



So schaffen Unternehmen die Digitalisierung

Drei Beispiele wie Transformation gelingen kann



MENU

Inhalt

■	Nichts ist mehr, wie es früher war _____	3
■	Digitalisierung beginnt mit Kommunikation _____	4
■	Beispiel 1: Einzelhandel Engel & Zimmer Elektrohandel _____	5
■	Beispiel 2: Dienstleistung Market2You _____	9
■	Beispiel 3: Medien Zeitung des Westens _____	13



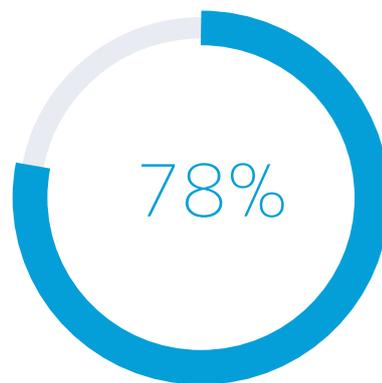


Nichts ist mehr, wie es früher war.

Der Erfolg einer Firma hängt von der Fähigkeit ab, sich an Veränderungen anzupassen und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein. Darüber ist sich jeder Unternehmer bewusst. In politisch und wirtschaftlich unsicheren Zeiten stellt sich jedoch die Frage: Welche Investitionen sind heute langfristig wirklich sicher?

Der Mitarbeiter als Unternehmenskonstante

Auch wenn sich heute alles um das Thema Digitalisierung durch Technik zu drehen scheint, sind trotz allem die Mitarbeiter das größte Kapital eines Unternehmens. Sie sind nicht nur die einzige wirkliche Konstante einer Firma. Sie sind auch ein kritischer Faktor, wenn es darum geht, auf digitale Gefahren und Chancen zu reagieren.



der befragten Unternehmen gaben an, dass die Umsetzung der digitalen Transformation in den nächsten zwei Jahren für ihr Unternehmen entscheidende Bedeutung haben wird*

*Capgemini Consulting und MIT Sloan Management Review



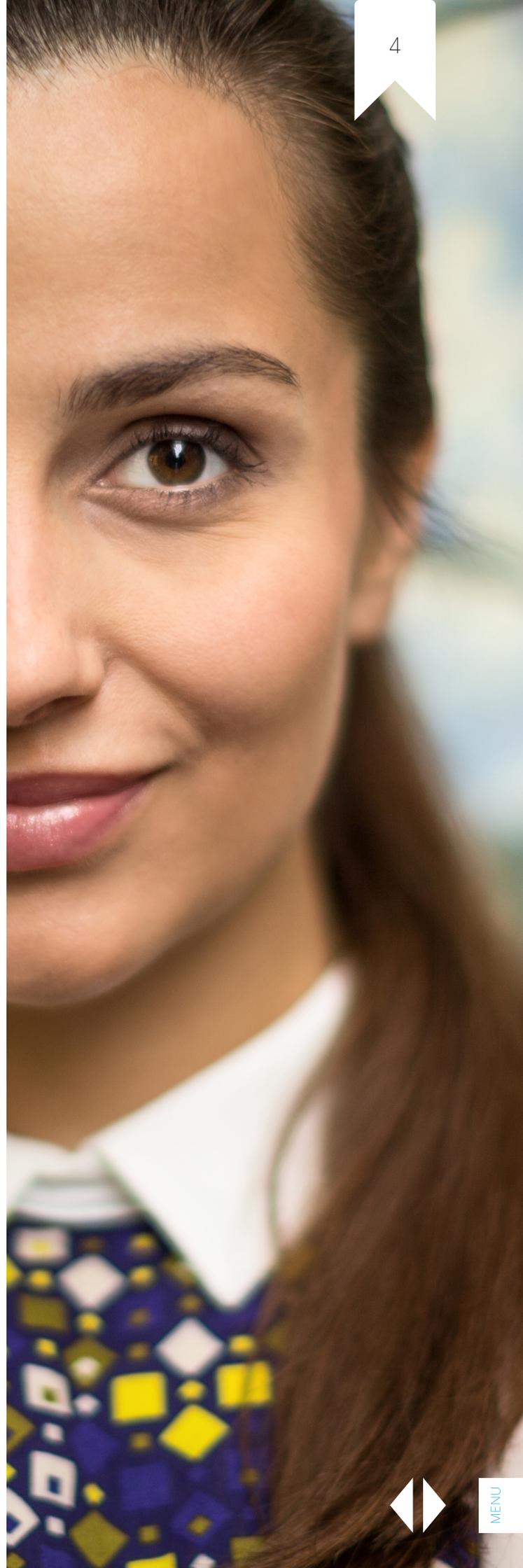
Digitalisierung beginnt mit Kommunikation

