

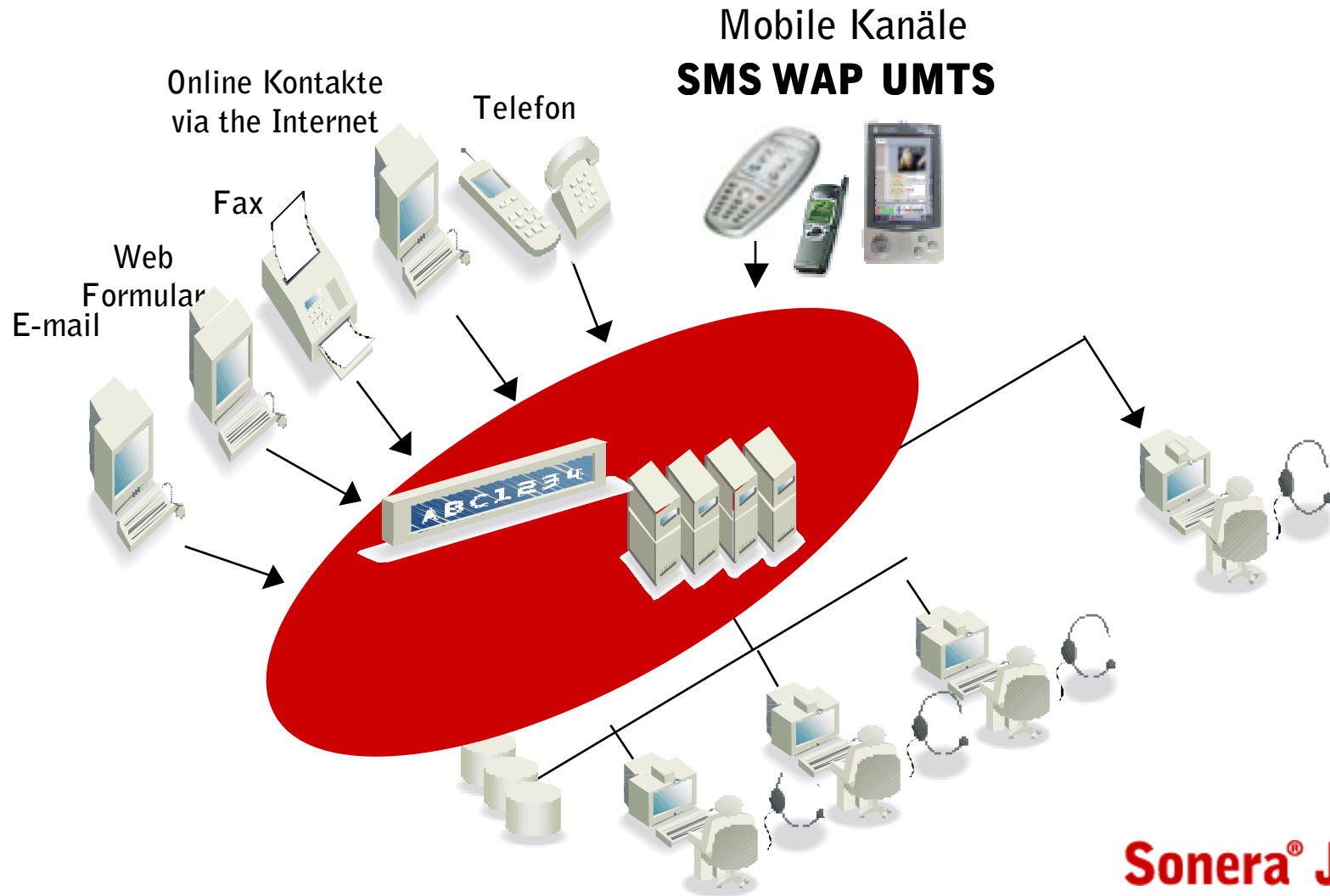
Symposium Mobile Commerce 07- 08 Juni 2001

Mobile Geschäftsprozesse

- Die Rolle der elektronischen Kommunikationskanäle
- Fallbeispiel für mobile Kommunikationskanäle
- Implementierung der Kanäle in bestehende Unternehmensstrukturen



