

WERTTREIBER KOMMUNIKATION – WERKZEUG UNIFIED COMMUNICATIONS

” WIE SIE DURCH EFFIZIENTES KOMMUNIZIEREN DEN UNTERNEHMENS- WERT UM 58.000 EURO PRO MITARBEITER UND JAHR STEIGERN. “

Vorausgesetzt, die Steigerung des Unternehmenswertes ist das strategische Oberziel eines Unternehmens – und vieles spricht dafür, dass die meisten erfolgreichen Unternehmen dieses Ziel verfolgen – dann liegt der Schwerpunkt des unternehmerischen Handelns auf der Identifizierung und der Optimierung der Werttreiber. Viele solcher Werttreiber sind unternehmensindividuell: manche Unternehmen steigern ihren Wert durch ihre Markenpolitik, beispielsweise viele Konsumerunternehmen, andere durch ihre Innovationskraft wie Technologie-Firmen, wieder andere durch eine optimale Logistik, die ihnen dann, wie Einzelhändler-Discountern, erlaubt, mit niedrigen, aber dennoch gewinnbringenden Preisen Kunden zu gewinnen. Ein universeller Werttreiber für alle Unternehmen ist die Produktivität. Je nach Berechnungsart und Branche kann eine bescheidene Erhöhung der Produktivität eines Unternehmens um 100 Euro pro Arbeitsstunde den Unternehmenswert innerhalb eines Jahres um 800.000 Euro oder mehr steigern.

DER HEBEL: PRODUKTIVITÄT TREIBT UNTERNEHMENSWERT SZENARIO

Die Rechnung dazu: Eine Erhöhung der Produktivität um 100 Euro pro Arbeitsstunde bedeutet pro Tag einen Mehrertrag von 800 Euro. **Das bedeutet bei 21 Werktagen pro Monat eine Steigerung des Unternehmensgewinns um 201.600 Euro pro Jahr** (abgesehen von den Investitionen, die für die

Produktivitätssteigerung nötig sind). Ein Weg, den Unternehmenswert abzuschätzen, geht über den Jahresgewinn (vor Steuern und Zinsen), der mit einem Branchenfaktor multipliziert wird. Ein Unternehmen im Maschinen- und Anlagenbau etwa wird mit einem Gewinnmultiplikator von 5 bis 7,6 bewertet. **Legt man jetzt den konservativen Gewinnmultiplikator 4 zugrunde, steigt der Unternehmenswert bei einer Produktivitätssteigerung von 100 Euro pro Stunde um die besagten 800.000 Euro pro Jahr.**

Natürlich verrät man mit der Hebelwirkung des Werttreibers Produktivität keine Geheimnisse. Zunächst in der Produktion, dann in der Logistik, und mit dem Siegeszug der IT auch in der Verwaltung wurde und wird die Produktivität ständig gesteigert. Nach jahrzehntelanger Optimierung lassen sich weitere Produktivitätsgewinne in den „traditionellen“ Bereichen nur noch mit einem Aufwand erzielen, der den Gewinn zum großen Teil finanziell wieder auffrisst. Deshalb lohnt sich der Blick auf Produktivitäts- und damit Werttreiber, die bisher nicht im Mittelpunkt der Optimierungsinitiativen standen.

FRAKTALE KOMMUNIKATION STATT UNIFIED COMMUNICATIONS

Verschiedene Studien aus jüngster Zeit zeigen, dass einer der effektivsten, noch nicht ausgereizten produktivitätsbasierten Werttreiber die Kommunikation in den Unter-

nehmen ist. Dabei ist das Ideal einer perfekt produktiven Kommunikationsinfrastruktur mit dem Begriff Unified Communications eigentlich schon formuliert: In der Unified Communications sind IT und Telekommunikation nahtlos verschmolzen, Kommunikationsfunktionen sind direkt in die Software-Lösungen integriert, eigene Telekommunikationsendgeräte gibt es nicht mehr, der PC ist das Telefon und das Telefon ist mindestens ein Smartphone à la iPhone, auf dem die gesamte Palette der Unternehmensapplikationen läuft, Chats und Online-Präsenz-Meldungen gehören zu den Standardfunktionen. Wartezeiten, das Suchen und Verlieren von Informationen, Zeitverschwendung durch das Wechseln von Endgeräten oder Applikationen, das vergebliche Anrufen von Kollegen etc., all das gibt es nicht mehr.

