

„Mobilisierung kritischer Geschäftskundenprozesse“

iTEC 2008, Darmstadt

06.11.2008

Markus R. Lause
Leiter Geschäftskundenmarketing
Vodafone D2 GmbH



vodafone

Agenda

1.

Vodafone

2.

Definition kritischer Geschäftsprozesse

3.

Wachstumspotenzial mobiler Applikationen

4.

Mobile Problemlösungen von Vodafone

5.

Fallbeispiele



Agenda

1.

Vodafone

2.

Definition kritischer Geschäftsprozesse

3.

Wachstumspotenzial mobiler Applikationen

4.

Mobile Problemlösungen von Vodafone

5.

Fallbeispiele



Vodafone – Global Player

- 
- **25 Netze weltweit**
 - **Weltweit größter Anbieter von Telekommunikation**
 - **Eines der größten Unternehmen der Welt**
 - **Über 72.000 Mitarbeiter**
 - **269 Millionen Kunden**



Agenda

1.

Vodafone

2.

Definition kritischer Geschäftsprozesse

3.

Wachstumspotenzial mobiler Applikationen

4.

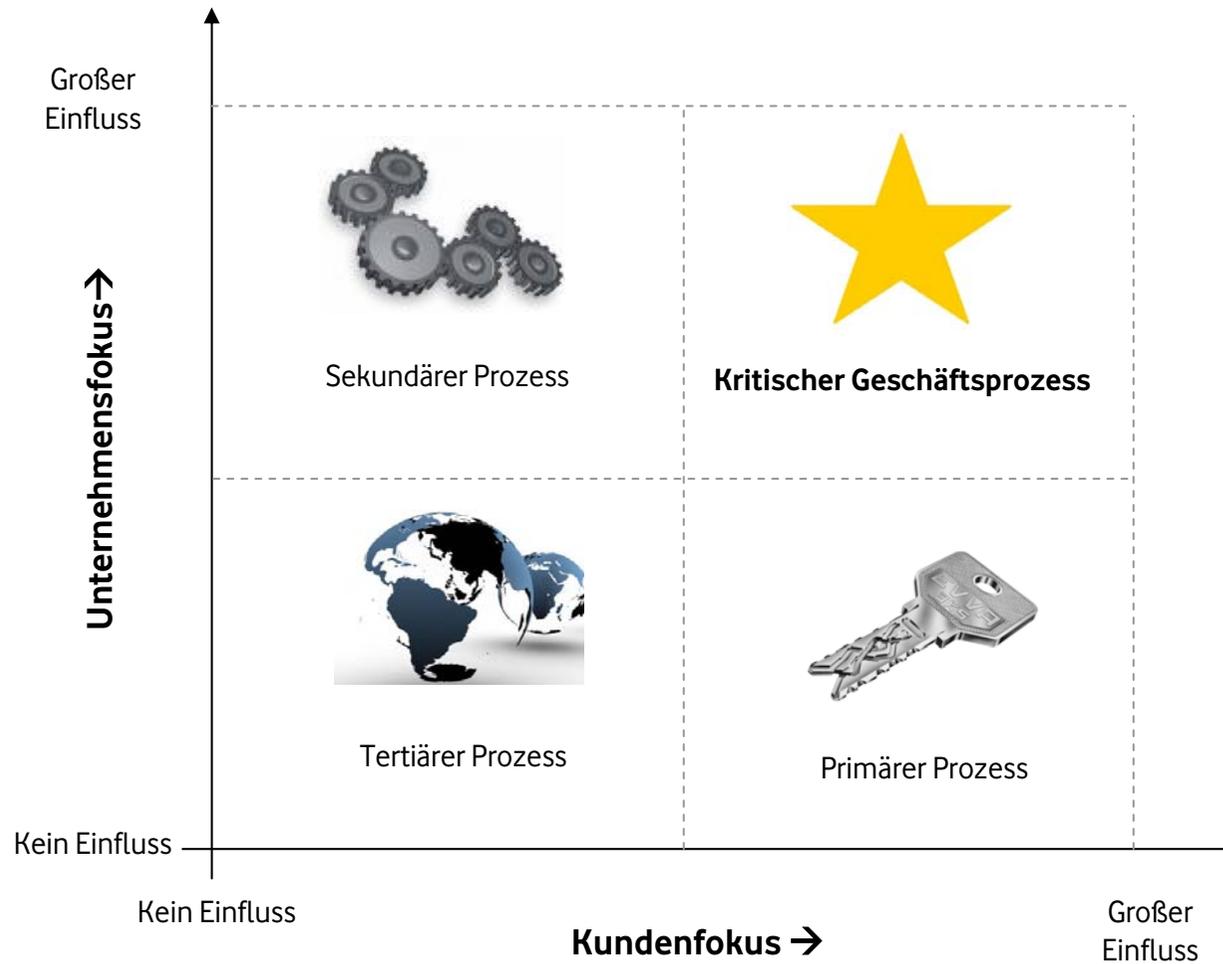
Mobile Problemlösungen von Vodafone

5.

Fallbeispiele



Wann ist ein Geschäftsprozess kritisch?



Beispiel Amazon



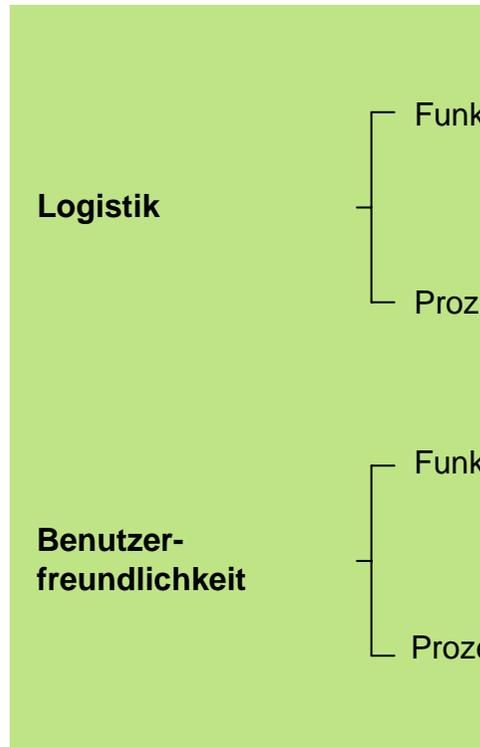
“Amazon.com strives to be the e-commerce destination where consumers can find and discover anything they want to buy online.”

