



[ONTOS™ WHITE PAPER SERIES]

Business Intelligence – Mehr Wissen und Transparenz für smartes Unternehmens- Management

[YVES BRENNWALD, ONTOS INTERNATIONAL AG]

Potential ontologiebasierter Wissens- Lösungen im Multi Channel Business

Nur wer seine Produkte, Kunden und Konkurrenten kennt kann wirtschaftlich agieren, und langfristig erfolgreiche sein. Kundenorientierung-, -zufriedenheit und -bindung bei gesteigertem Qualitätsmanagement und Kundenservice sind die messbaren Resultate. Damit diese Ziele erreicht werden können, muss ein geschlossener Wissens- und Informations-Fluss entlang der gesamten Wertschöpfungskette gewährleistet sein.

Grundlage für Multi Channel Business

Viele Unternehmen operieren bereits heute über verschiedene Kommunikations- und Vertriebskanäle hinweg. Dieses Vorgehen wird als sogenanntes Multi Channel Business bezeichnet. Langfristiger Erfolg kann nur dann eintreten, wenn sämtliche Abhängigkeiten zwischen den unterschiedlichen Kommunikations- und Vertriebskanälen klar sind, und in den unternehmensweiten Wissensprozess integriert werden.

Sinn und Zweck dieses Vorgehens ist die permanente Abstimmung zwischen Systemen und Mitarbeitern, um Markt- und Kunden-Potentiale schneller erfassen zu können und um entsprechend zu reagieren.

An vielen Stellen wird explizites Wissen generiert:

- Call Center.
- Aussendienst.
- Point Of Sales (POS).
- Online Shop (Produkt-Browsing), Online Website (Newsletter Abonnement, Foren, FAQ Abfrage, etc.)
- Analysten Reports
- Fachbeiträge von Konkurrenten
- uvm.

Die Herausforderung liegt nun darin, dieses Wissen für alle Beteiligten transparent und verfügbar zu machen.

Grundsatzproblem: Zu wissen, was wir wissen

Die Bedeutung des Wissens für Wirtschaft und Unternehmen ist unbestritten. Doch zu wissen, was wir wissen ist doch eigentlich das Mass aller Dinge. Wissens Management ist ein aktuelles Thema, welches sich mit dem Bestreben befasst, unternehmensrelevantes Wissen und Know-how aufzubauen, zu erhalten, zu ergänzen und konsequent auf sämtliche Geschäftsprozesse auszurichten.

Wissen soll nicht länger verteilt in den Köpfen der Mitarbeiter und in Datenbanken brachliegen. Doch der Prozess zur Wissensbildung ist zeitintensiv und kostspielig, denn Wissen, das auf die unternehmerischen Geschäftsprozesse ausgerichtet ist, muss mit den internen und externen Veränderungsprozessen des Unternehmens schritthalten. Morgen wird ein anderes Wissen benötigt als heute.

Dies bedeutet, dass sich Unternehmen vermehrt mit folgenden Fragestellungen befassen müssen:

- *Kann ich mir den Zeitaufwand für Wissens-Management überhaupt leisten?*
- *Können bestimmte Wissens-Prozesse automatisiert werden?*
- *Kann ich mit meiner heutigen Wissens-Management Lösung das ganze Potential ausschöpfen?*
- *Können meine Geschäftspartner von meinem Wissen profitieren?*
- *Wird die gesamten Wertschöpfungskette in unseren Wissens-Management Prozess miteinbezogen?*

Damit diese Fragen zufriedenstellende beantwortet werden können, müssen neue und bestehende Software-Systeme zu einer integrierten, prozessübergreifenden Wissens Management Architektur zusammengeführt werden.

Dieses Vorhaben kann, gestützt durch Ontologie, erheblich vereinfacht und beschleunigt werden.

Ontologie als Basis für den Aufbau einer Wissensmanagement Architektur

Die Kontaktpunkte für integriertes Wissensmanagement im Unternehmen sind vielfältig verkettet. Ausgangspunkt ist meistens ein Bedarf eines Kunden sowie die darin involvierten Geschäftsprozesse. Diese Prozesse bestehen aus bestimmten Aufgaben, die von Mitarbeitern mit entsprechenden Rollen erledigt werden. Dabei wird Wissen genutzt, aufgebaut und ergänzt.

So entwickelt sich die wissensorientierte Unternehmensorganisation, welche sich aus der Unternehmenskultur, den Menschen, Prozessen sowie den involvierten Systemen zusammensetzt.

Neue Technologien und Methoden sind gefragt, um Beziehungen, Abhängigkeiten und Ähnlichkeiten zwischen allen Beteiligten Instanzen zu erkennen, und nutzbar zu machen. Nur so kann effizient, wie bereits erwähnt, über sämtliche Vertriebs- und Kommunikations-Kanäle hinweg reagiert werden.

Mehrwert

Ontologie, als zukunftsgerichtete Investition in bestehende Informationstechnologien und Systeme bietet dabei einen messbaren Mehrwert beim Aufbau einer Wissensmanagement Architektur (siehe Abbildung 1.0):

- *Kein neues System, sondern eine nützliche Ergänzung zu bestehenden Lösungen.*
- *Verfügbare Schnittstellen in Umsysteme (ERP, DMS, CMS, CRM, File-Systeme, etc.).*
- *Nahtlose Integration in bestehende System-Landschaften.*
- *Unterschiedliche Präsentations-Schichten (Portale, Mobile, Intranet, etc.).*