Soweit das Ideal. Die Wirklichkeit in den Unternehmen sieht jedoch noch völlig anders aus. Hier herrschen fraktale Infrastrukturen vor, mit unterschiedlichen Netzen und Endgeräten vom Fax bis zum Handy. Eine Umfrage des Electronic Commerce Center (ECC) Handel bei kleinen und mittelständischen Unternehmen ergab, dass jeder Mitarbeiter mit durchschnittlich fünf Endgeräten arbeitet. Und es scheint zurzeit so, als ob sich die Endgeräte eher noch vermehren. Jede neue Technologie – wie das mobile Internet oder das elektronische Buch – bringt zunächst einmal ein neues Endgerät mit sich. Hinzu kommt, dass der Begriff Unified Communications, im marketinggetriebenen Wettbewerb der „Buzz-Words“ schon fast ein Veteran, bei vielen potenziellen Anwendern noch nicht angekommen ist. 80 Prozent der 2015 vom ECC befragten KMUs gab an, dass sie vom Begriff Unified Communications noch nichts gehört hätten oder ihnen seine Bedeutung unklar sei. Allerdings scheint sich

zumindest dies schnell zu ändern. Eine internationale Studie von SIS International Research aus dem Januar 2015 zu den „Kommunikationsschwachstellen von KMU (bis 400 Mitarbeiter): Aufdeckung von verborgenen Kosten für Kommunikationsbarrieren und Wartezeiten“ ergab, dass 80 Prozent der Befragten den Begriff Unified Communications kannten und über 50 Prozent sich auch etwas darunter vorstellen konnten.

UNIFIED COMMUNICATIONS, DAS PRODUKTIVITÄTSPOTENZIAL

Die besagte SIS-Studie gibt auch deutliche Hinweise, wo und wie Kommunikationstechnologie ansetzen sollte, um die Produktivität zu steigern:

Fünf Hauptschwachstellen identifiziert die Studie bei KMU und bei Großunternehmen, die mit der gleichen Zielsetzung 2015 untersucht wurden, und beziffert dabei folgende Kosten pro „Kopfarbeiter“ und Jahr:

Schwachstelle	KMU		Großunternehmen	
	Kosten/KA/Jahr	Bewertung	Kosten/KA/Jahr	Bewertung
Warten auf Informationen	7.121 €	1	7.004 €	1
Unerwünschte Kommunikation	5.181 €	2	4.852 €	2
Ineffiziente Teamkoordination	4.687 €	3	4.794 €	3
Kooperationshindernisse	4.292 €	4	5.324 €	4
Kundenreklamationen	3.824 €	5	4.056 €	5

Tabelle aus: SIS International Research: Studien zu den Kommunikationsschwachstellen von KMU - Aufdeckung von verborgenen Kosten für Kommunikationsbarrieren und Wartezeiten; 2015; S. 7

Allein aus diesen fünf Hauptschwachstellen ergeben sich pro Kopfarbeiter Kosten von knapp 21.500 Euro pro Jahr bei KMUs und 26.700 Euro bei Großunternehmen, die sich einsparen ließen, wenn Unified Communications diese Schwachstellen beseitigen würde. Ziehen wir vom Produktivitätsgewinn die Investitions- bzw. Leasingkosten von 7.000 Euro für eine Unified-Communications-Lösung mit 100 Prozent „Schwachstellenbeseitigung“ ab, bliebe eine Steigerung des Unternehmensgewinns von 14.500 Euro pro Jahr und eine Steigerung des Unternehmenswertes von 58.000 Euro pro Jahr und Mitarbeiter. Ein wirksamer Werttreiber.

WERTTREIBER KOMMUNIKATION BEI DER ARBEIT

Aber wie funktioniert der Werttreiber genau? Die vorgestellte Studie basiert wie die allermeisten auf diesem Sektor auf Befragungen, nicht auf Messungen. Um das Wirken des Werttreibers Kommunikation bei der „Arbeit“ zu betrachten, schauen wir uns ein einfaches, aber reales Beispiel an, das einen kleinen Ausschnitt des Gesamtkontextes Unified Communications illustriert:

Ein Kopfarbeiter im Mittelmanagement arbeitet mit einer einfachen Unified-Communications-Anwendung: mit einer Datenbank, in die via Computer Telefonie Integration (CTI) Telekommunikationsfunktionen integriert sind. Er erhält pro Stunde durchschnittlich fünf Anrufe von Kunden und führt drei ausgehende Telefonate mit Kunden. Durch die

automatische Rufnummernidentifizierung und die CTI-Kopplung von Datenbank und Telefonanlage werden bei jedem bekannten Anrufer die zugehörigen Daten direkt aufgerufen. Deshalb entfällt schon einmal die Abfrage von Name und Kundennummer. Gleichzeitig ist er sofort darüber informiert, zu welchem Vorgang (Projekt, Auftrag) der Anrufer gehört, und kann ihm deshalb qualifiziert weiterhelfen. Die eingesparte Zeit setzen wir hier „vorsichtig“ mit 15 Sekunden pro Gespräch an.