Jeff Bezos, Gründer Amazon

Funktionen/Kompetenzen

- Management
- Produktqualität
- Finanzen
- Distribution**
- Pricing
- Produktion
- Marketing
- Risikomanagement
- Vertrieb
- Kundennähe**
- Innovationskraft
- Service
- Personal

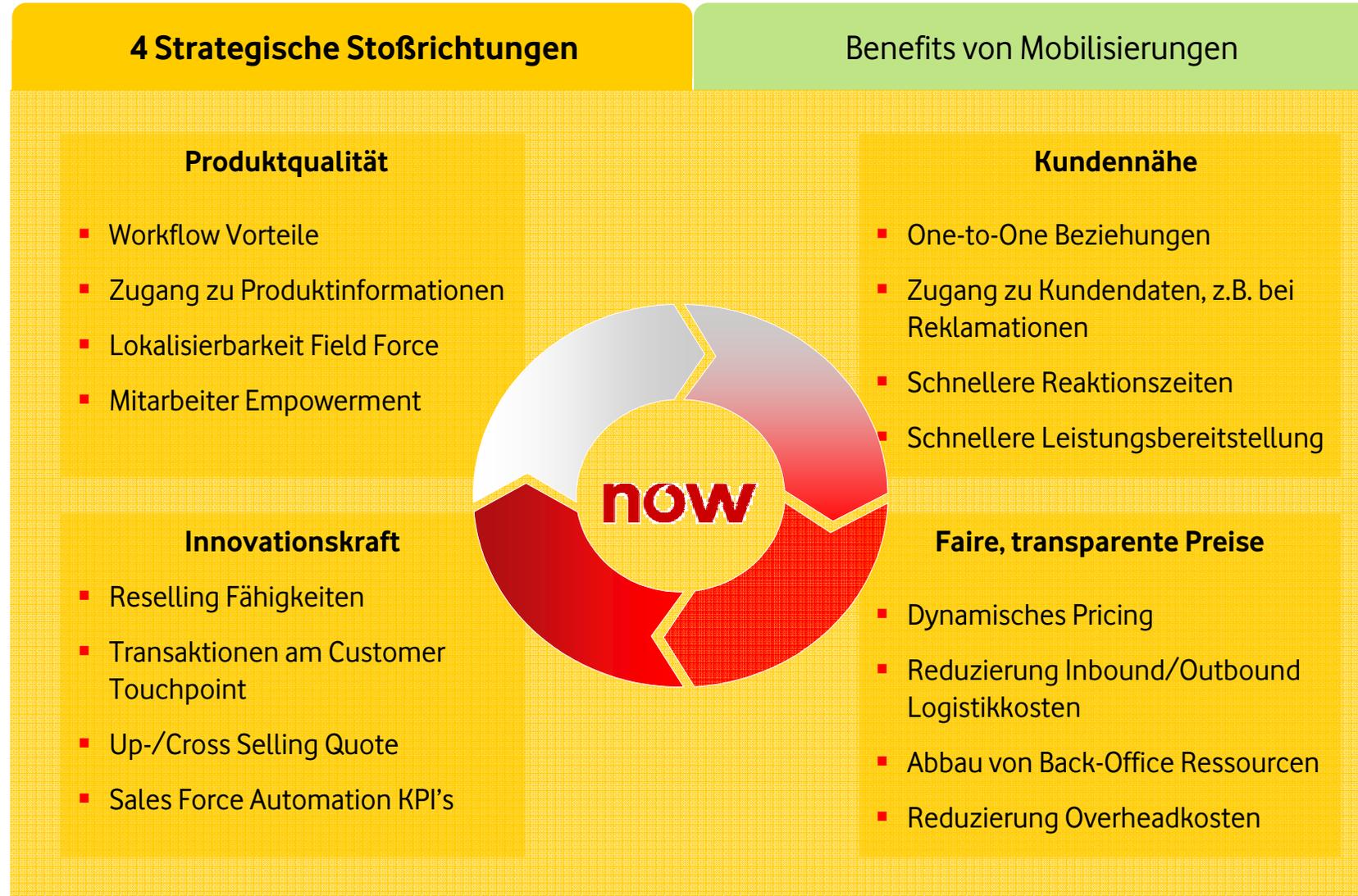
Kernkompetenzen/-prozesse



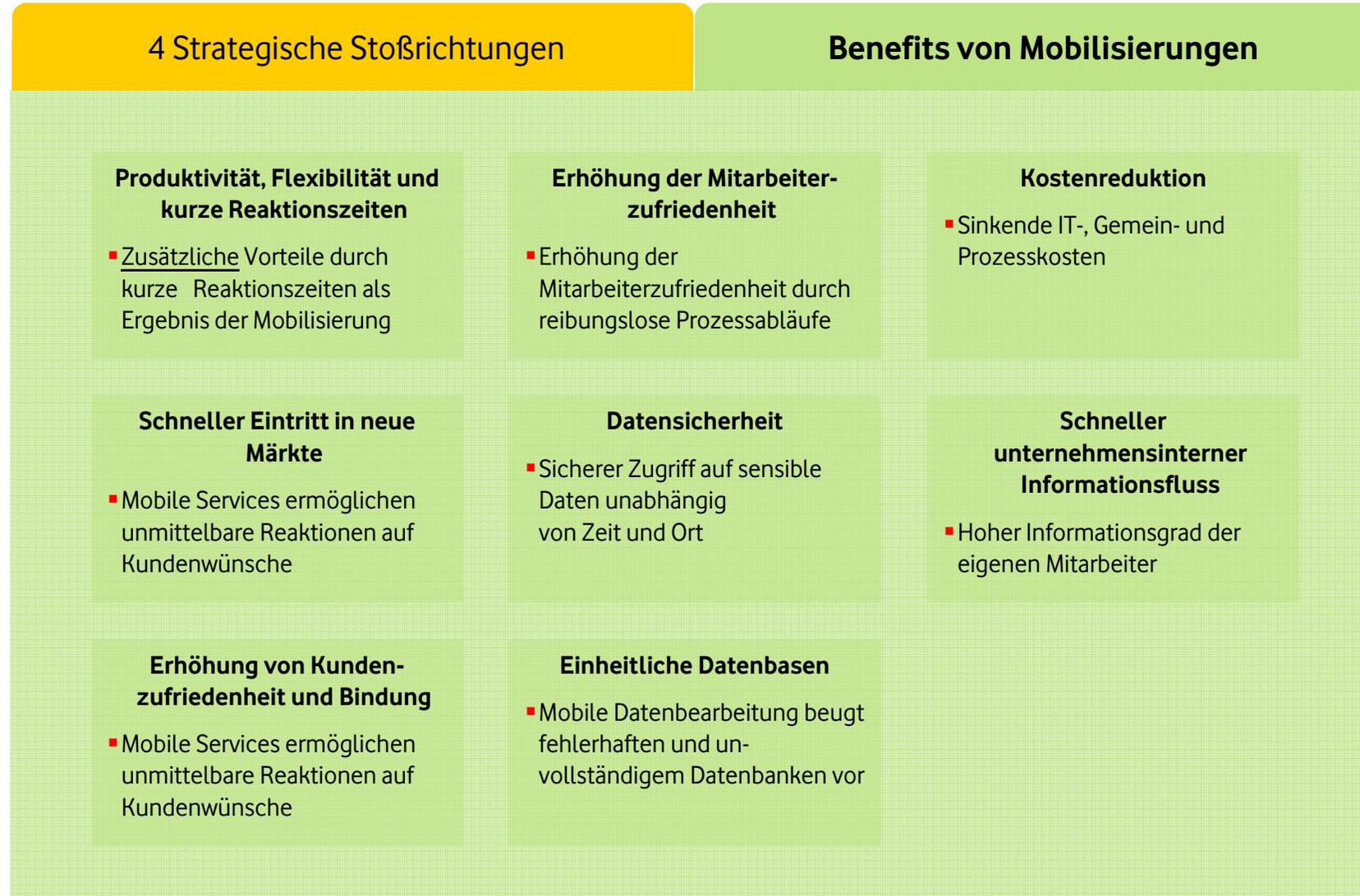
