

Bunte Vielfalt

Die IT hat das Bild der Kundenansprache grundlegend gewandelt. In Zeiten von Cloud, Big Data und M2M sind starke Partner gefragt.

Ein Gewirr von Kabeln und ein paar laute Server in einem abgelegenen Kellertrakt, eine Handvoll Eingeweihter, die sich in einer unverständlichen Sprache verständigen und mit denen man es sich vor allen Dingen niemals verscherzen sollte. Ein Geheimbund, von dem allein abhängt, ob oben in den Büros die E-Mails ankommen und die Computer funktionieren.

Dieses Bild hat noch vor wenigen Jahren unsere Köpfe beherrscht. Mittlerweile hat sich das geändert, die IT ist in die Vorstandsetagen aufgestiegen und hat strategische Bedeutung erlangt. Mehr noch: Die digitale Welt beginnt nun die physikalische zu durchdringen; das zeigt sich derzeit in der Industrie am stärksten.

Partner mit Know-how.

Industrie 4.0 ist die vierte industrielle Revolution. Sie führt zur Verknüpfung aller Fertigungsbereiche innerhalb des Betriebs und zur Anbindung von Lieferanten, Kunden und anderen Standorten in den Gesamtprozess. „So ein Vorhaben kann aber nicht von der IT-Abteilung im Alleingang realisiert werden. Da es die Kernprozesse im Unternehmen betrifft, braucht es dafür einen integrierten Ansatz, der alle Bereiche einbindet“, sagt Jochen Borenich, Mitglied des Vorstands bei Kapsch BusinessCom.

„Und es braucht Partner mit dem entsprechenden Know-how. Wir haben einige konkrete Angebote: Eine Machine-to-Machine-Plattform, Big Data Analytics, digitale mobile Assistenzsysteme und Information Security.“ Die M2M-Plattform bildet die technische Basis für die Vernetzung; Big Data Analytics hilft bei der Suche nach Optimierungsmöglichkeiten und ermöglicht automatisierte Prozesse wie die vorausschauende Wartung. Der Einsatz digitaler Assistenzsysteme, etwa in Form von Smart Glasses, mag heute noch etwas gewöhnungsbedürftig sein – er führt aber nicht nur zu Arbeiterleichterungen, sondern auch zu einer Reduktion der Kosten.

Richtige Strategie.

In anderen Branchen ist ein massiver Technologieeinsatz à la Industrie 4.0

„Wir setzen auf hochstandardisierte, dynamische Plattformen und transformieren die IT-Systeme der Kunden direkt in die Cloud-Logik hinein.“

Dirk Lukaschik, T-Systems

noch nicht nötig oder auch gar nicht möglich. Die strategische Nutzung der Informations- und Kommunikations-technologie ist dennoch überall ein wesentlicher Bestandteil erfolgreicher Geschäftstätigkeit – auch in kleinen und kleinsten Unternehmen. Und gerade bei KMU und hinunter bis zu den Freiberuflern heißt die richtige Strategie heute oft Auslagern. Der Business-SMS-Anbieter websms ist auf diese Zielgruppen spezialisiert.

Der Erstkontakt kommt meist online zustande, potenzielle Kunden suchen im Web nach SMS-Lösungen und testen die websms-Plattform kostenlos. Die Nutzungsmöglichkeiten sind vielfältig, Websms eignet sich etwa zur Bestellprozessabwicklung, für das mobile Marketing oder für Alarmierungen, zum Beispiel von Feuerwehren, aber auch das Rote Kreuz ruft so zum Blutspenden auf. Die Handhabung ist einfach. Man kann entweder Excel-Listen auf die websms-Plattform hochladen oder websms mit einem eigenen Plug-in direkt aus Excel ansteuern. Ist eine Software zur Verwaltung der Kunden oder der Mitarbeiter vorhanden, können die SMS direkt aus dieser versandt werden. „Wenn ein Reifenhändler per SMS auf einen günstigen Zeitpunkt zum Aufziehen der Sommerreifen aufmerksam macht, kann er Wartezeiten vermeiden und steigert so auch die Kundenzufriedenheit“, skizziert Markus Buchner, Geschäftsführer von websms sowie des Mutterunternehmens atms, den Nutzen der SMS.

1999

bmwfw

XR

Cmk.