Bei abgehenden Telefonaten beanspruchen das Suchen und Wählen, z. B. in einem Telefonbuch, normalerweise ca. 30 Sekunden. Diese Zeit entfällt mit der Unified-Communications-Lösung, weil direkt aus der Datenbank mit einem Mausklick gewählt wird.

Zusätzlich nehmen wir an, dass bei jedem vierten Anruf (25 Prozent) ohne Unified Communications ein Wiederanruf notwendig wäre, weil Informationen (Unterlagen etc.) während des Erstgesprächs nicht zur Verfügung stehen. Diese Wiederanrufe erübrigen sich, da die Informationen immer vollständig vorliegen und mit der Telefonnummer direkt verbunden sind. Dies spart weitere drei Minuten für Suchen und Wählen der Rufnummer sowie das Telefonat selbst (unberücksichtigt bleibt hier die Zeit für die Beschaffung der fehlenden Informationen, die nach Praxiserfahrungen fünf Minuten beansprucht). Die restlichen Annahmen sind mit acht Arbeitsstunden pro Tag, 21 Arbeitstagen pro Monat und 40 Euro Stundenlohn inklusive Lohnnebenkosten eher konservativ.

WIRTSCHAFTLICHKEITSBETRACHTUNG UNIFIED COMMUNICATIONS

EINSPARPOTENZIAL KUNDENMANAGER-KOMMUNIKATION		
Pro Arbeitsplatz, eingehende Gespräche		
Anzahl Gespräche pro Stunde	5	
Anteil Gespräche mit Rufnummer-ID (ISDN)	90,0	%
Durchschnittl. Zeit für Abfrage und Eingabe von Daten (Kd.-Nr., Name)	15,0	Sek.
Summe (5x15x0,9)	67,5	Sek.
Pro Arbeitsplatz, ausgehende Gespräche		
Anzahl Gespräche ausgehend pro Stunde	3	
Anteil Gespräche mit bekannter Tel.-Nr.	90,0	%
Durchschnittl. Zeit für Suchen und Wählen der Rufnummer	30,0	Sek.
Anteil Telefonate wegen nicht verfügbarer Daten beim Erstgespräch	25	%
Durchschnittl. Zusatzzeit für Wiederanrufe (Folgegespräche)	180,0	Sek.
Summe (3x30x0,9 + 3x180x0,25)	216	Sek.
Einsparungspotenzial gesamt		
Eingesparte Zeit pro Arbeitsstunde	283,5	Sek.
Arbeitsstunden pro Tag	8,0	Std.
Arbeitstage pro Monat	21,0	Tage
Anzahl Arbeitsplätze	1	
Durchschnittlicher Stundenlohn inkl. Lohnnebenkosten	40,00	€
Einsparungen pro Monat/Unified-Communications-Arbeitsplatz	528,27	€

Durch die eingesparte Zeit ergibt sich nach dieser Kalkulation ein Produktivitätsgewinn von 528,27 Euro pro Monat und Unified-Communications-Nutzer. Die Investi-

tionskosten dieser Applikation betragen pro Arbeitsplatz einmalig 120,00 Euro (Anbieter MCA, bei 30 Arbeitsplätzen, das bedeutet, am Rande betrachtet, eine Amortisierungszeit von einem halben Monat).

Damit steigt der Unternehmensgewinn schon bei der Betrachtung dieser einfachen Lösung und des isolierten Faktors Wartezeiten in einem Jahr pro Mitarbeiter um 6.219 Euro und der Unternehmenswert um 24.876 Euro. Um das komplette Bild zu erhalten, müsste man eine komplexe Analyse der Kommunikation des Managers im Kontext der Geschäftsprozesse, in die er involviert ist, durchführen und dieses mit den Möglichkeiten einer ganzheitlichen Unified-Communications-Lösung abgleichen, zu der wesentlich mehr gehört als eine CTI-Kopplung von Datenbank und Telefonanlage.

ZUM SCHLUSS: WERTTREIBER KOMMUNIKATION, HOCHWIRKSAM, MIT HOHEM POTENZIAL

Ersichtlich aus der Studie und dem Praxisbeispiel wird auf jeden Fall: Kommunikation ist ein Werttreiber, der sehr effektiv ist, und der, weil noch wenig ausgereizt, ein hohes Potenzial hat. Selbst höhere Investitionen in Unified Communications rentieren sich sehr schnell, oft innerhalb weniger Monate.



Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns einfach:

MCA GmbH
Gesellschaft für Kommunikationslösungen
Steinfurt 37 · 52222 Stolberg (Rhld.)

Tel.: 02402 – 86559-0
E-Mail: vertrieb@mca-gmbh.de
Web: mca-gmbh.de