Mitarbeiter sind der Schlüssel für langfristiges Unternehmenswachstum. Zum einen verfügen sie über wichtiges, firmeninternes Wissen. Zum anderen gelingt ohne ihre Hilfe keine Veränderung. Deshalb ist Technologie für Video, Teamwork und Kommunikation eine der wichtigsten Bausteine, wenn es um die Transformation einer Firma geht. Technologie macht Wissen für Alle verfügbar und verbindet Mitarbeiter auch über große Distanzen hinweg.

Drei Beispiele für erfolgreiche Transformation

Die im Folgenden vorgestellten fiktiven Unternehmen ermöglichen es ihrer Belegschaft, sich mit Hilfe von Kommunikations-technologien besser an veränderte Verhältnisse anzupassen. Dabei stehen die folgenden drei Technologien im Fokus:

- 1 **Erweiterung des Onlinevertriebs** – mit Cisco Remote Expert
- 2 **Lösungen zur Aus- und Weiterbildung von Mitarbeitern** – mit Webex Training Center
- 3 **Lösungen zur Kommunikation und zur Abstimmung von Projekten** – Cisco VideoConferencing, Spark





Inhaber:

Stefan Engel, 45
Katrín Zimmer, 49

Digitale Transformation im Einzelhandel

Engel & Zimmer Elektrohandel

Qualität und Kundennähe

Die Inhaber Stefan Engel und Katrin Zimmer wollen Qualität und Nachhaltigkeit in den Mittelpunkt ihres Firmenkonzpts stellen. Deshalb ist es ihnen wichtig, dass ihre Mitarbeiter in Produktfragen immer auf dem neusten Stand sind und sich in den einzelnen Niederlassungen ausgiebig Zeit für die Kunden nehmen.

Auch bei Reparaturen steht die Firma zu ihrem Wort und gibt sich gegenüber der Kundschaft sehr entgegenkommend. Der Firma ist es wichtig, eine gute Vertrauensbasis zu ihren Kunden aufzubauen und langfristige Beziehungen zu pflegen.

Die Fakten:

- Eigentümergeführt seit 1980
- Handel mit Elektrohaushaltsgeräten
- 30 Niederlassungen in Süd- und Westdeutschland
- Stabile Kundenbeziehungen
- Starker Bezug zur Region

Die Produkte:

- Verkauf, Instandhaltung und Reparatur von Haushaltsgeräten
- Serviceleistung: Ausgiebige Beratung und fortlaufender Service





Aktuelle Situation: Kunden wechseln zum Onlinehandel

Mit Zunahme des Onlinehandels stagniert das Wachstum des Betriebs seit ungefähr zwei Jahren. Die Firma hat zwar einen Onlineshop, jedoch müsste dieser besser ausgebaut werden, um mit der Konkurrenz mithalten zu können. Für mehr Kompetenz im Onlinehandel müsste ein Teil des Vertriebs umgeschult beziehungsweise neu eingestellt werden.

Problematik:

- Mehr internationale Konkurrenz
- Weniger persönliche Beratung

Zusammenfassung Problemstellung

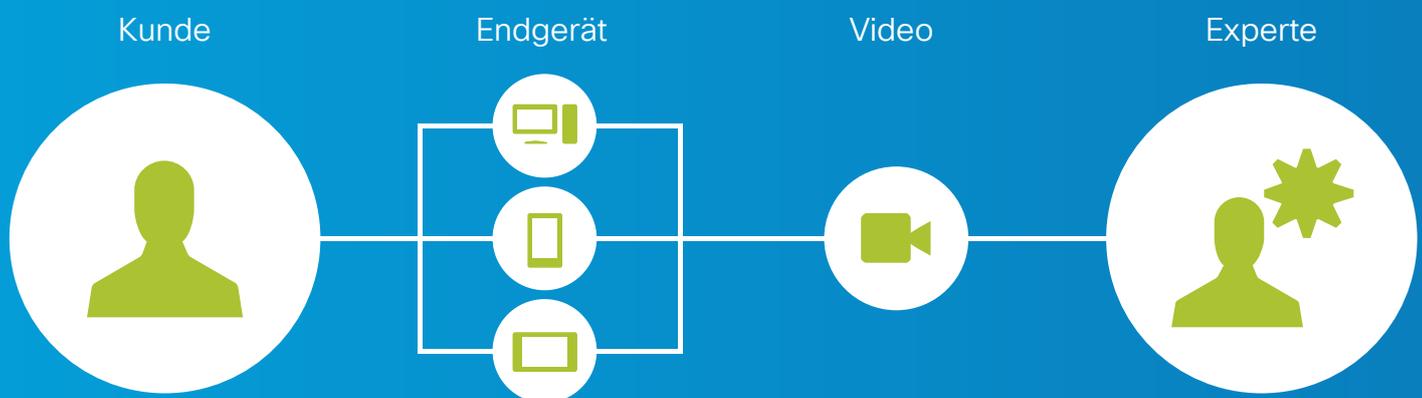
- 1 Ein Teil der Kundschaft wandert in den Onlinebereich.
Folge: stagnierendes Wachstum
- 2 Um diese Kunden nicht zu verlieren und neue Kunden zu generieren, muss der Betrieb nachziehen und Teile seiner Tätigkeit in den Onlinebereich transferieren
- 3 Um jedoch online konkurrenzfähig zu bleiben, ist es notwendig, die Beratungsleistung (Verkauf, Instandhaltung, Reparatur) mit zu transferieren
 - a. Mitarbeiter Know-how
 - b. Passende Kommunikationskanäle
 - c. Mehr als nur Telefonberatung



Lösung

Einfache Videolösungen ermöglichen Neu- und Bestandskunden den Zugang zu Informationen, Services und Experten im Onlinebereich.

Mit der **Remote Expert Lösung** von Cisco können Beratungsleistungen auch im Onlinehandel stattfinden. Diese erlaubt es Kunden, per Videokonferenz ein Beratungsgespräch mit Firmenexperten zu führen und so ganz einfach persönliche, fachliche Kompetenz zu nutzen. Egal, ob über den Computer zu Hause oder das Smartphone von unterwegs.



So steigern Sie die Qualität der Kundenbetreuung im Internet

- Persönlich • Eine unmittelbare Erfahrung
- Verbinden • Bringt Kunden und Experten zusammen
- Flexibel • Jederzeit Zugang zu Fachwissen von überall
- Handeln • Echtzeit-Aktionen für sofortige Resultate
- Erlebnis • Eine besonderer Service für Kunden



„Die Lösung ist viel praktischer für unsere Kunden. Außerdem hilft sie Wachstum zu generieren, der sich in einem 15% Anstieg in unseren Verkaufszahlen zeigt.“

„It's more convenient for customers. And that's helping drive top line growth with a 15 percent increase in sales.“

Mario Carrara, Head of Sales and Product, ING Bank



Heute

Mangel an gezielter Beratung

Hoher Konkurrenzdruck im Online-Segment

Bestandskunden wandern in den

Onlinebereich ab
Experten aus dem Einzelhandel werden immer weniger benötigt

In Zukunft

Angebot persönlicher Beratung durch einen online Video-Service

Differenzierung durch persönliche Interaktion per Video

Kunde kann das bekannte Portfolio inklusive

Beratung weiter nutzen
Firmenmitarbeiter können ihre Fähigkeiten weiterhin einsetzen

Mehr Informationen unter:

[Cisco Remote Expert](#)

Finden Sie einen Partner in Ihrer Nähe:

[Cisco Partner finden](#)





Unternehmens- leitung:

Christian Hoffmann, 43

Telesales Teams in der Dienstleistungsbranche

Market2You

Fokus auf beratungsintensive Branchen

Christian Hoffmann übernahm das Unternehmen Ende der 1990er Jahre, als es kurz vor dem Konkurs stand. Um die Firma zu stabilisieren, beschloss er einige Branchen aus dem Angebot zu nehmen und sich vor allem auf beratungsintensive Geschäftszweige zu spezialisieren.

