

## 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](http://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](http://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](mailto:gerhard.auer@detecon.com)