



## M.O.T.I.vation

Mit M.O.T.I.vation® hat die Systemhaus SAR GmbH ein Vorgehensmodell zur Verbesserung von Geschäftsprozessen in Unternehmen entwickelt. Wir bieten Ihnen in Crashkursen, Vor-Ort-Workshops und in Form projektbezogener Personaldienstleistungen methodisch fundierte und praxisorientierte Unterstützung in den Bereichen Projektmanagement (PM), Kundenmanagement (CRM), Elektronische Kommunikation und Zusammenarbeit (UCC) und IT Service Management (ITSM).

Elektronische Kommunikation & Zusammenarbeit (engl. Unified Communications & Collaboration, kurz UCC) steht für die Integration aller Kommunikationsmedien wie Telefon, VoIP, Fax, E-Mail, Messaging und Conferencing auf einer Datenplattform, zugreifbar mit verschiedenen Geräten wie PC, Telefon oder PDA, so dass Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Kollegen schneller und vor allem besser informiert geschehen kann. Nutzen Sie die wirtschaftlich schwierigen Zeiten, Ihre Mitarbeiter fit zu machen für den kommenden Aufschwung.

Lesen Sie Flyer zu weiteren Themen unter: <http://motivation.sar.de/flyer>

M.O.T.I.vation

Projektmanagement

Kundenmanagement

Unified  
Communications

IT Service  
Management



### Methoden

Durch langjährige Erfahrung im Umgang mit dem Thema UCC hat die Systemhaus SAR GmbH eine Methodik zur Einführung neuer Kommunikationsstrategien und –werkzeuge entwickelt, die einen nachhaltigen Erfolg garantiert.

Wichtig ist, daß UCC nicht nur technisch betrachtet werden darf, sondern die Kommunikationsgepflogenheiten und neue Bedürfnisse der Mitarbeiter frühzeitig mit in die Planung und Konzeptionierung einer UCC Strategie einbezogen werden. Denn wenn Mitarbeiter neue Möglichkeiten aus Unkenntnis nicht nutzen oder gar ablehnen, war die Investition schlichtweg vergebens.

So ist es für uns wichtig, Ihre Geschäftsprozesse zu verstehen und mit Ihnen gemeinsam zu erörtern, bei welchen Kommunikationsvorgängen Engpässe entstehen oder Verbesserungen erwünscht sind.

Unsere Methode stellt die Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse bei gleichzeitig verbesserten Betriebskosten in den Vordergrund.

Wir analysieren mit unserem Verfahren die Kommunikation im Rahmen Ihrer Kernprozesse und zeigen messbare Verbesserungspotenziale durch UCC auf, so dass letztendlich eine Amortisation der Investitionen errechnet werden kann.



### Organisation

Mitarbeiter von neuen Technologien zu überzeugen gelingt dann sehr einfach, wenn sie einen spürbaren Nutzen erfahren. So wird jeder Mitarbeiter eine Technologie schnell annehmen, die z.B. dafür sorgt, dass Kollegen besser erreicht werden können oder dass durch Web-Conferencing Dienstreisen minimiert werden. So werden Durchlaufzeiten für Geschäftsprozesse in Unternehmen durch UCC erheblich verringert, was sicherlich jeder Mitarbeiter wertschätzt.



Schnellere und effizientere Kommunikation für den Geschäftserfolg

Der Effekt schnellerer und inhaltlich besser gestalteter Kommunikation ist sogar doppelter Natur: Zum einen lassen sich Geschäfte schneller abwickeln, was die Kundenzufriedenheit und damit auch die Umsätze erhöht, zum anderen bedeuten die nachweisbaren Zeiteinsparungen der Mitarbeiter bei der Informationsbeschaffung schlichtweg auch nachweisbare Kosteneinsparungen.



## Tools

Die Software-Werkzeuge im Rahmen von UCC sind vielfältig. Basistechnologie ist Unified Messaging, die Integration von Fax- und Sprachnachrichten (vom persönlichen Anrufbeantworter) in das vorhandene E-Mail System.

Die nächste Stufe der Integration ist computerunterstützte Telefonie (CTI), hier wird aus dem Adressbuch der PC-Anwendung komfortabel per Mausklick mit dem Bürotelefon gewählt. Weiterhin können für eingehende Anrufe bereits beim Klingeln des Telefons Informationen über den Anrufer und seine letzten Vorgänge auf dem Bildschirm angezeigt werden, was besonders hilfreich ist, z.B. im Kundendienst.



Welches Werkzeug für welchen Anwendungsfall?

Die letzte Ausbaustufe sind Konferenzsysteme, die schnelle Ad-Hoc Entscheidungen zwischen mehreren Teilnehmern am Telefon ermöglichen bis hin zur Einsparung von aufwendigen Dienstreisen, da ganze Meetings per Telefon, Video und Web rein elektronisch abgehalten werden können.

Diese und weitere Leistungsmerkmale werden von einer Vielzahl Hersteller in verschiedener Ausprägung angeboten, eine genaue technische Analyse zusammen mit einer wirtschaftlichen Betrachtung ist bei jeder UCC-Implementierung unumgänglich. Die Systemhaus SAR GmbH arbeitet herstellerunabhängig im Sinne einer optimalen Lösung für den Kunden.



## Integration

Die Integration der UCC-Tools in die vorhandene Telefonie- und IT-Landschaft ist der Schlüssel zum Erfolg. Die Lösungen müssen mit der vorhandenen Telefonanlage und den Mobiltelefonen genau so zusammenarbeiten wie mit den vorhandenen Softwareanwendungen.



Telefon und Büro-PC werden im Business am meisten verwendet

Wir sind auch in der Lage, heterogene Umgebungen bestehend aus herkömmlichen TDM-Anlagen und neueren VoIP Anlagen zu integrieren, so dass für die Implementierung von UCC Investitionssicherheit besteht, auch beim nachträglichen Übergang auf VoIP.

» **Kommen Sie mit uns ins Gespräch!** «

tel: +49 - 2401-9195-44  
christiane.bergheim@sar.de




### Crashkurs

- in der SAR Akademie
- Dauer 1 Tag
- zusammen mit Anderen

■ **768,- Euro**



### Workshop

- bei Ihnen vor Ort
- Dauer 1 Tag, Ausarbeitung 1 Tag
- mit Ihrem Team

■ **2.890,- Euro**



### Consultant

- bei Ihnen vor Ort
- Dauer nach Bedarf
- Ihr Projekt

■ **Nach Aufwand**