

Teil 4 - Improvements powered by technology?



Über den Autor:

Florian Senda führt Effizienz- und Qualitätssteigerung im Kundenservice zusammen. Der Diplom-Kaufmann beschäftigt sich bereits sein ganzes Berufsleben mit strategischen Neuausrichtungen, Steuerungsaufgaben und Outsourcing rund um den Customer Service. Durch diverse Management-Positionen in namhaften Unternehmen aus der Telekommunikation kennt er deren Herausforderungen und Bedürfnisse rund um das Kundenmanagement besonders gut.

ojuto consulting gmbh
Hofaue 63
42103 Wuppertal
+49 202 - 87054388
nachricht@ojuto.de

Das Projekt startet endlich. Ab jetzt ist es ein Selbstläufer: Optimierungen und Verbesserungen kommen quasi „von allein“, denn mit der neuen Software wird alles besser. Und damit fangen die nächsten Probleme an: Software befähigt ein Unternehmen, seine Geschäftsprozesse besser abzubilden. Aber dazu braucht es eine genaue Beschreibung dessen, was man erreichen möchte. Die bloße Einführung ohne Ihre Mitwirkung wird keine nennenswerten Verbesserungen bringen.



Anforderungsmanagement

Es ist unerlässlich, dass aus der Geschäftssicht definiert wird, welche Ergebnisse die Software erzielen soll. Dazu nehmen Sie die Perspektive des Nutzers bzw. des Endkunden ein. Erstellen Sie ein **Lastenheft mit allen Anforderungen**, die Sie sinnvoll nach Themengebieten sortieren. Eine mögliche Methodik dafür sind User Stories. Sie beschreiben das gewünschte Ergebnis, ohne dabei die konkrete Umsetzung in den Systemen zu benennen. Die Beschreibung muss von denen kommen, die für die Prozesse verantwortlich sind und den Kunden im Blick haben. Diese Arbeit kann Ihnen nicht von der IT oder dem Software-Hersteller abgenommen werden.

Optimierung vor Umsetzung!

Bei der Ableitung der gewünschten Umsetzungen werden Sie sofort feststellen, dass Dinge „historisch gewachsen“ sind und nicht optimal ineinandergreifen. Es gibt **Drehstuhlschnittstellen** (manuelle Übertragung von Angaben aus System A nach System B), **Krüppelprozesse** (Prozesse, die abrupt enden) sowie **Schattenprozesse** (Prozesse, die nie ordentlich dokumentiert wurden und eventuell den Unternehmensvorgaben widersprechen). Wenn Sie die Abläufe so übernehmen, schaden Sie sich selbst: Digitalisierung wird zur hohlen Phrase. Die Aufgabe lautet, die Prozesse und Anforderungen entsprechend optimiert zu modellieren, sodass die Software diese effizient abarbeitet. Beispiel: Sie haben vor einiger Zeit einen weiteren Paketdienst eingebunden. Die Sendungsverfolgung konnte jedoch nicht in Ihre Systeme übernommen werden. Mitarbeiter fragen diese bei jedem Kundenkontakt per Copy & Paste aus dem System des Paketdienstes ab. Sie definieren jetzt, dass die Daten automatisiert übernommen werden, damit der Kunde über die Selfcare-Plattform jederzeit über den Status seines Pakets informiert ist.

- **Anwender müssen Anforderungen an die Software definieren**
- **Setzen Sie nicht die alte Welt 1:1 um, sondern optimieren Sie die Prozesse**
- **Auch nach dem Launch müssen Sie Optimierungen treiben.**
- **Planen Sie mit erhöhten Aufwänden in der ersten Zeit nach dem Launch**

Die Arbeit nach dem Launch

Natürlich werden Sie auch komplexe Optimierungen beschreiben. Vor der Softwareeinführung ist es wichtig, alle **Verbesserungen zu priorisieren** und festzulegen, welche davon sofort und welche in den Monaten nach der Einführung umgesetzt werden. Ansonsten besteht das Risiko, dass sich die Implementierung verzögert, weil eine Vielzahl von Optimierungen vor dem Launch die Komplexität erhöhen und umfangreiche Abstimmungsrunden erfordern. Der inkrementelle Ansatz ermöglicht Ihnen, mit einem **architektonisch gut designten System** zu starten, Kinderkrankheiten auszumerzen und gleichzeitig die ersten Potenziale zu heben. **Planen Sie ausreichend Zeit ein**, bis alle Anforderungen erfasst und umgesetzt worden sind.

Man muss davon ausgehen, dass die **Einspareffekte eines neuen Systems nicht sofort**, sondern mit Verzögerung nach der Einführung eintreten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass Nutzer zu Beginn mehr Zeit für die Bearbeitung eines Geschäftsvorfalles benötigen, weil die Umgebung für sie ungewohnt ist. Planen Sie deswegen mit zusätzlicher Unterstützung (on-the-job training) für die Anwender in den ersten Tagen nach Inbetriebnahme.

SOCIAL MEDIA

<https://de-de.facebook.com/ojuto-consulting-gmbh-1062702967160685/>

<https://www.xing.com/companies/ojutoconsultinggmbh>

<https://www.linkedin.com/company/ojuto-consulting-gmbh>