17 Jahre economyaustria.at

atms

SOFORT
A Klarna Group Company

ecaustria.at

FUJITSU

T-Systems

economy

VTO

Kapsch >>>

websms|

INDUSTRIE
MAGAZIN

2016

Klarna
Simplifying Buying

wirecard

WirtschaftsBlatt

Komplettpaket.

Im E-Commerce ist die Strategie des Auslagerns schon längst angekommen.

„Ohne professionelle Dienstleister sind konkurrenzfähige Internetshops heute gar nicht mehr denkbar. Das Geschäft ist so schnelllebig geworden, da braucht es viel Know-how“, sagt Christian Renk, Österreich-Geschäftsführer von Klarna.

Das betrifft gerade auch die Bezahlprozesse. Mit Klarna Checkout wird der Kauf vom Bezahlvorgang getrennt. „Wir übernehmen den gesamten Bezahlprozess, angefangen bei der Bereitstellung der Zahlungsmittel bis zum Eintreiben von Forderungen.“ Der Händler bekommt die beliebtesten Zahlungsmittel – Rechnungskauf, Ratenkauf, Kreditkarten, Sofortüberweisung und Lastschrift – in einem Paket, inklusive Zahlungsgarantie.

„Allein der Bereich Risikomanagement ist für einen Händler heute nicht mehr zu bewältigen: Welche Zahlungs-

art kann er einem unbekanntem Kunden anbieten, wie hoch ist der Risikoaufschlag für ein bestimmtes Bezahlverfahren?“ Beim Checkout führt Klarna in Sekundenbruchteilen eine Bonitätsabschätzung durch, im Zweifelsfall wird ein Bonitätsprüfer konsultiert, auch das in Realtime, und sofort wenn der Kunde auf „Bezahlen“ klickt, werden ihm die beliebtesten Zahlungsarten angeboten.

„Vertrauenswürdige Kunden können die Rechnung mit vierzehntägigen Zahlungsziel wählen, zweifelhafte werden vielleicht mit Sofortüberweisung oder Kreditkarte bezahlen müssen.“

Un-Outsourcing.

Auf eine neue Form des Outsourcing setzt T-Systems. „Im Zeitalter von Cloud und Digitalisierung sieht Outsourcing anders aus. Weg vom klassischen Outsourcing mit Vertragsbindung – hin zu modernen Cloud-Offerings und flexiblem Pay-what-you-use.“

„Wenn ein Reifenhändler per SMS auf einen günstigen Zeitpunkt zum Aufziehen der Sommerreifen aufmerksam macht, kann er Wartezeiten vermeiden und steigert so auch die Kundenzufriedenheit.“

Markus Buchner, atms

Wir setzen auf hochstandardisierte, dynamische Plattformen und transformieren die IT-Systeme der Kunden direkt in die Cloud-Logik hinein“, erklärt Dirk Lukaschik, Vorsitzender der Geschäftsführung.

„In Zeiten der Cloud ist die Vertragsbindung eine Form von Zwangsbeglückung.“ Lukaschik betont die Kundenzufriedenheit. Dem gängigen Geschäftsmodell entspricht das nicht. Noch immer

sind viele Unternehmen langfristig an ihre Provider gebunden, egal wie zufrieden oder unzufrieden sie mit deren Leistungen sind. Die sogenannten Un-Outsourcer-Angebote für SAP-Applikationen aus der Cloud sowie Dynamic SAP HANA verbinden die Migration auf bereits existierende, zunehmend standardisierte Plattformen mit erfolgsbasierten Vertragsbindungen. Mit der Transformation beginnt eine drei bis sechs Monate dauernde Hypercare-Phase, in der der Betrieb stabilisiert wird. Sollte der Kunde danach dennoch unzufrieden sein, kann er jederzeit ohne Angabe von Gründen zum Monatsende kündigen. „Damit definieren wir ganz neue Standards für den IT-Markt“, so Lukaschik. Christian Stemberger

Ob Firmennetz oder Heim-PC: Das digitale Angebot wächst.



FOTOLIA

1999

bmwfw

XR

cmk.

17 Jahre **economyaustria.at**

atms

SOFORT
A Klarna Group Company

ecaustria.at

FUJITSU

•• T •• Systems •

economy

VTO

kapsch >>>

websms|

INDUSTRIE
MAGAZIN

2016

Klarna
Simplifying Buying

wirecard

WirtschaftsBlatt