kritische Erfolgsfaktoren



Welche Vorteile bringt die Mobilisierung kritischer Geschäftsprozesse?



Welche zusätzlichen Vorteile bringt die Mobilisierung kritischer Geschäftsprozesse?



Agenda

1. Vodafone

2. Definition kritischer Geschäftsprozesse

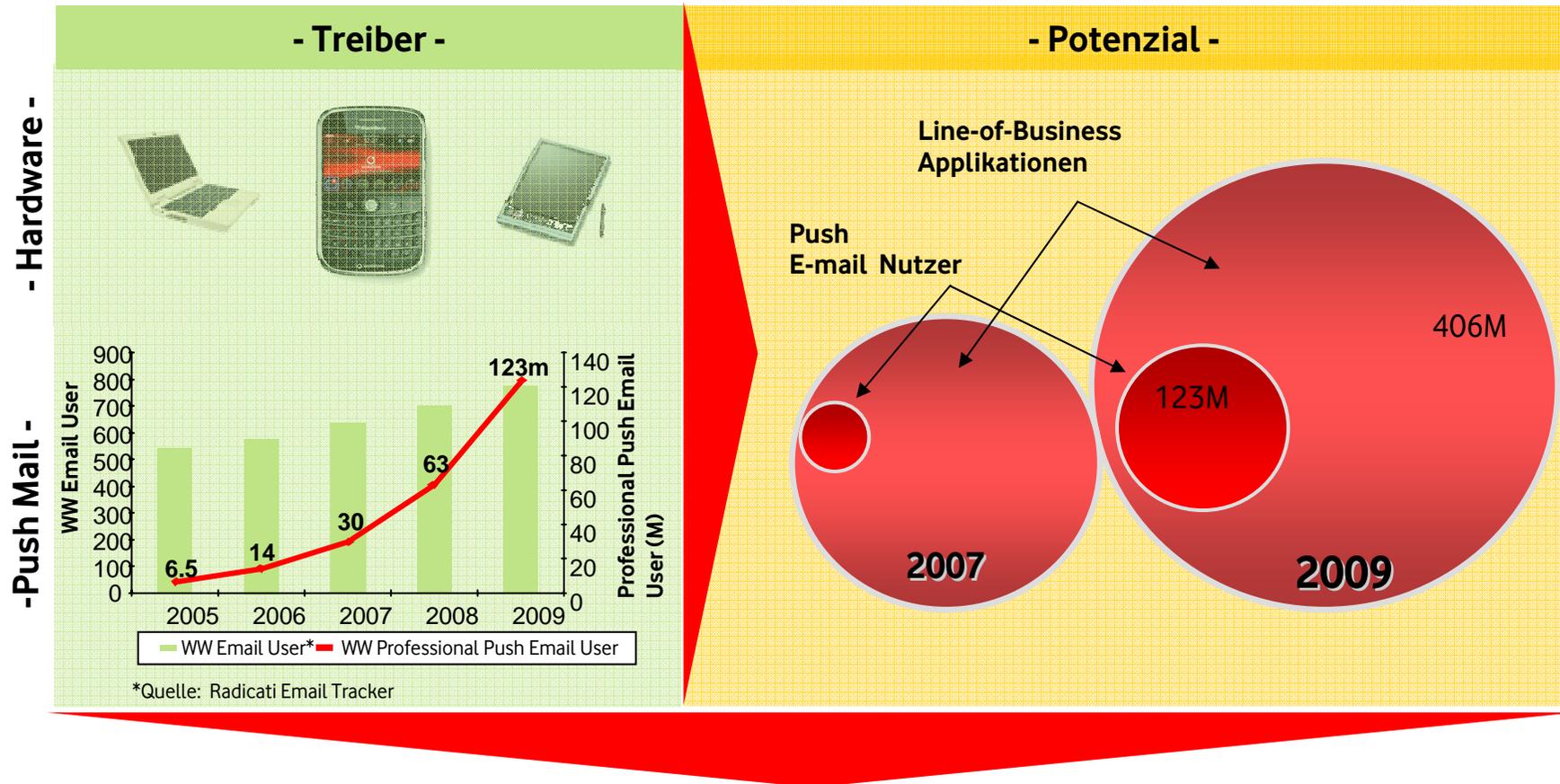
3. Wachstumspotenzial mobiler Applikationen

