

INHALT SERVICE-PORTRAIT

1	<i>Einführung</i>	1
2	<i>Leitsatz und Leistungsprogramm</i>	1
3	<i>Allgemeine Ziele von Kommunikationsprozessen</i>	2
3.1	Qualität	2
3.2	Effektivität	2
3.3	Strategiebezug	2
3.4	Transparenz	2
3.5	Schnelleres "Time-to-market"	2
3.6	Offenheit für zukünftige Anforderungen	2
4	<i>Erfahrungsbereiche und Fähigkeiten der BOTK</i>	3
4.1	Organisatorisch/betriebswirtschaftlich	3
4.2	Telefonie/Sprachkommunikation	3
4.3	Telematikanwendungen	4
4.4	Vernetzte IDV-Systeme	4
5	<i>Dienstleistungen der BOTK</i>	4
5.1	Arten von Dienstleistungen	4
5.2	Auftragsformen	5
6	<i>Kosten</i>	6
7	<i>Zusammenfassung</i>	7

1 Einführung

Information ist heute mehr denn je ein zentraler Produktionsfaktor. Informationen, in welcher Form auch immer, müssen wie andere Rohstoffe gesammelt, verarbeitet, transportiert und möglichst effizient dem Endbenutzer zur Verfügung gestellt werden.

Moderne Kommunikationstechnologie ermöglicht den Transport von Sprache, Daten und Bildern in alle Ecken der Welt. Eine grosse Palette von bestehenden und neuen Technologien bringen die bis anhin weitgehend getrennten Wege der Telekommunikation und Informatik immer mehr zusammen. Neue Formen von Kundenkontakten und unternehmensexterne Einflussgrössen bestimmen heute die Kommunikationsprozesse.

Mit anderen Worten, die Welt der technischen Kommunikation wird immer komplexer und die Lebenszyklen der Anwendungen immer dynamischer. Es ist daher unumgänglich, Kommunikationsprozesse und -systeme strategisch und mit Kundenfokus zu definieren.

Dank technischem und betriebswirtschaftlich/organisatorischem Hintergrund mit jahrelanger Praxis sind wir und unsere Partner in der Lage, Beratungsdienstleistungen im Organisationsumfeld mit Fokus auf Kommunikationsprozesse und -systeme anzubieten.

In den folgenden Kapiteln werden wir die Ziele und das Dienstleistungsangebot genauer definieren und anhand des Fähigkeitenkatalogs aufzeigen, warum wir der richtige Partner für eine neutrale und professionelle Beratung auch für Ihr Unternehmen sind.

2 Leitsatz und Leistungsprogramm

<p>Wir helfen Firmen und Organisationen, optimal mit internen und externen Kunden zu kommunizieren</p>

Wir beraten unsere Kunden im Umfeld von Organisation und Kommunikation mittels:

- *professioneller und methodischer Vorgehensweise*
- *neutraler und praxisorientierter Lösungsfindung*
- *flexibler und kundengerechter Auftragsverhältnisse*

3 Allgemeine Ziele von Kommunikationsprozessen

Abgeleitet von den eingangs erwähnten Merksätzen und Trends definieren wir heute folgende allgemeine Zielvorstellungen und Messgrößen bei Kommunikationsprozessen:

3.1 Qualität

Unterstützung von Kernprozessen, Information zur rechten Zeit am rechten Ort, Demokratisierung von Informationszugriff, Teamarbeit, Knowhow-Transfer, attraktive Kundenanwendungen, 24-Stunden und 7-Tage Service, Verbesserung der Erreichbarkeit, Image und Innovation, Kunden in Kommunikationsprozesse einbinden.....

3.2 Effektivität

Kostenoptimierung, Nutzung von bestehenden Anwendungen mit reduzierten Fixkosten, Zusammenführen von Sprach- und Datenübertragung, Schulung der Endbenutzer, flexible Ressourceneinteilung (Heimarbeitsplatz, shared-desk, Teilzeitarbeit), Verringerung der Durchlaufzeiten, standardisierte Benutzeroberflächen, Integration in Standard-Arbeitsprozesse, Teamarbeit über grosse geographische Distanzen, Mobilität

3.3 Strategiebezug

Unterstützung der Unternehmensstrategie, Outsourcing, Zentralisierung resp. Dezentralisierung, Globalisierung der Märkte, flachere Hierarchien, Qualitätssysteme (ISO, TQM, EFQM...), Prozesssysteme, Kundenimage, Enterprise Resource Planning, Product Lifecycle Management, Erschliessung neuer Absatzkanäle, Anpassung an Kundenbedürfnisse und -verhalten, steigende Mobilität, juristische Umweltvorgaben...

3.4 Transparenz

Kosten (Prozesskostenrechnung), Verursacherprinzip wahrnehmen können, Sicherheitsbedürfnis unterstützen, klare Prozessverantwortung, Outsourcing, Knowhow-Transfer...

3.5 Schnelleres "Time-to-market"

Schnellere Umsetzung von neuen Anwendungen, Erschliessung von neuen Services für Kunden, strategische Zusammenarbeit mit Anbietern, Anbietermarktnähe, Anwendung von Standardprodukten....