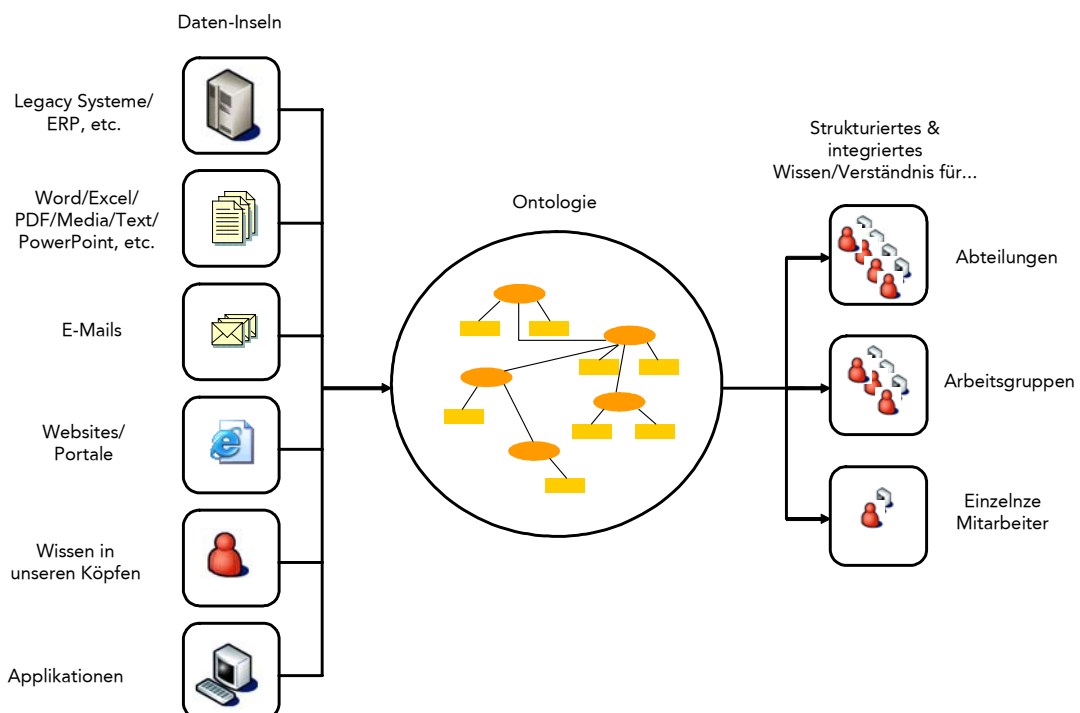


Abbildung 1.0: Wissensmanagement Architektur

Potential

Ontologie kann heute bereits in vielen Bereichen des Multi Channel Business erfolgreich eingesetzt werden. Es können Antworten auf folgende Fragen gefunden werden:

- *Kommunizieren meine Call Center Agenten mit meinem Aussendienst?*
- *Was macht mein Mitbewerber?*
- *Welche Trends werden durch Analysten vorausgesagt?*
- *Welche News und Aktivitäten bestehen in meinem Umfeld?*
- *Wo liegt mehr Potential im Cross-, bzw. Up-Selling?*

Ontos Lösungen – Wir sind für Sie da!

Der Kampf um Marktanteile und neue Kunden ist enorm. Unternehmen müssen effizient arbeiten um sich permanent an die sich ändernden Marktsituationen anpassen zu können.

Damit Unternehmen ihre Ziele erreichen können und langfristig wettbewerbsfähig bleiben, muss ein geschlossener Informations- und Wissensfluss entlang der gesamten Wertschöpfungskette gewährleistet sein. Ontologiebasierte Lösungen helfen diese existierende Dynamik zu bewältigen, und stets das Wesentliche im Blick zu haben.

Ontos entwickelt seit mehr als 3 Jahren Produkte und Lösungen für die Bereiche Vertriebs- und Supportunterstützung (Ontos Extended Business Information Lösungen).

Gemeinsam mit unseren Kunden analysieren wir die Potentiale für den Einsatz von Ontologie, und entwickeln Lösungen mit messbarem Mehrwert.

- *Kostenreduktion durch Web Self-Service*
20% - 40 % Verbesserung möglich
- *Verbesserte First Contact Resolution*
50% - 60% Optimierung möglich
- *Automatisierung der Beantwortung von einfachen Anfragen (E-Mail, Voice, etc.)*
40% - 50% Verbesserung möglich

- *Wissenstransfer durch einheitliche Wissensnetze*
30% - 70% Verbesserung möglich
- *Umsatzsteigerung dank besserem Produktwissen*
45% - 60% Optimierung möglich

Ontos Extended Business Information Lösungen im Überblick

Ontos Extended CRM	<i>Ergänzen Sie Ihre bestehende CRM-Lösung durch erweitertes Wissen aus unstrukturierten Datenquellen (E-Mails, Fax, Umsysteme, etc.). Stellen Sie Wissensnetze über Kunden, Produkte und Absatzkanäle zusammen, und nutzen Sie Cross- und Up-Selling Potentiale.</i>
OntosCAI- Competitive Affairs/Intelligence	<i>Bringen Sie Licht ins Dunkel. Sammeln Sie Informationen über Mitbewerber sowie generelle Trends im Geschäftsumfeld und machen Sie dieses Wissen allen Abteilungen und Geschäftspartnern zugänglich.</i>
Ontos Extended Data Mining	<i>Gewinnen Sie mehr Wissen aus grossen Datenbeständen um bessere Entscheidungsgrundlagen zu haben. Visualisieren Sie dieses Wissen und erkennen Sie Abhängigkeiten, um Potentiale zu entdecken. Vereinfachen Sie den Analyse-Prozess bestehender Data-Marts.</i>

ONTOS INTERNATIONAL AG

Mittelstrasse 24
CH-2560 Nidau

Telefon : +41 (0) 32 332 92 50
Fax: +41 (0) 32 332 92 52

Mail: sales@ontos.ch
www.ontos.ch