Das Portfolio konzentriert sich vor allem auf in Deutschland hergestellten Produkte im B2B-Bereich. Der erfolgsgebende Faktor des Geschäftsmodells sind in erster Linie die sehr gut ausgebildeten Call-Center- und Telemarketing-Teams, die komplexe Produkte am Telefon erklären und bewerben.

Die Fakten:

- Firma für B2B-Telemarketing und Call-Center- Leistungen
- Deutsches Unternehmen mit Sitz in Hamburg
- Spezialisierung auf Telemarketing und Kampagnen in Branchen wie Messtechnik, Healthcare, IT und Bau-Chemie
- Deutschlandweite Call-Center-Teams

Die Produkte:

- Telemarketing für anspruchsvolle Produkte
- Call-Center-Dienstleistungen für professionelle Gespräche zur Ermittlung von Terminen und Verkaufspotenzialen für Vertrieb und Außendienst



Aktuelle Situation:

Der Bedarf an neuen Mitarbeitern in den Telemarketing- und Call-Center-Teams steigt von Jahr zu Jahr. Um die anspruchsvollen Produkte über das Telefon bewerben zu können, bedarf es eines intensiven Einlernens sowie berufsbegleitender Trainings. Da es nur eine bestimmte Anzahl an Schulungsmitarbeitern gibt, müssen diese mehr und mehr reisen. Auch die Teamleiter vor Ort werden immer häufiger zusätzlich zu ihrem Job in Fort- und Weiterbildung eingebunden.

Problematik:

- Neue Projekte müssen abgelehnt werden
- Qualität des Services leidet
- Zunahme von Kundenbeschwerden

Zusammenfassung Problemstellung

- 1 Größerer Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern
- 2 Neue Mitarbeiter müssen eingestellt und bestehende Teams umgeschult werden
- 3 Dies sorgt für Ressourcenknappheit und Unruhe im Betrieb
 - a. Teamleiter müssen neue Mitarbeiter intensiver betreuen
 - b. Die Menge an neuen Mitarbeitern beeinflusst den Betriebsablauf und die Konzentration am Arbeitsplatz
- 4 Die Dauer des Einlernens und der Fortbildungen hängt zudem stark von der Verfügbarkeit der Schulungsmitarbeiter ab



Lösung

Mehr Effizienz durch Online-Events und -Schulungen

Mit dem Cisco [WebEx Training Center](#) können Unternehmen die Effektivität und Reichweite ihrer Weiterbildungsmaßnahmen drastisch verbessern. Schulungsmaßnahmen werden beschleunigt und vereinfacht, so dass Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand zu Produkten, Richtlinien und Angeboten sind. Außerdem können Schulungen für Mitarbeiter und Partner aufgezeichnet werden.

Auch bei der Einführung neuer Produkte oder landesweiter Werbeaktionen kommunizieren Firmen Neuigkeiten über die Cisco Multimedia-Plattform innerhalb von Wochen anstatt Monaten.

„Mit den virtuellen Klassenzimmern erreichen wir Zielgruppen, die wir bisher nicht so einfach erreichen konnten, zum Beispiel Unternehmen aus den USA, Asien und Osteuropa“

Dr. Roland Feinäugle,
Training coordinator, patent information promotion and training, European Patent Office



Das Cisco WebEx Training Center bietet viele Vorteile:

- **Multimediale Inhalte**, z. B. Dokumente, Videos, Demos, Flash-Animationen
- **Hochauflösende Videos**, integrierte Telefonie und VoIP-Konferenzen
- **Break-Out Sessions** – Virtuelle, separate Räume für Projektgruppen
- **Aufzeichnung** von Fragen und Antworten während des Trainings.



- Private und öffentliche **Chats**
- Erstellen und Teilen von **Umfragen** während oder nach den Trainings
- **Anmelde- und Teilnehmerlisten** für die Vor- und Nachbereitung
- Verfügbarkeit von Audio, Video und den Inhalten auf **mobilen Endgeräten**

Mehr Informationen unter:

[Cisco WebEx Training Center](#)

Finden Sie einen Partner in Ihrer Nähe:

[Cisco Partner finden](#)





Chefredakteurin:

Tanja Falke, 58

Dezentrale Teams und externe Mitarbeiter in der Medienbranche

Zeitung des Westens

Qualität der Berichterstattung:

Die Zeitung wurde 1952 gegründet und ist heute eine der größten Regionalzeitschriften Deutschlands.

