



Bessere Entscheidungen mit jederzeit zentral verfügbaren Echtzeitdaten

Die iDA Smart Digital Solution GmbH optimiert den Workflow und die Geschäftsprozesse von Unternehmen. Echtzeit-Transparenz ermöglicht bessere Entscheidungen und einen erweiterten Service für die Kundschaft. Wie dies funktionieren kann, zeigt iDA bei einem Telekommunikationsanbieter. Vorher intern an verschiedenen Orten gespeicherte Daten sind nun über eine zentrale Plattform jederzeit abrufbar.

„Wer in Richtung Digitalisierung und neue Services denkt, benötigt eine Plattform, die alle Daten in Echtzeit liefert. Nur so lassen sich Schlüsselkennzahlen überwachen und analysieren sowie Angebote optimieren.“

Hamedo Ayadi

Geschäftsführer
iDA Smart Digital Solution GmbH



Foto: Milena Mayer

Das Unternehmen

Die iDA Smart Digital Solution GmbH aus Marburg optimiert seit 2016 den Workflow und die Geschäftsprozesse ihrer Kundschaft. Primäres Ziel des Dienstleisters ist es, Datenprobleme schneller und schlanker anzugehen, um eine einzigartige Lösung zu schaffen. Mit seiner Methodik begleitet iDA Unternehmen bei der digitalen Transformation ihrer Prozesse und der Schaffung innovativer Lösungen.



Mehr erfahren:
ida-sds.com

Mit versteckten Daten das eigene Angebot verbessern

Um den Erkenntnisgewinn aus Bestellprozessdaten und zugleich den Service für die Kundschaft verbessern zu können, entschied sich ein Telekommunikationsanbieter für die Zusammenarbeit mit der iDA Smart Digital Solution GmbH aus Marburg. Innerhalb weniger Wochen wurde gemeinsam eine Online-Plattform entwickelt, in der vorher getrennt gespeicherte Daten in Echtzeit zusammenfließen. Seit der Einführung der Lösung kann das Unternehmen seiner Kundschaft nun jederzeit alle relevanten internen Statusinformationen zu Bestellprozessen zur Verfügung stellen. Verantwortliches Personal kann zudem früher und besser auf kritische Situationen reagieren und wichtige Erkenntnisse generieren, um etwa Kalkulationen und interne Prozesse zu verbessern.

Datenzusammenführung in Echtzeit

Neben Services rund um Telefonie und Internet bietet das beratene Telekommunikationsunternehmen auch Hardware an, die der Kundschaft nach Auftragseingang schnellstmöglich zur Verfügung gestellt werden soll. Die Idee des Unternehmens war es, eine Monitoring-Lösung rund um die Auftragsbearbeitung einzuführen, welche es der Kundschaft und dem eigenen Personal in Echtzeit ermöglicht, alle relevanten Informationen abzurufen.

Die Herausforderung bestand darin, dass viele der zur Überwachung und Analyse der Bestellprozesse notwendigen Daten zwar im Unternehmen vorhanden waren, allerdings auf über 120 getrennten Datenspeichern in verschiedenen Abteilungen. Zudem lagen die Informationen zum Teil in Excel-Listen vor. Ein Austausch der Daten erfolgte, wenn überhaupt, gesammelt in Datenpaketen und damit zeitverzögert. Eine schnelle, aktuelle Auswertung der Prozesse war somit nicht möglich.

Hamedo Ayadi, Geschäftsführer von iDA Smart Digital Solution: „Die verantwortlichen Personen wussten, da ist eine Bestellung rein, die ist in Bearbeitung, aber sie wussten nicht: Wer bearbeitet sie gerade? Wie lange dauert das? Welche Messpunkte haben wir, welche Messstrecken? Wie ist der Lieferstrom etc.? All diese Daten waren zwar da, aber in den einzelnen Silos versteckt und sie ließen sich nicht auf Knopfdruck und nicht in Echtzeit abrufen und analysieren.“

Nutzung vorhandener Digitallösungen

Der Ansatz von iDA war es, keine komplett neue Lösung zu entwickeln, sondern eine Lösung, die die bereits vorhandenen Einzellösungen in den verschiedenen Abteilungen miteinander verbindet und nutzt. Zu diesem Zweck wurde in einem Tagesworkshop mit den Fachbereichen ermittelt, welche Daten und Instrumente bereits im Unternehmen existierten. In weiteren Runden definierten Teams beider Unternehmen anschließend zusammen die Parameter, die benötigt wurden, damit später Echtzeit-Auswertungen möglich sind.



„Die Fragen lauteten: Welche Schlüsselkennzahlen brauchen wir, welche Messstrecken?“ so Hamedo Ayadi. „Wie soll gemessen werden, wie der ganze Bestellprozess erfasst werden an der Stelle? Wie sollen die Daten verarbeitet und wie sollen sie analysiert werden?“

Innerhalb von sechs Wochen wurde schließlich eine nachweislich realisierbare Kernlösung, eine Online-Plattform, erarbeitet. Anschließend wurde die Lösung im Unternehmen eingeführt und anhand der Rückmeldungen von den nutzenden Personen schrittweise ausgebaut und optimiert.

Jederzeit besser informiert

Durch die Schaffung von Schnittstellen zwischen den verschiedenen Datensilos und Software-Einzellösungen werden heute Datenströme statt Datenpakete verarbeitet. Im Ergebnis sind so Echtzeitberechnungen der Schlüsselkennzahlen für jede einzelne Bestellung möglich. Ebenso sind alle Ereignisse in Echtzeit sichtbar und analysierbar, alle Messdaten und relevanten Ereignisse bleiben bis zum Abschluss der jeweiligen Bestellung gespeichert. Die Darstellung erfolgt in einer Online-Plattform, wobei bestehende, vom Personal gewohnte Ansichts- und Alarmierungsformate erhalten blieben.

Ein großer Vorteil der Lösung ist zudem, dass sie skalierbar und so aufgebaut ist, dass sie später auch für andere Zwecke, für andere Services verwendbar ist.

Dank digitaler Transformation zu noch besserem Service

„Es ist egal, was verkauft werden soll, ob eine Fräsmaschine oder eine Linse oder was auch immer: Wer in Richtung volle Digitalisierung und neue Services denkt“, so Hamedo Ayadi, „wird Plattformen aufbauen müssen, die die Daten für Kernkennzahlen und Preisfindung zur Verfügung stellen. Nur so wird die Kundschaft das Angebot letztendlich auch akzeptieren.“

DIGI wie?!

Sie möchten wissen, wie Digitalisierung auch Ihr Unternehmen voranbringen kann? Hier finden Sie wertvolle Impulse und Informationen zu DIGI-Check, DIGI-Beratung und DIGI-Zuschuss sowie Zugang zu relevanten Netzwerken. Gestalten Sie mit uns die Zukunft im Technologieland Hessen.



Mehr erfahren:
[technologieland-hessen.de/
digitalisierung](https://technologieland-hessen.de/digitalisierung)