4. Mobile Problemlösungen von Vodafone

5. Fallbeispiele



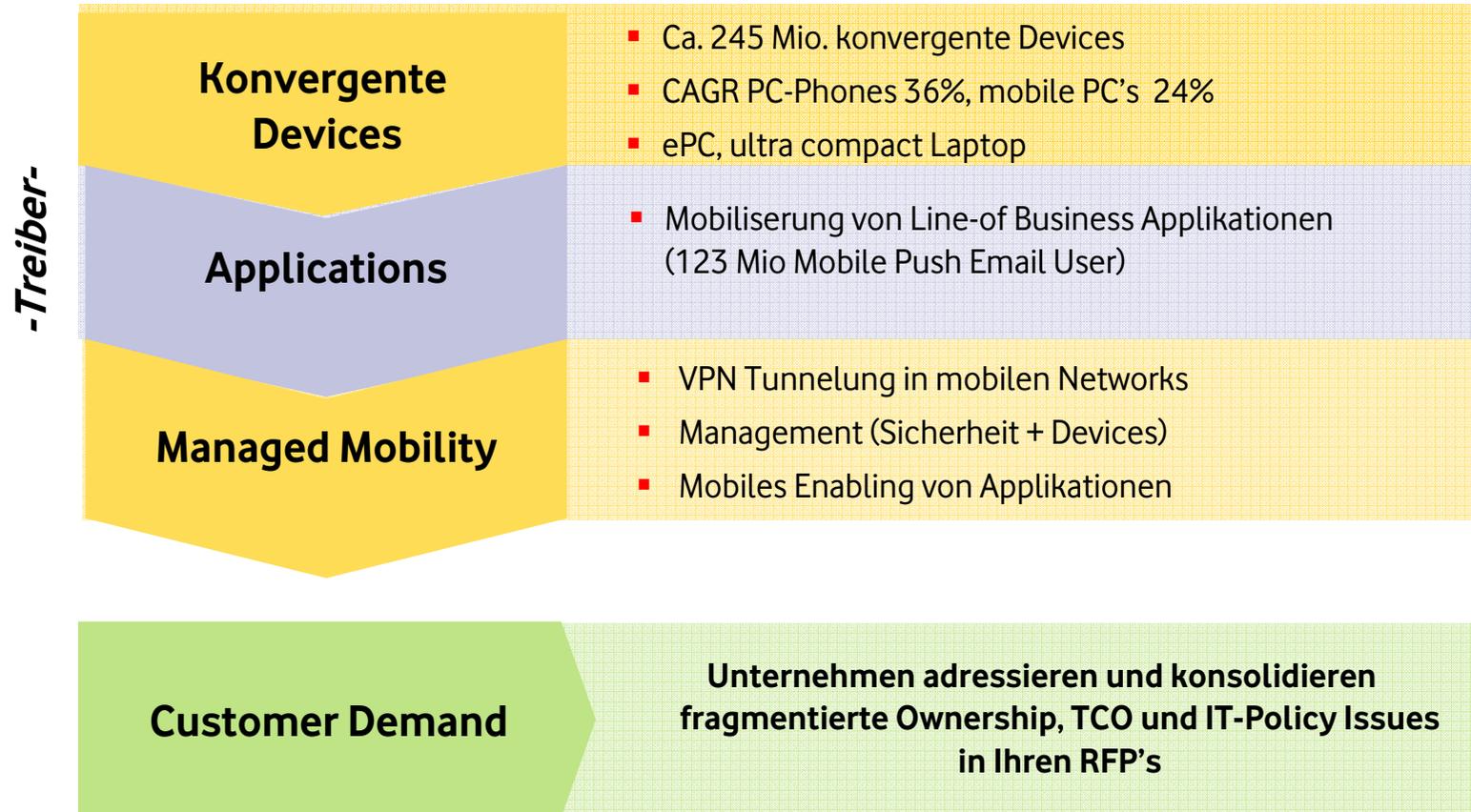
Enormes Marktwachstum von Line-of-Business Applikationen



