

Link: <https://www.computerwoche.de/a/mittelstand-setzt-auf-itk-prozessintegration,2509357>

Unified Communications

Mittelstand setzt auf ITK-Prozessintegration

Datum: 12.04.2012
Autor(en): Ima Buxton

40 Prozent der deutschen Mittelstandsunternehmen investieren nur in Software, die Kommunikationsanwendungen unterstützt. Derzeit verhindern Insellösungen häufig noch einen optimalen Kundenservice, wie eine aktuelle Studie des Marktforschungsunternehmens PAC ergab.



Foto: Fotolia, Kzenon

Entscheider in deutschen Mittelstandsunternehmen setzen verstärkt auf die Integration von Kommunikations- und Geschäftsanwendungen, um ihre Kundenkommunikation zu verbessern. Die Firmen erwarten sich davon, im Kundengespräch relevante Informationen aus CRM-, ERP- oder Fachapplikationen direkt in der Kommunikationsanwendung nutzen zu können. Entsprechend gewinnt das Thema ITK-Prozessintegration derzeit an Bedeutung, wie eine Studie des Marktforschungsunternehmens Pierre Audoin Consultants (PAC) ergab.

Insellösungen verhindern optimale Kundenkommunikation

Danach haben viele mittelständische Unternehmen in den vergangenen Jahren in neue CRM- und ERP-Systeme investiert und damit aber nur mäßige Verbesserungen im Kundenservice erzielen können. Grund dafür sei die Vernachlässigung der eigentlichen Kundenkommunikation als Herzstück des Kundenservice, so die Analysten. Faktisch arbeiteten die meisten Anwender heute noch immer mit Insellösungen, die eine durchgehende Optimierung der Serviceprozesse unmöglich machten.

Doch der Großteil der Anwender hat den Nutzen der ITK-Prozessintegration inzwischen erkannt: Mehr als 80 Prozent der Befragten rechnen mit einer zunehmenden Bedeutung des Themas in den nächsten drei bis fünf Jahren. Als Mehrwert betrachten die Studienteilnehmer dabei nicht nur die positiven Effekte integrierter ITK-Lösungen auf Prozessabläufe und Kundenservice, sondern auch die hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Partnerschaften zwischen UCC- und Unternehmenssoftware-Anbietern

Entsprechend treffen laut Studie bereits mehr als 40 Prozent der IT-Verantwortlichen ihre Investitionsentscheidung abhängig von der Unterstützung der ITK-Prozessintegration. Dies wird die Anbieter aus Sicht der Studienautoren veranlassen, ihre Software zunehmend mit Kommunikationsfunktionen beziehungsweise -schnittstellen zu versehen. Zwar gehöre die Unterstützung von Kommunikationsfunktionen nicht zum Kerngeschäft der Anbieter, so die PAC-Analysten. Doch eine Zunahme an Partnerschaften zwischen UCC- und Unternehmenssoftware-Anbietern werde dem Bedarf der Anwender-Unternehmen entgegen kommen.

Für seine Trendstudie "UCC meets Business- Optimierung kommunikationsintensiver Prozesse im Mittelstand" befragte PAC mehr als 100 IT-Verantwortliche aus mittelständischen Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.