3.6 Offenheit für zukünftige Anforderungen

Neue Technologien, neue lokale/globale Anforderungen, agieren können, Marktnähe für Trendabschätzung, Basis für "Best buy" Lösungen, Outsourcing, standardisierte Schnittstellen.....

Die Stichworte zu den Zielgruppen dienen dem besseren Verständnis der einzelnen Zielgruppen.. Natürlich werden schon heute viele der Ziele mit bestehenden Strukturen und Anwendungen erreicht.

Aber die oben erwähnten Megatrends zwingen Organisationen, ihre Kommunikationsprozesse organisatorisch wie auch technisch neu zu würdigen. Eine unabhängige, ganzheitliche Betrachtung eines externen Beraters ist unter anderem aus folgenden Gründen sinnvoll:

- *Die Erreichung der definierten Ziele - nicht die Lösung an sich - steht im Vordergrund*
- *Vom Tagesgeschäft losgelöste Konzentration auf Problemstellung*
- *Unabhängige, somit objektivere Betrachtungsweise des Problems*

4 Erfahrungsbereiche und Fähigkeiten der BOTK

Im folgenden Kapitel sind die bestehenden Fähigkeiten und praktischen Erfahrungen thematisch gegliedert aufgeführt:

4.1 *Organisatorisch/betriebswirtschaftlich*

- ☞ Betriebsorganisatorische Unterstützung im Tagesgeschäft
- ☞ Entwicklung Bürokommunikations-Strategie
- ☞ Mitarbeiterumfragen (Interviews, Fragebogen)
- ☞ Vertretung in Anwendervereinigungen
- ☞ Organisatorische Begleitung von EDV-Entwicklungsprojekten
- ☞ Kosten-/Nutzen-Analysen
- ☞ Konzeption Benutzerschulung für Bürokommunikations-Anwendungen
- ☞ Erstellen von Publikationen
- ☞ Moderation von Projektteams
- ☞ Marktweite Evaluation von unternehmensweiten Telekommunikations-Systemen
- ☞ Konzeption von Intranet-Handbüchern (Management, Qualität nach ISO, Knowledge-Management, prozessorientiertes Dokumenten-Management)

4.2 *Telefonie/Sprachkommunikation*

- ☞ Teilnehmervermittleranlagen
- ☞ Swissnet-Installationen (ISDN)
- ☞ Endgerätewahl und deren effizienter Einsatz
- ☞ Vernetzte Teilnehmervermittleranlagen
- ☞ Organisation interner, verursachergerechter Gebührenumlage
- ☞ Rahmenorganisation und Gesamtprojektleitung Telefonie

4.3 *Telematikanwendungen*

- ☞ Videokonferenz-Systeme
- ☞ Voice-Mail Systeme
- ☞ Small-Office Integration Sprache und Daten
- ☞ Anrufverteiler-Systeme (Call-Centers)
- ☞ Sprach- und Datenübertragung auf Netzebene (ISDN, WAN, Wählleitungen)
- ☞ Mobilkommunikation (Natel-C und D, Pager)

4.4 *Vernetzte IDV-Systeme*

- ☞ Terminmanagement
- ☞ Bulletinboard-Services
- ☞ Systeme für Kapitalanlagen und Cashmanagement
- ☞ Groupware-Anwendungen
- ☞ Internet- und Intranet-Konzepte
- ☞ Workflow-Applikationen

5 Dienstleistungen der BOTK

In diesem Kapitel gehen wir stichwortartig auf die angebotenen Dienstleistungen und die entsprechenden Auftragsformen ein. Die untenstehende Liste soll als Diskussionsbasis dienen, wir sind aber jederzeit in der Lage, auf spezifische Bedürfnisse unserer Kunden einzugehen.

5.1 *Arten von Dienstleistungen*

- ☞ Erarbeiten/Überprüfen von Prozesssystemen und Kommunikationskonzepten
- ☞ Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen durchführen (System-Evaluationen)
- ☞ Neubeschaffung, Änderungen, Erweiterungen
- ☞ Überprüfung bestehender/neuer Vertragsverhältnisse
- ☞ Projektmanagement, Projektmitarbeit über alle Phasen (Vor-, Haupt-, Teilstudien, Realisierung, Einführung und Erhalt)
- ☞ Teammoderation
- ☞ Beratung im Qualitäts- und Effizienz-Umfeld
- ☞ Anwenderschulung im Bereich Telematiksmittel
- ☞ Einsatz im Inland und Ausland

5.2 Auftragsformen

- Typ A ***Innerhalb eines klar umrissenen Auftrages oder Projekts mit definierter Zeitspanne und Arbeitsteam.*** Der Auftrag umschreibt im Detail Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten für die Dauer des Auftragsverhältnisses. Beispiele: externer Projekt-Coach, Analyse von Kommunikationsprozessen, Mitarbeiterumfrage, Pflichtenheft erstellen usw.
- Typ B ***Als laufende Aufgabe im Sinne eines Freelancers.*** Wie interne Mitarbeiter wird die BOTK für gewisse Aufgaben im betrieblichen Umfeld beigezogen und leistet einen im Auftrag definierten Beitrag. Beispiele: Telefoniekostenumlegung auf Kostenstellen, Endbenutzerschulung, Teammoderation, Erstellen von Publikationen usw.
- Typ C ***Als konzeptionelle Aufgabe mit klar definiertem Endresultat.*** Der Auftrag umschreibt die genaue Zielsetzung und definiert die Form der Resultaterbringung (Messgrösse). Beispiele: Bürokommunikationsstudie, Kommunikationskonzept, Marktanalyse, Schulungsprojekt, Investitions-Analyse usw.