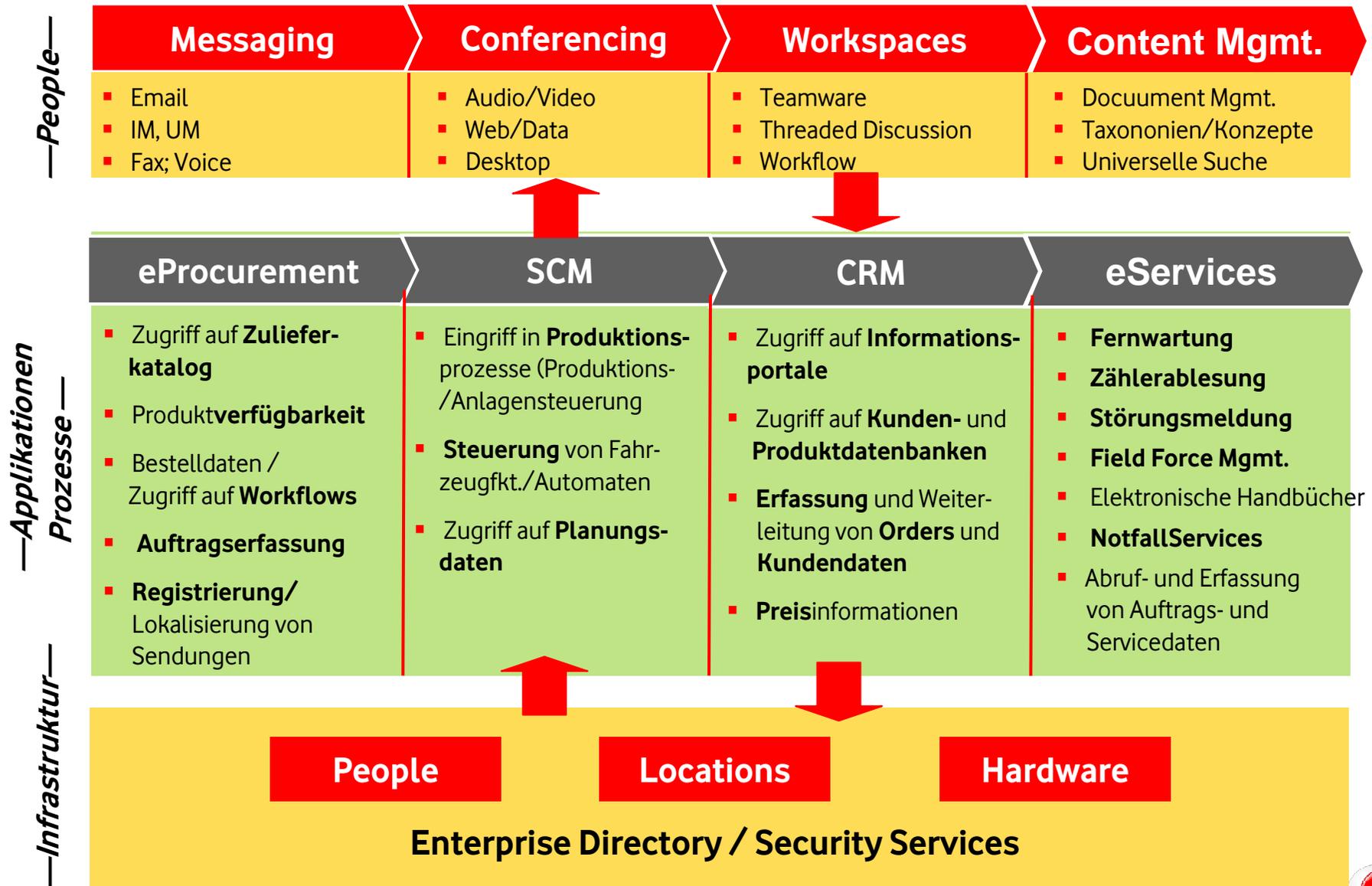
- Die Verbreitung von PushMail und der damit einhergehende Aufbau von Mobility Infrastrukturen treibt die Adaption von Line of Business Applikationen



Treiber für Line of Business Applikationen



Ganzheitlicher Mobility Ansatz



Agenda

1.

Vodafone

2.

Definition kritischer Geschäftsprozesse

3.

Wachstumspotenzial mobiler Applikationen

4.

Mobile Problemlösungen von Vodafone

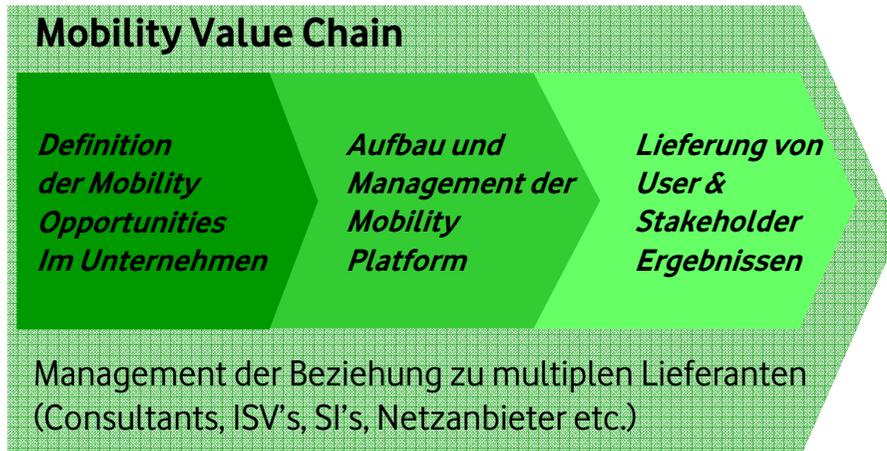
5.

Fallbeispiele



Mobility Infrastrukturen (IT vs. Operator Ansatz)

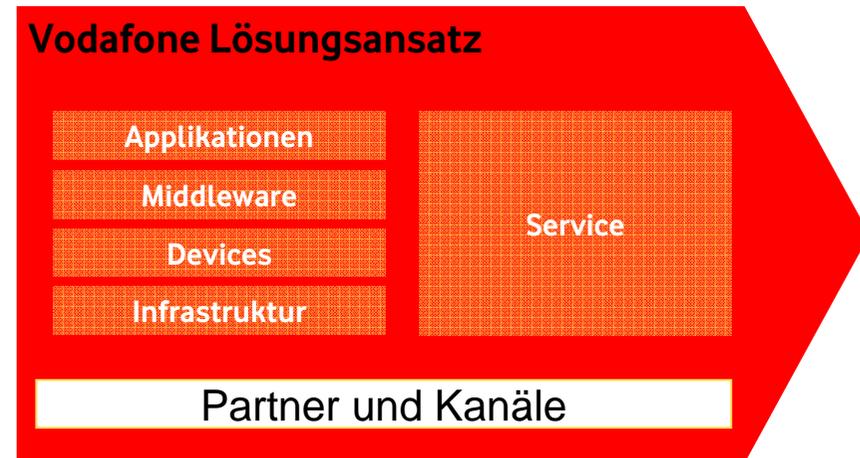
— IT Manager Ansatz —



Individuell

- Maximale Funktionalität
- Realisierung von Wettbewerbsvorteilen
- Management der Beziehung zu multiplen Lieferanten (Consultants, ISV's, SI's, Operator)
- Aufbau eigener Infrastruktur

