

Kein Zweifel, das mobile Zeitalter kommt Welche Auswirkungen und Chancen ergeben sich?

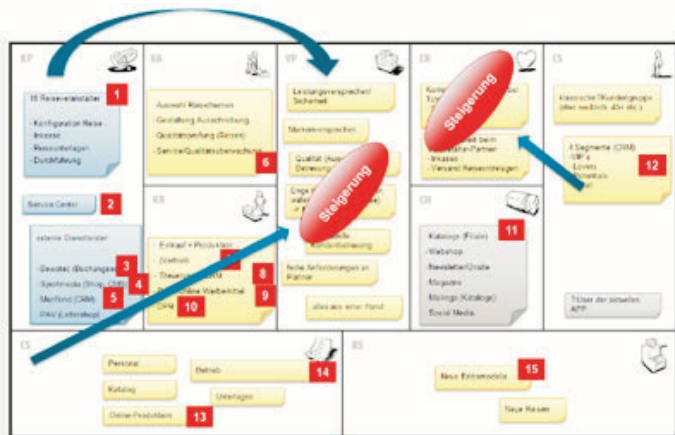
Die Verbreitung von Smartphones nimmt weiter stark zu. Willkommen im mobilen Zeitalter.

Ähnlich wie damals beim Internet hat das starke Auswirkungen für ganze Branchen und Geschäftsmodelle. Nur wer wirklich versteht, welche Veränderungen sich für die Kunden, die eigenen Prozesse, die verwendeten IT-Systeme und die Mitarbeiter ergeben, wird die Chancen nutzen können.

Und wie damals beim Internet gilt: Wer frühzeitig und ganzheitlich die komplette Thematik betrachtet und entsprechend handelt, wird zu den Gewinnern gehören.

Dabei geht es bei weitem nicht nur um die mobilen Prozesse oder eine APP. Sondern um sehr viele Stellen im Unternehmen und im Geschäftsmodell, die davon betroffen sind. Ohne Kenntnis darüber kann der erfolgreiche Eintritt in das mobile Zeitalter ohne Stolpersteine kaum gelingen.

Verschiedene Audit-Workshops dazu bei mehreren Reiseveranstaltern haben zu erstaunlichen Erkenntnissen geführt.



Audit-Ergebnis: Veränderungen an 15 Stellen im Unternehmen

Die von uns entwickelte Methode fokussiert fachliche, kommerzielle, prozessuale und organisatorische Themen der Reiseveranstalter.

Das Ergebnis sind konkrete Handlungsoptionen abgeleitet von Aufwand, Machbarkeit, Kosten/Nutzen und Chancen & Risiken.

Jedes Audit beginnt mit einem vollständigen Überblick über das Geschäftsmodell. Dieses wird dokumentiert inkl. Kunden, Prozesse, Mitarbeiter, Wissen, Erfahrung und IT. So entsteht ein unverfälschtes Bild der aktuellen Organisation und des aktuellen Geschäftsmodells.

Dann entwickeln wir verschiedene Zukunftsszenarien, die das Smartphone in die Beziehung zwischen Reiseveranstalter und Kunde bringen. Konkrete Funktionen werden definiert und die Wege der Umsetzung erörtert.

Danach erfolgt der wichtigste und entscheidende Schritt. Die Zukunftsszenarien werden auf das aktuelle Geschäftsmodell übertragen. Dabei werden alle Stellen ersichtlich, die davon betroffen sind. Die notwendigen Veränderungen sind erkannt und auch in Bezug auf Ausprägung, Machbarkeit, Aufwand und Kosten definiert.

Konkret geht es um die folgenden Themen:

- Anwendernutzen und Funktionen
- Prozesse/Ressourcen/laufender Betrieb
- Vertrieb/Service/CRM
- Technik (Daten, Schnittstellen, Back-End-Systeme)
- Veränderung Kundenbetreuung
- Lieferanten/Partner
- Sicherheit
- Chancen & Risiken
- Ergebnis/Szenario-Betrachtung
- Wirtschaftliche Machbarkeit

Das Audit beinhaltet einen Tag Workshop und die Vor- und Nachbereitung. Ergebnis ist ein umfassender Erkenntnisgewinn über die Veränderungsnotwendigkeit inkl. Umsetzungs-Fahrplan und Handlungsoptionen.

Eine weitere Vertiefung erfolgt auf Wunsch.