In allen drei Kategorien ist eine klare Definition des Auftrags der Schlüssel zur erfolgreichen Zusammenarbeit. Die Ziele, Aufgaben, Verantwortung, Kompetenzen, Termine und das Berichtswesen muss vom Auftraggeber und -nehmer im Detail abgesprochen und im Auftrag festgehalten werden..

Die angewandte Methodik in unserer Mandatsarbeit stützt sich im wesentlichen auf die Vorgehensweise bei Organisationsarbeit der Schweizerischen Gesellschaft für Organisation (SGO).

Für weitere Details bzgl. Haftung, Geheimhaltungspflicht, Kündigungskonditionen usw. verweisen wir auf den individuellen Vertrag resp. Auftrag.

6 Kosten

Die Kosten für unsere Dienstleistungen sind analog der Dienstleistungstypen gruppiert. In jedem Falle sind die Preise Nettoansätze (exkl. 7.6% MwSt) und die Spesen sind separater Bestandteil der Verrechnung.

Typ A Der Ressourcenaufwand der BOTK wird im Projektauftrag mit dem Auftraggeber abgesprochen und in Form von geplanten Arbeitsstunden oder Tagespauschalen budgetiert. Die Norm-Ansätze sind per dato CHF 120.- pro Arbeitsstunde resp. CHF. 960.- pro Manntag (Basis 8 Stunden/Tag). Eine monatliche Rechnungs-stellung gemäss Arbeitsrapport ist die Norm.

Typ B Der Arbeitsaufwand der BOTK wird im Sinne einer laufenden Rechnung monatlich dem Auftraggeber verrechnet. Dabei gelten folgende Preisansätze: CHF 160.00 pro Arbeitsstunde, ab mehr als 40 Stunden pro Monat 15 % Rabatt). Eine monatliche Rechnungsstellung gemäss Monatsrapport ist die Norm.

Typ C Die BOTK offeriert dem Auftraggeber Pauschalkosten für ein Mandat. Die Gesamtkosten werden im Normalfall mittels Akontorechnungen gemäss folgender Aufteilung verrechnet:

- ☞ 35 % der budgetierten Mandatskosten bei Vertragsabschluss
- ☞ 35 % der Mandatskosten bei Erreichen eines definierten Meilensteins
- ☞ 30 % der budgetierten Mandatskosten bei Mandatsabschluss

Displacement:

- CHF 60.00 pro Reisestunde
- Reisespesen ÖV gemäss Beleg
- Reisespesen mit Fahrzeug: CHF 0.80 * pro Km
- oder vereinbarter Pauschalbetrag pro Ereignis

Obige Angaben sind als Diskussionsgrundlage gedacht. Jedes Mandat wird mit separatem Auftrag in Vertragsform mit dem Auftraggeber definiert und ist somit die Basis für das Arbeitsverhältnis. Anpassungen sind dank grosser Flexibilität der BOTK jederzeit vereinbar.

7 Zusammenfassung

Zunehmend werden Unternehmen auch von externen Interessengruppen Anforderungen aufgedrängt, welche nicht mehr mit den klassischen Mitteln der Kommunikation gelöst werden können.

Die neuen Technologien und die Liberalisierung der Telecommärkte in Europa und der Schweiz an sich führen zu ganz neuen, betriebswirtschaftlich interessanten Ansätzen. Qualitätsstrategien, Kostendruck, flachere Hierarchien und Neubestimmung von Geschäftsprozessen müssen von entsprechenden Kommunikationslösungen unterstützt werden.

Die Schnittstellenproblematik bei Kommunikationsprozessen und der ungemein wichtige "Mensch-Maschine" Faktor verlangen eine ganzheitliche Betrachtung. Das vielfach vorherrschende "Denken in Lösungen" behindert in vielen Fällen die durchgängige Unterstützung der Kommunikationsabläufe.

Praktische Erfahrung, neutrale Lösungsfindung, zielorientiertes Vorgehen und eine kommunikative Wesensart sind wichtige Voraussetzungen zum Erfolg von Beratungsaufträgen; dies sind die herausragenden Stärken der BOTK....

....deshalb sind wir überzeugt, auch für Ihre Unternehmung einen wichtigen Beitrag zur Bewältigung der eingangs angesprochenen Herausforderungen anbieten zu können.



Daniel Waldis, Inhaber BOTK

Kontaktadresse:

BOTK
Daniel Waldis
Wannerstrasse 5/24
CH-8045 Zürich
Tel: +41 (0)43 534 05 31
E-Mail: daniel.waldis@botk.org
Homepage: www.botk.org