— Operator Ansatz —



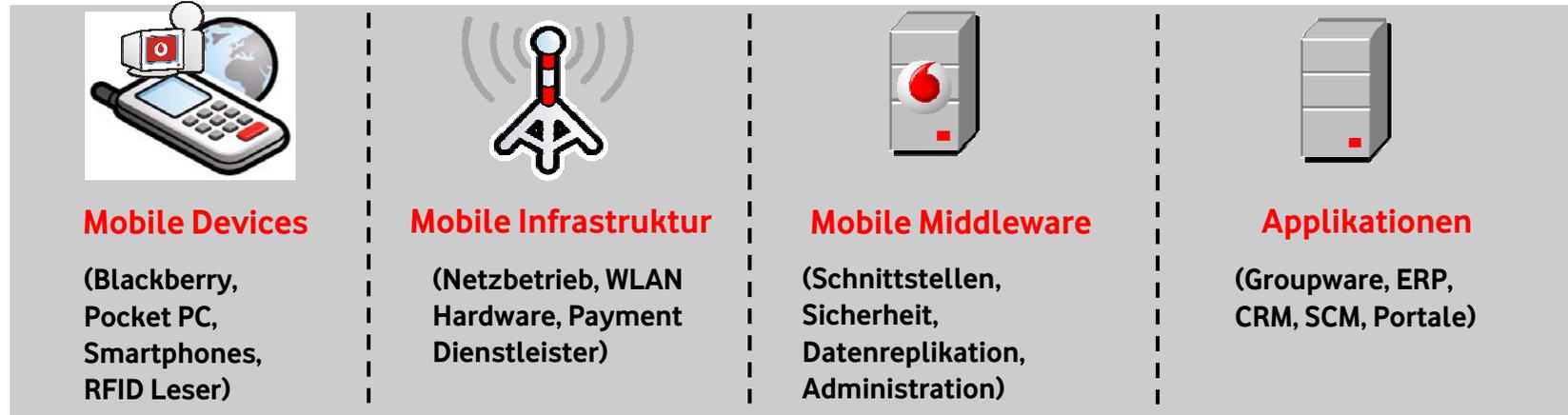
Skalierbar

- Stabile Prozesse
- Time-to-market
- Kostenvorteile
- End-to-End Service



Mobility Infrastruktur-Komponenten

—Mobility Infrastruktur—



- Die **Kernfunktionalität** der Mobility Infrastruktur liegt in der mobilen Middleware
 - Subscriber Management
 - Sicherheit des Zugangs
 - Applikationsmanagement
 - Reporting Funktionen
- Die **Enduser Applikationen** sind auf dem Handheld installiert.
 - **Outo.the-box**: „Ready to Use“, keine weitere Konfiguration nötig
 - **Konfigurierbare Lösungen**: Starter Applikationen, z.B. Vodafone Sales für Siebel
 - **Kundenprojekte**: Entwickelt als Bestandteil eines spezifischen Kundeprojekts



Agenda

1.

Vodafone

2.

Definition kritischer Geschäftsprozesse

3.

Wachstumspotenzial mobiler Applikationen

4.

Mobile Problemlösungen von Vodafone

5.

Fallbeispiele



Fallbeispiel Supermarktbetreiber

Optimierung von Logistikprozessen durch mobile Applikationen

Ausgangs-Situation

- Belieferung von Märkten auf Basis von Papierformularen
- Fehleranfälligkeit und hohe Rücklaufquote durch manuelle Abladekontrolle

Kritische Geschäftsprozesse

- Distribution
- Service
- Personal

Strategische Stoßrichtungen

- Produktqualität
- Innovationskraft
- Kundennähe
- faire, transparente Preise

Problem-Lösung

- Abladekontrolle von Paletten mittels Barcodescanner und BlackBerry
- Identifizierung der Paletten und Echtzeitüberprüfung im Warenwirtschafts-System



Kunden-Nutzen

- Kostenreduktion und Serviceverbesserung durch Reduktion der Fehlerquote auf Null
- Prozessoptimierung durch Automatisierung



Fallbeispiel Bank

Kundenbindung durch mobile Applikationen

Ausgangs-Situation

- Versand von Werbung und Kundeninformationen in Printform
- Rückmeldung und Interaktivität mit Premiumkunden nicht möglich

Kritische Geschäftsprozesse

- Marketing
- Vertrieb
- Service

Strategische Stoßrichtungen

- Produktqualität
- Innovationskraft
- Kundennähe

Problem-Lösung

- Bereitstellung einer Applikation auf Basis BlackBerry und Windows Mobile mit aktivem Push von Nachrichten, Marktdaten und persönlichen Infos

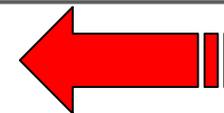
Kunden-Nutzen

- Kundenbindung durch Mehrwerte
- Umsatzpotential durch aktivere Kundeninformationen

The screenshot shows a mobile application interface with several sections:

- Nachrichten**: A list of news items including 'Politik/Gesellschaft (28/28)', 'Unternehmen/Branchen (20/28)', 'Technik/Medien (15/15)', 'Börse-Märkte (20/28)', and 'Schlaglichter (30/30)'.
- Equity Daily**: A section titled 'Rückläufige Ölpreise belasten Energie' with a sub-headline 'Erdöl haben rückläufige Ölquotierungen die Energiekosten unter Druck gesetzt. Auch die Benzinpreise für geben ab. Davon war den insbesondere die beiden wichtigsten: STOXX-Leistindex belastet, während DAX, Dow Jones und S&P 500 weitgehend unbeeinträchtigt bleiben. Unterstützungslinien für den DAX ein besser als er war letzter 230-tägiger Ausprägungslinien bestanden unter anderem die Aktien der Deutschen Post und von Nokia anwesend war die in der Technologiebranche vor allem auf die Internet-Zellen gewartet, die nachfolgend veröffentlicht wurden (siehe unten). Eine entscheidende Neugestaltung war die bei Nokia, auf eine erfolgreiche Verhandlung mit Scania spezialisiert. Die den Verengungs-Lieferanten-Spezifikationen, nach deren E.ON ein
- DAX Kursliste**: A table showing stock market data for various companies.
- Wetter**: A weather forecast table for different locations.

The logo for 'isec powered by innovation' is visible in the bottom right corner of the screenshot.



