whirlpool

Nach den Erwartungen von Whirlpool wird die Einbettung intelligenter Kommunikation in die Unternehmensstruktur folgende Wirkung haben:

- Schnellere Reaktionszeit durch stärkere Nutzung des Ausnahmemanagements durch kommunikationsbefähigte Warnmeldungen
- Reduzierte betriebliche Latenzzeit durch Automatisierung vieler aktueller Prozesse
- Verstärkte proaktive Reaktionen durch die Integration interner und externer Datenquellen

Für Whirlpool reichte der Einsatz von IP-Kommunikation, um nur Kosten zu senken oder geringfügige Änderungen an Kommunikationsprozessen vorzunehmen, nicht aus; intelligente Kommunikation ist eine ganzheitliche betriebliche Strategie zur Innovation und um Veränderungen des Unternehmens zu ermöglichen. Kommunikationstechnologie kombiniert mit der Anwendungsinfrastruktur ist heute für Whirlpool eine strategische Stärke.

Durch die Integration des Communications Process Managers von Avaya in die SAP-Software, kombiniert mit den Fachdienstleistungen von Avaya, konnte Whirlpool Geschäftsprozesse einrichten, die unmöglich waren, als die Kommunikationsinfrastruktur und Anwendungssoftware in separaten Domänen residierten.

Im Lauf der Zeit werden Geschäftsabläufe mit eingebetteter Kommunikation zum Standard in allen Unternehmen werden; kurzfristig betrachtet ist Whirlpool jedoch in der Lage, sich einen erheblichen Wettbewerbsvorsprung gegenüber den Unternehmen zu verschaffen, die diese Domänen noch nicht integrieren.

## V. Schlussfolgerungen

Die Kombination von Mobiltechnologie, IP-Netzwerken und Applikationsinnovation hat eine Welt geschaffen, in der Zeit und Entfernung kein Hindernis mehr sind. Anwender müssen in der Lage sein, jederzeit mit jedem beliebigen Gerät an jedem beliebigen Ort mit den richtigen Informationen miteinander zu kommunizieren. Organisationen haben die Vorteile der von ihnen in den letzten Jahren in Kommunikation und Applikationen vorgenommenen Investitionen noch nicht in vollem Umfang realisiert – und werden dies auch nicht tun, bis diese historisch stets in Silos isolierten Bereiche wirklich zusammengeführt werden.

Damit wird Unternehmen nicht nur die Möglichkeit gegeben, bestehende Unternehmensprozesse zu verbessern, sondern auch neue, rationalisiertere Abläufe zu schaffen, die mit der älteren Technologie nicht denkbar gewesen wären.

Vor vielen Jahren erschien der Einsatz von IP-Kommunikation vielen Unternehmen noch als riskant. Heute ist es noch viel riskanter, keine IP-Kommunikation einzusetzen; Unternehmen, die darauf verzichten, haben nicht die nötige geschäftliche Flexibilität, um mit der Konkurrenz Schritt zu halten.

Intelligente Kommunikation hilft Unternehmen, sich zu verändern, da sie das Element ist, durch das Endanwender, Netzwerke, Kommunikationstechnologie und Anwendungen miteinander verbunden werden. Sie schafft die geschäftliche Flexibilität, die ein Unternehmen braucht, um bei Mitarbeiterproduktivität und Kundendienst den Schritt zur nächsthöheren Ebene zu vollziehen. Unternehmen, die sich für intelligente Kommunikation entscheiden, werden die folgenden Vorteile feststellen:

- **Schnellere Entscheidungsfindung:** Unternehmen werden in der Lage sein, die richtige Person zu erreichen, ganz unabhängig davon, wo sich diese gerade aufhält, um die Informationen abzufragen, die zum Treffen wichtiger geschäftlicher Entscheidungen nötig sind. Die humane Latenzzeit, mit der Unternehmen so oft zu kämpfen hatten, ist damit ausgeschaltet.
- **Bessere Akzeptanz und Verwendung kollaborativer Applikationen:** Historisch betrachtet hat die Übernahme vieler neuer kollaborativer Applikationen stets recht langsam stattgefunden. Indem diese Applikationen in Unternehmensprozesse eingebunden werden, erleben Anwender umgehend Vorteile in Bezug auf Arbeitsfluss und Produktivität. Nach und nach werden sich diese Tools zum Standard entwickeln, aber die Unternehmen, die schon heute bereit sind, sie zu übernehmen, werden sich damit einen Wettbewerbsvorsprung verschaffen.
- **Ein besseres Gleichgewicht zwischen Arbeit und Freizeit:** Über die ganze Welt verstreute kollaborative Teams können sich so leicht austauschen, als ob sie nur eine Tür weiter im gleichen Gebäude wären. Dadurch wird der für die Zusammenarbeit zwischen Anwendern nötige Reiseaufwand auf ein Minimum reduziert. Außerdem erhalten Anwender dadurch den gleichen Zugriff auf Informationen, unabhängig davon, ob sie im Büro oder zuhause sind oder am Strand sitzen. Für Anwender bietet dies die Möglichkeit, ihr Berufsleben leichter mit ihrem Privatleben zu vereinbaren.
- **Mehr Kundenzufriedenheit:** Da Unternehmen anderen Unternehmen die richtigen Informationen über jedes beliebige Medium verfügbar machen, kann viel schneller und mit größerer Präzision auf den Kunden eingegangen werden.

## Yankee Group

Die Yankee Group hat Mitarbeiter in Forschung und Verkauf in Nordamerika, Europa, dem Nahen Osten, Afrika, Lateinamerika und im Raum Asien/Pazifik.

Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an eines unserer nachstehend aufgeführten Verkaufsbüros.

### Hauptgeschäftssitz

31 St. James Avenue

**BOSTON, MASSACHUSETTS 02116-4114**

Telefon: 617-956-5000

Fax: 617-956-5005

info@yankeegroup.com

### Europa

55 Russell Square

**LONDON WC1B 4HP**

**GROSSBRITANNIEN**

Telefon: 44-20-7307-1050

Fax: 44-20-7323-3747

euroinfo@yankeegroup.com

### Yankee Group | the global connectivity experts™

Derzeit findet eine globale Vernetzungsrevolution statt, die die Art und Weise, in der Unternehmen und Verbraucher miteinander kommunizieren, vollständig und in noch nie dagewesenem Umfang verändert. Der Einsatz ist hoch und es gilt neue Bedürfnisse zu erfüllen, während sich das Kräfteverhältnis zwischen herkömmlichen und neuen Playern auf dem Markt verändert. Guter Rat für technologische Veränderungen wird überall angeboten – lautstark in den Medien, im Auftreten von Management-Beratern auf der Vorstandsetage und in der technischen Forschungsgemeinde. Unter all diesen Quellen nimmt die Yankee Group als die ursprüngliche und meistrespektierte Quelle für beeindruckende Erkenntnisse und Beratungsleistungen für die Architekten, Bediener und Anwender von Vernetzungslösungen eine herausragende Stellung ein.

Wir befassen uns seit 35 Jahren mit der Grundlagenforschung zu den wesentlichen Fragen, die die Geschwindigkeit und den Charakter technologischer Veränderungen für Netzwerke, Verbraucher und Unternehmen bestimmen. Wir kombinieren unsere fachliche Expertise bei der Kommunikationsentwicklung und -implementierung jedes Jahr mit Hunderten von Gesprächen und Zehntausenden Datenpunkten und bieten unseren Kunden dadurch qualitative und quantitative Informationen auf aufschlussreiche, zeitgerechte, flexible und wirtschaftliche Weise.

### Yankee Group Link

Da durch Technologie mehr Teilnehmer, Orte und Dinge miteinander verbunden werden, müssen die Beteiligten Herausforderungen und Fragen lösen, um von den Veränderungen zu profitieren: Welche Technologie, welche wirtschaftlichen Modelle, welche Partner und welche Angebote sind richtig? Yankee Group Link™ ist das Forschungs-Abonnement mit einzigartiger Positionierung, die Ihnen den Fokus, die tief greifenden Informationen, den Überblick und die Flexibilität bietet, die Sie zur Beantwortung dieser Fragen brauchen.

