

Pressemitteilung

IT-Architektur von Customer Self-Services: das große, ineffiziente Nebeneinander

- Insellösungen oder Testballons: Customer Self-Services (CSS) fehlt ein konsistentes Gesamtkonzept
- Detecon-Analyse stellt Kunden- und Anbietersicht gegenüber und entwickelt modellhafte CSS-Zielarchitektur
- Markt-Check: Keine Best-in-Class-Lösung aus einer Hand

Köln/Eschborn, 01. Juli 2014. Customer Self-Services sind ein Wachstumsfeld, werden derzeit aber meist unbefriedigend konzipiert sowie selten flexibel und zukunftsicher implementiert. Vor allem besitzen die bestehenden Systeme in der Regel keine modular aufgebaute Multi-Layer-Architektur, die ein übergreifendes, konsistentes und kohärentes Datenmanagement ermöglicht. Zu diesem Ergebnis kommt die aktuelle Analyse „Zielarchitekturen für Customer Self-Services“ der Managementberatung Detecon International, welche auf Basis von über 20 Interviews mit Anwenderunternehmen sowie der Analyse des derzeitigen Angebots an CSS-Komponenten entstand.

„Eine durchdachte Mehrschichten-Architektur mit offenen Interfaces ist aber die zwingende Voraussetzung für das nahtlose Funktionieren einer übergreifenden Self-Services-Architektur“, sagt Steffen Roos, Managing Consultant bei Detecon. Self-Services sollten demnach zumindest produktübergreifend, konsistent und integriert für alle Kundengruppen und Kontaktkanäle aufbereitet sein. „Das sind sie jedoch im seltensten Fall: In der Regel werden die Kundeninteraktionskanäle voneinander getrennt betrieben und eingesetzt“, berichtet Roos. Die Gründe dafür sind mal budgetär, mal historisch oder organisatorisch bedingt, meistens jedoch der Zeitnot geschuldet: „Um einem neuen Kundenbedürfnis schnellstmöglich nachkommen zu können, werden häufig Insellösungen auf die Beine gestellt oder Ein-Kanal-Testballons gestartet, inklusive eigener Infrastruktur, eigener Backend-Welt und eigenem ERP-System“, erklärt Roos. „Viele funktionieren für sich genommen auch sehr gut – bis auffällt, wie sehr die kanalübergreifende Prozesseffizienz leidet: Es entsteht ein ineffizientes Nebeneinander, in dem die verschiedenen IT-Systeme am Ende nicht mehr miteinander kommunizieren können.“

Die Detecon-Analyse beschränkt sich nicht auf eine kritische Bestandsaufnahme. Die Berater haben auch ein Idealmodell für eine branchenübergreifende IT-Zielar-

chitektur für Customer Self-Services entwickelt. Eine zukunftssichere Konzeption muss dabei auf fünf grundlegenden Prinzipien beruhen:

- Eine CSS-IT-Architektur muss als servicebasierte Multi-Layer-Architektur aufgesetzt sein, in deren einzelnen Schichten jeweils spezifische Fähigkeiten ausgeprägt sind.
- Sie ist modular aus wiederverwertbaren Services mit offenen Interfaces aufzubauen.
- Die Bereitstellung und Verteilung der Self-Services in die Kanäle muss abstrahiert über eine eigene Schicht erfolgen.
- Spezifische Querschnittsfunktionen sollten als eigene Services ausgelagert werden und als Core Services alle zentral genutzten Services und Anforderungen an die CSS-Infrastruktur zusammenfassen.
- Der Zugriff auf die Daten muss über eine einheitliche Integrationsschicht organisiert werden.
- Ein übergreifendes, konsistentes und kohärentes Datenmanagement ist zwingende Voraussetzung für das Funktionieren einer übergreifenden Self-Services-Architektur.

Von diesem Modell ausgehend hat Detecon außerdem analysiert, welches Portfolio der führenden Software-Häuser oder von kleineren Anbietern ein CSS-System nach den Anforderungen ihres Zielmodells ermöglicht. Das überraschende Ergebnis: Keines! „Zwar vertreiben viele Anbieter einzelne CSS-Komponenten, doch keiner besitzt eine dezidierte CSS-Vision. Self-Service wird offensichtlich noch nicht als marktrelevantes Thema wahrgenommen“, bilanziert Steffen Roos. Die Folge: „Um eine vollständige Best-in-Class-CSS-Architektur zu bauen“, so Roos, „sind die Unternehmen derzeit noch gezwungen, mehrere Lösungen von verschiedenen Anbietern auf mehreren Technologien zu kombinieren – mit all der Komplexität und den Integrationskosten.“

Die Analyse „Zielarchitekturen für Customer Self-Services“ steht unter www.detecon.com/crm zum Download zur Verfügung.

Detecon International GmbH

Detecon ist eine führende, weltweit agierende Unternehmensberatung, die seit über 30 Jahren klassisches Management Consulting mit hoher Technologiekompetenz vereint. Ihr Leistungsschwerpunkt liegt im Bereich der digitalen Transformation: Detecon hilft Unternehmen aus allen Wirtschaftsbereichen, ihre Geschäftsmodelle und operativen Prozesse mit modernster Kommunikations- und Informationstechnologie an die Wettbewerbsbedingungen und Kundenanforderungen der digitalisierten, globalisierten Ökonomie anzupassen. Das Know-how der Detecon bündelt das Wissen aus erfolgreich abgeschlossenen Management- und ICT-Beratungsprojekten in über 160 Ländern. Sie ist ein Tochterunternehmen der T-Systems International, der Großkundenmarke der Deutschen Telekom.

Weitere Informationen unter:

www.detecon.com

Pressekontakt

Detecon International GmbH

Gerhard Auer

Sternengasse 14 – 16

D-50676 Köln

Phone: (+49 221) 9161-1013

Fax: (+49 221) 9161-1017

e-Mail: gerhard.auer@detecon.com