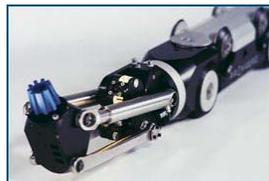
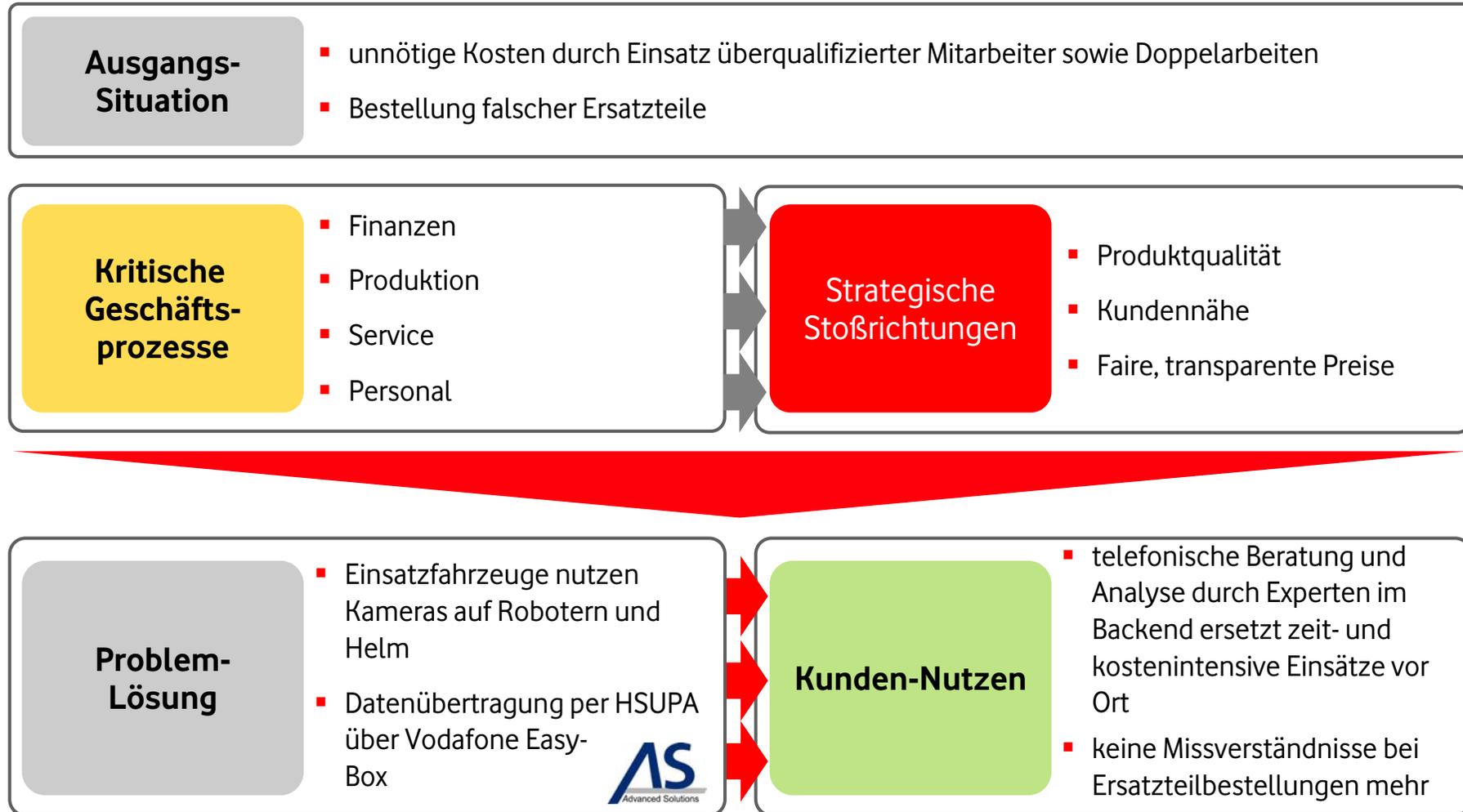
Info-Push



ProKasro Mechatronik GmbH

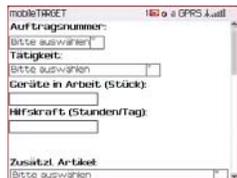
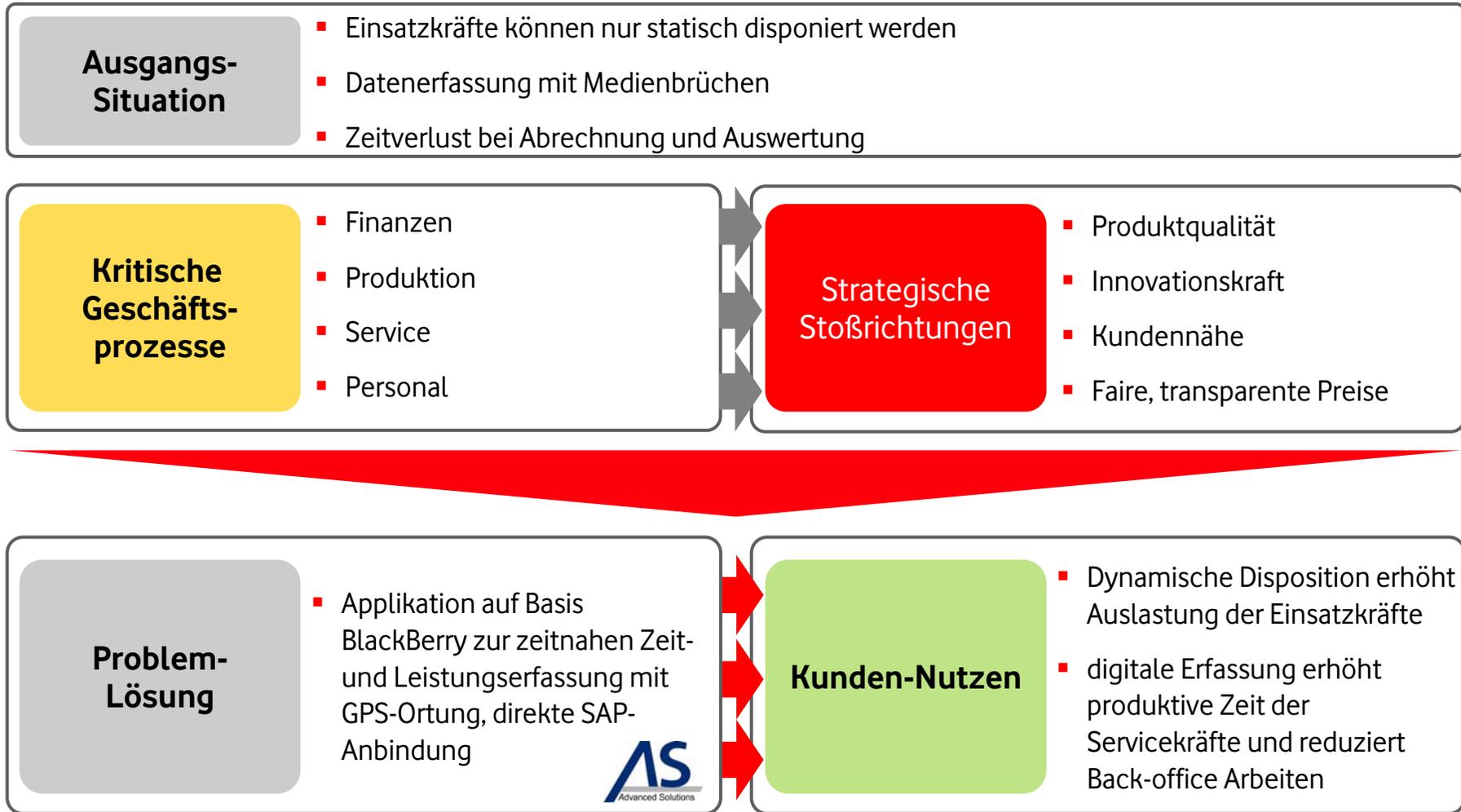
PROKASRO