Eine Mitgliedschaft im Yankee Group Link bietet Ihnen einen Zugang zu unseren qualitativen Analysen von Technologien, Dienstleistungen und Branchen, die wir im Rahmen unserer Forschung zur Erfassung globaler Veränderungen bei der Vernetzung bewerten. Darüber hinaus erhalten Sie damit Zugriff auf einzigartige quantitative Daten aus den Tausenden jährlicher Umfragen, die wir bei Tausenden von Unternehmen und Verbrauchern durchführen, sowie auf Marktübernahmedaten, umfassende Prognosen und globale gesetzliche Bestimmungen.

### Yankee Group Link Research

Wenn Sie Mitglied bei dem Link werden, erhalten Sie Zugriff auf über 500 Forschungsberichte und Mitteilungen, die die Yankee Group jedes Jahr veröffentlicht. Link Research analysiert aktuelle geschäftliche Themen mit einer einzigartigen Kombination aus Wissen und Dienstleistungen. Unser Ansatz bei der Behandlung von Themen liest sich leicht und ist lösungsorientiert. Durch die Kombination aus marktbestimmter Forschung und eingebautem Direktzugang zu Analysten der Yankee Group profitieren Sie von der Interpretation und Anwendung unserer Forschung auf Ihre spezifischen geschäftlichen Anforderungen.

### Yankee Group Link Interaction

Unsere Analysten stehen Ihnen darüber hinaus mit Daten, Informationen oder Rat zu bestimmten für die Link-Mitgliedschaft zentralen Themen zur Verfügung. Wir fordern Sie dazu auf, sich mit unseren Analysten direkt durch fortlaufende Gespräche, Telefonkonferenzen und Besprechungen auszutauschen.

### Yankee Group Link Data

Die Yankee Group Link Data-Module bieten einen umfassenden quantitativen Überblick über Vernetzungsmärkte, Technologien und Wettbewerbsbedingungen weltweit. Zusammen mit Link Research bieten Ihnen die Datenmodule Zugang zu den Informationen, die Sie für die bestinformierten strategischen und taktischen Geschäftsentscheidungen brauchen.

### Yankee Group Consulting

Wer wäre besser geeignet als die Yankee Group, um Ihnen beim Definieren globaler Vernetzungsstrategien, beim Ausrichten maßgeblicher technischer Initiativen und der Ermittlung des Bereitschaftsgrads Ihres Unternehmens zu deren Umsetzung zu helfen, und wer kann Sie besser dazu beraten, wie Sie sich von der Konkurrenz abheben können oder Initiativen leiten, die auf eine Veränderung Ihrer Konnektivität abzielen? Unsere Analysten passen die Forschungskapazitäten der Yankee Group, ihre methodischen Ansätze und kritische Denkweise und Umfrageergebnisse Ihren spezifischen Anforderungen an, um fachlich qualifizierte, zeitgerechte, kundenspezifische Ergebnisse zu erzielen.

### Yankee Group Live!

Die globale Vernetzungsrevolution wartet nicht. Nehmen Sie an unseren Live-Diskussionen teil, um sich darüber auszutauschen, wie sich eine überall verfügbare Vernetzung auf Ihre Zukunft auswirken wird. Die regelmäßigen Veranstaltungen, für die die Yankee Group bekannt ist – Konferenzen, Internet-Seminare und Vorträge – bieten unseren Kunden neue Einblicke, Erkenntnisse und Kompetenzen, um die Hindernisse dieser Vernetzungsrevolution besser zu verstehen und zu überwinden.

### [www.yankeegroup.com](http://www.yankeegroup.com)

Die Mitarbeiter der Yankee Group sind die Global Connectivity Experts™—der führende Anbieter von Informationen und Beratungsleistungen für Architekten, Bediener und Anwender von Vernetzungslösungen. Die Yankee Group befasst sich seit über 35 Jahren mit der Grundlagenforschung, die das Tempo der technischen Veränderung und ihre Auswirkung auf Netzwerke, Verbraucher und Unternehmen erfasst. Die Yankee Group hat ihren Hauptgeschäftssitz in Boston, USA, und unterhält eine weltweit Präsenz mit Niederlassungen in Nordamerika, Europa, dem Nahen Osten, Afrika, Lateinamerika und dem asiatisch-pazifischen Raum.