Tanja Falke leitet seit 1993 die Redaktion in Essen. Sie nimmt ihre Arbeit als Journalistin sehr ernst und legt Wert auf die hohe Qualität der Berichterstattung. Mit ihrem Team und den Redaktionen der Lokalausgaben wählt sie jeden Tag sorgfältig Themen aus und beauftragt Artikel. Eine wichtige Einnahmequelle der Zeitung sind zudem ihre Werbekunden.

Die Fakten:

- Regionale Tageszeitung mit Print- und Onlineausgabe
- Teil einer Mediengruppe im Zeitungs- und Magazinsbereich
- Redaktion konsolidiert Berichte von 25 Lokalredaktionen in Nordrhein-Westfalen (NRW)

Die Produkte:

- Tägliche Berichterstattung mit Fokus auf NRW und weltweit
- Printausgabe, Onlineausgabe, Newsletter, diverse Online-Ratgeber





Aktuelle Situation: Leserzahlen und Werbeumsätze sinken

Die Verkaufszahlen sind seit 1998 um über 50% gesunken. Zwar hatte Tanja Falke versucht, durch Verlagerung der Berichterstattung in den Onlinebereich sowie einen stärkeren Fokus auf massenmediale Themen den Negativtrend aufzuhalten, jedoch ohne nachhaltigen Erfolg. Schließlich beschlossen Falke und die Mediengruppe Kosten zu senken, indem sie mehr freie und weniger festangestellte Mitarbeiter beschäftigte. Außerdem wurden viele Tätigkeiten an Dritte ausgelagert. Für Tanja Falke bedeutet diese Umstrukturierung, dass sie zusätzlich zu den lokalen Redaktionen auch ein Team von freien Mitarbeitern und externen Personen koordinieren muss.

Problematik:

- Größerer Koordinationsaufwand diverser Mitarbeiter
- Ständiger Mitarbeiterwechsel bedroht Qualität der Zeitung

Zusammenfassung Problemstellung

- 1 Nach der Umstrukturierung der Tageszeitung leidet die Redaktion unter Mitarbeiterengpässen
- 2 Wenige feste Mitarbeiter müssen sich um mehr Themen kümmern und eine große Anzahl nicht fester Mitarbeiter koordinieren, einweisen, anfragen, etc.
- 3 Dies sorgt für neue Herausforderungen in der Kommunikation zwischen internen Teams, freien Journalisten und externen Firmen



Lösung

Arbeitsumgebungen für uneingeschränkte Zusammenarbeit

Collaboration-Lösungen von Cisco bringen räumlich verteilte Teams über Video und in virtuellen Räumen zusammen. Betriebliche und geografische Grenzen können so überwunden werden. Durch die Funktionen Audio, Video und das Teilen von Inhalten wird eine optimale Arbeitsumgebung geschaffen und die Kommunikation signifikant verbessert.

Das Resultat:
Entscheidungen werden beschleunigt,
der Überblick bei Projekten geht nicht verloren.

„Teamarbeit mit unternehmensexternen Personen ist zu einer neuen geschäftlichen Pflicht geworden.“

Quelle: Harvard Business Review Report,
Warum digitale Teams von heute eine neue Generation
von Collaboration-Lösungen benötigen, 2016



Cisco
MX700Cisco
DX80Cisco
SparkCisco
SX10

Die Vorteile von Cisco Collaboration-Lösungen:

Ob im Konferenzraum, im Büro oder auf dem Mobilgerät – die Zusammenarbeit ist stets persönlich

- [Hier](#) erhalten Sie weitere Informationen zu den Videoendgeräten

Schnelleres und effizienteres Teamwork mit Videokonferenzen per Knopfdruck und Projektgruppenerstellung

- Entdecken Sie mit [Cisco Spark](#) Ihre Teamsoftware inklusive Features wie Meetings, Video, Instant-Messaging, Desktop-Sharing

Alle Beteiligten jederzeit, überall sicher und in höchster Qualität verbinden mit den Konferenzlösungen von Cisco WebEx

- Ob in der Cloud oder am Standort, [hier](#) erfahren Sie, wie Sie mit Cisco die perfekte Konferenzlösung erstellen können

Informieren Sie sich, wie Ihr Unternehmen den digitalen Wandel erfolgreich gestalten kann:

cisco.de/EinfachMeeting