Produktivitätssteigerung durch mobile Applikationen



Fallbeispiel Kübler GmbH

Kundenbindung durch mobile Applikationen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

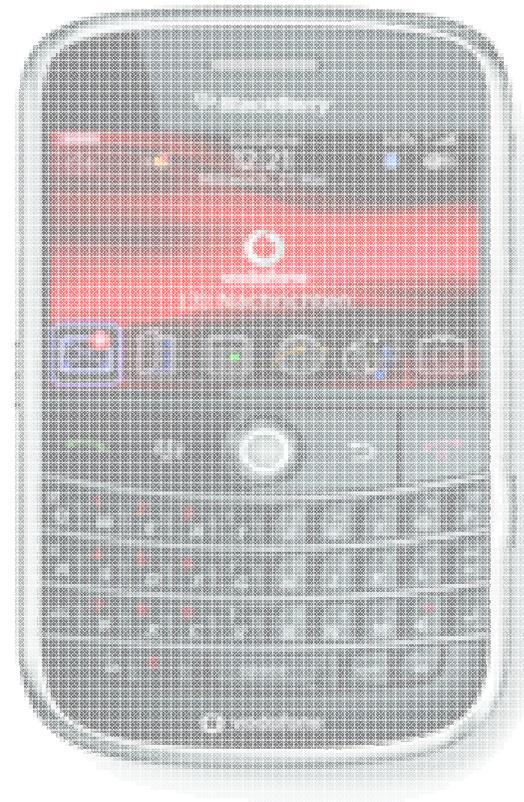
Kontakt:

Markus Lause

Leiter Geschäftskundenmarketing

Tel: +49 211 533-2330

markus.lause@vodafone.com



Welche zusätzlichen Vorteile bringt die Mobilisierung kritischer Geschäftsprozesse?

Strategische Stoßrichtung

Produktqualität

- Workflow Vorteile
- Zugang zu Produktinformationen
- Lokalisierbarkeit Field Force
- Mitarbeiter Empowerment



Benefits

Produktivität, Flexibilität und kurze Reaktionszeiten

- Zusätzliche Vorteile durch kurze Reaktionszeiten als Ergebnis der Mobilisierung

Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit

- Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit durch reibungslose Prozessabläufe

Erhöhung von Kundenzufriedenheit und Bindung

- Mobile Services ermöglichen unmittelbare Reaktionen auf Kundenwünsche

Einheitliche Datenbasen

- Mobile Datenbearbeitung beugt fehlerhaften und unvollständigen Datenbanken vor



Welche zusätzlichen Vorteile bringt die Mobilisierung kritischer Geschäftsprozesse?

Strategische Stoßrichtung

Kundennähe

- One-to-One Beziehungen
- Zugang zu Kundendaten, z.B. bei Reklamationen
- Schnellere Reaktionszeiten
- Schnellere Leistungsbereitstellung



Benefits

Produktivität, Flexibilität und kurze Reaktionszeiten

- Zusätzliche Vorteile durch kurze Reaktionszeiten als Ergebnis der Mobilisierung

Schneller Eintritt in neue Märkte

- Mobile Services ermöglichen unmittelbare Reaktionen auf Kundenwünsche

Erhöhung von Kundenzufriedenheit und Bindung

- Mobile Services ermöglichen unmittelbare Reaktionen auf Kundenwünsche

Datensicherheit

- Sicherer Zugriff auf sensible unabhängig von Zeit und Ort



Welche zusätzlichen Vorteile bringt die Mobilisierung kritischer Geschäftsprozesse?

Strategische Stoßrichtung

Innovationskraft

- Reselling Fähigkeiten
- Transaktionen am Customer Touchpoint
- Up-/Cross Selling Quote
- Sales Force Automation KPI's



Benefits

Produktivität, Flexibilität und kurze Reaktionszeiten

- Zusätzliche Vorteile durch kurze Reaktionszeiten als Ergebnis der Mobilisierung

Schneller Eintritt in neue Märkte

- Mobile Services ermöglichen unmittelbare Reaktionen auf Kundenwünsche

Datensicherheit

- Sicherer Zugriff auf sensible unabhängig von Zeit und Ort

Schneller unternehmensinterner Informationsfluss

- Hoher Informationsgrad der eigenen Mitarbeiter



Welche zusätzlichen Vorteile bringt die Mobilisierung kritischer Geschäftsprozesse?

Strategische Stoßrichtung

Faire, transparente Preise

- Dynamisches Pricing
- Reduzierung Inbound/Outbound Logistikkosten
- Abbau von Back-Office Ressourcen
- Reduzierung Overheadkosten



Benefits

Einheitliche Datenbasen

- Mobile Datenbearbeitung beugt fehlerhaften und unvollständigem Datenbanken vor

Kostenreduktion

- Sinkende IT-, Gemein- und Prozesskosten

Erhöhung von Kundenzufriedenheit und Bindung

- Mobile Services ermöglichen unmittelbare Reaktionen auf Kundenwünsche

Schneller unternehmensinterner Informationsfluss

- Hoher Informationsgrad der eigenen Mitarbeiter