Die Rolle der elektronischen Kommunikationskanäle



Fallbeispiel für mobile Kommunikationskanäle

am Beispiel eines PDA's

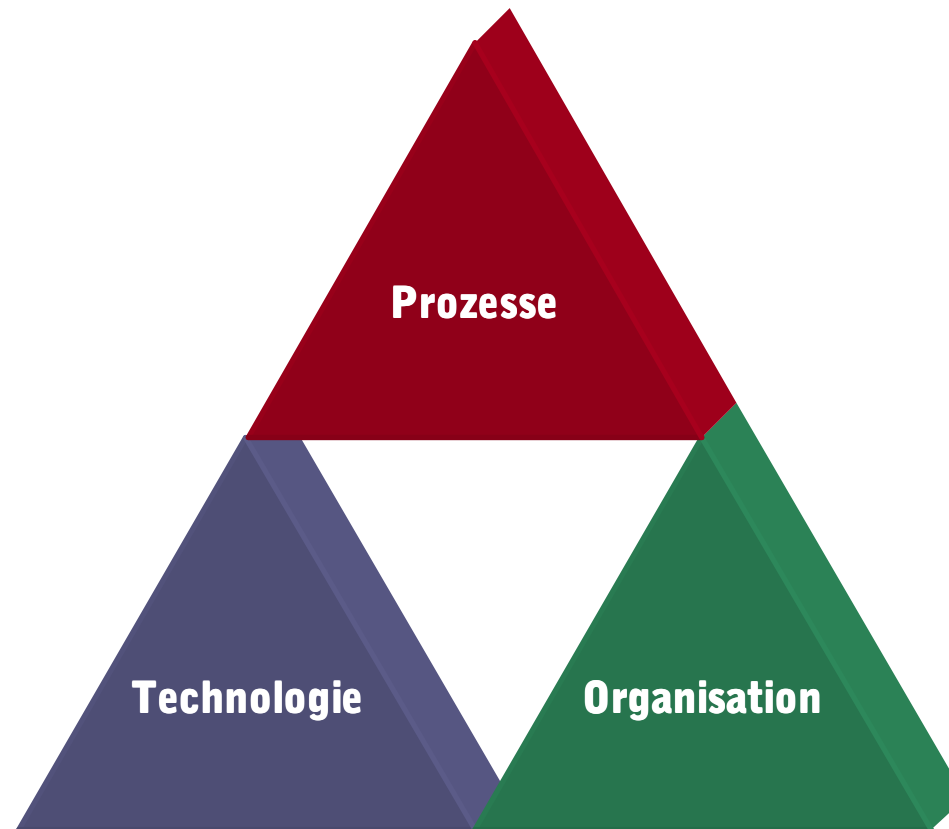


- Vertriebsaußendienst
- techn. Kundendienst
- Spedition / Frachtführer





Das Qualitätsdreieck





Prozess - der (un-) bekannte Begriff

Ein Prozess ist eine Abfolge von logisch und / oder zeitlich abhängigen Funktionen.

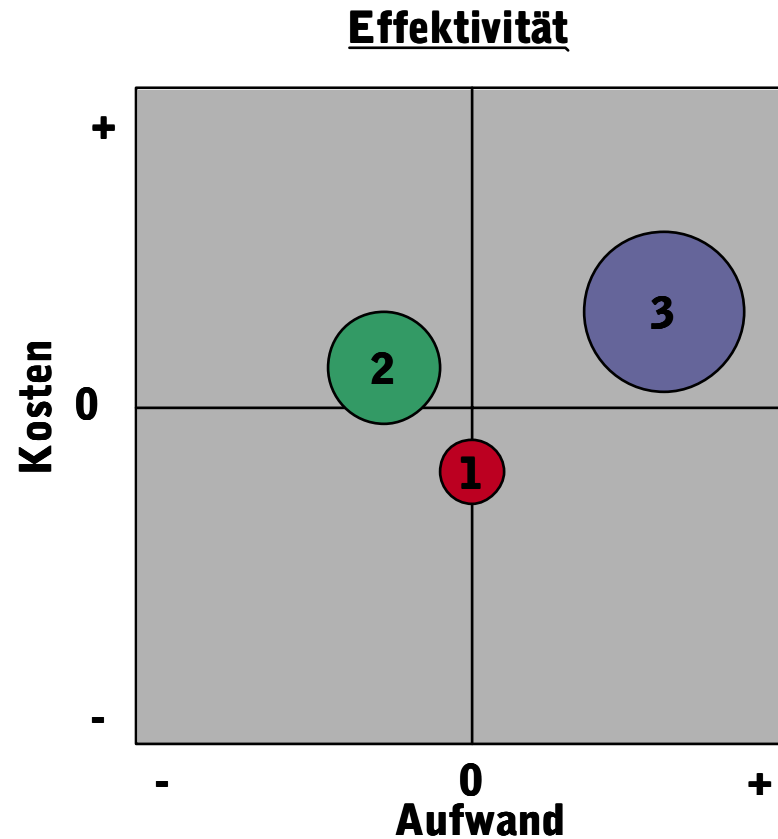
Ein Prozess wird beschrieben durch:

- **Mission,**
- **Ziele,**
- **Erfolgsfaktoren,**
- **Messkriterien,**
- **Verantwortlichkeiten.**

Ein Prozess ist immer unabhängig von der Organisation oder der Technologie.

Das Zusammenspiel aller Prozesse beschreibt Ihr Unternehmen !

Vorgehensmodelle und ihre Effektivität





Prozesse und Organisation - Leitsätze

- **Definieren Sie zuerst die Prozesse, die notwendig sind.**
Ein Prozess zur Reisekostenabrechnung macht wenig Sinn, wenn nur drei von tausend Mitarbeitern reisen.
- **Beachten Sie die Grundsätze der Prozessdefinition.**
Beispielsweise werden Sie ohne Messkriterien niemals den Erfolg Ihres Prozesses messen können.
- **Binden Sie die Prozessbeteiligten frühzeitig ein.**
Verspätete Information oder ungenügende Mitsprache hat oft schon zu Prozessverschlechterungen geführt.



Prozesse und Organisation - Leitsätze

- **Etablieren Sie eine zu den Prozessen passende Organisation.**
Mehrfache Verantwortlichkeiten oder den Prozessen gegenläufige Organisationen führen zwangsläufig zum Misserfolg.
- **Führen Sie Technologie anhand der Prozessanforderungen ein.**
Technologie soll den Prozess und die zugehörige Organisation unterstützen, und nicht um der Technologie willen eingeführt werden.
- **Etablieren Sie eine Möglichkeit der kontinuierlichen Prozessverbesserung.**
Führen Sie entsprechende Systeme ein - Prozesse sind niemals starr, sie verändern sich mit der Zeit an die geänderten Anforderungen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Danny Seiler
Account Manager
Partnerbusiness
danny.seiler@sonera.com

Frank Heinisch
Partner
frank.heinisch@projekt-protos-consulting.de

