

Business communication

Verbeter uw business door afstemming van communicatie en bedrijfsprocessen

Goede communicatie is van cruciaal belang voor uw organisatie. Optimalisatie van communicatie leidt tot verbetering van uw dienstverlening, hogere klanttevredenheid en beter bedrijfsresultaat.

Ontwikkelingen in communicatie

Gedreven door maatschappelijke en technologische veranderingen verandert onze manier van communiceren. In onze 24/7 maatschappij moeten medewerkers altijd en overal over informatie kunnen beschikken en contact hebben met collega's, leveranciers en klanten. De mogelijkheid tot communiceren en toegang tot communicatie wordt echter beperkt door plaats en tijd, beschikbare middelen, bereikbaarheid van personen en toegankelijkheid van systemen. ICT speelt een cruciale rol om deze communicatiebarrières te verkleinen.

Complex speelveld

Organisaties die hun communicatie niet verbeteren blijven geconfronteerd met onnodige kosten door miscommunicatie of gebrek aan communicatie. Hierdoor verliezen zij vroeg of laat hun marktpositie. De steeds verdergaande convergentie van IT en telecommunicatie biedt nieuwe mogelijkheden en kansen. Daarom kijken organisaties met toenemende belangstelling naar nieuwe technologie en communicatiemogelijkheden. Maar het speelveld is complex en bepalen welke nieuwe communicatiemogelijkheden specifiek voor u relevant zijn is lastig.

Inspelen op maatschappelijke en technologische veranderingen creëert concurrentievoordeel

Optimale mix

Alleen als medewerkers efficiënter kunnen werken of er effectievere processen ontstaan levert dit toegevoegde waarde voor uw business. KPN Consulting helpt u met het kiezen van de optimale mix van oplossingen voor uw organisatie.

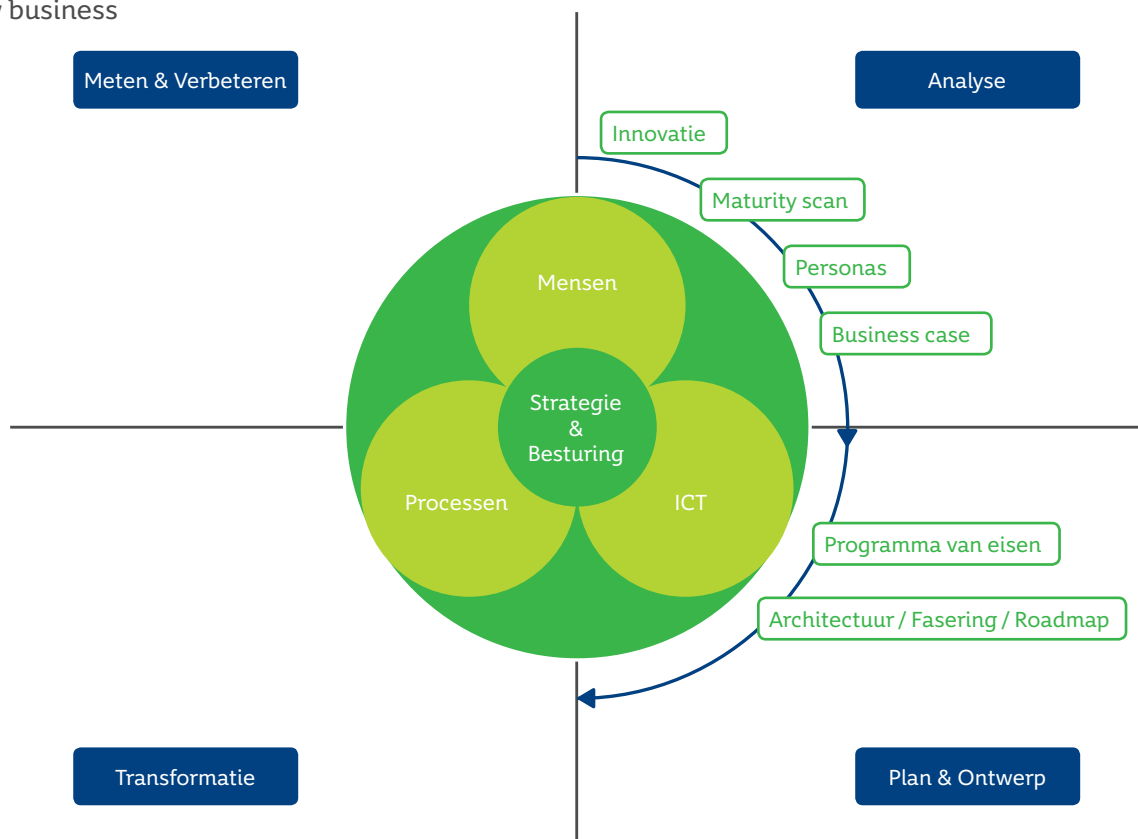
Hiermee kan uw onderneming een Real Time Enterprise worden, waarin voor een optimale sturing van de waardeketen alle informatie beschikbaar en alle communicatie mogelijk is.

Business staat centraal

Verandering start met inzicht in business processen en ICT. Bij onze aanpak redeneren we vanuit uw klanten en medewerkers. Met de Business Communication scan (BC scan), gebaseerd op IT best practices, brengen we in kaart op welke manier er met klanten, leveranciers en partners wordt gecommuniceerd. Deze gegevens zetten we af tegen de mogelijkheden die de in de organisatie beschikbare communicatietechnologie en technologische vernieuwingen bieden om de performance van uw organisatie te verbeteren. Op basis van de BC scan wordt samen met u een roadmap ontwikkeld, zodat u op een gestructureerde manier uw communicatie kunt verbeteren.

Beter inzicht door scan

Doordat het business proces de basis vormt van de BC scan worden alle voor uw organisatie relevante aspecten meegenomen. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de introductie van nieuwe communicatiemiddelen, maar ook naar optimalisatie van bestaande middelen door bijvoorbeeld kwaliteitsverbetering van ondersteunende processen, verhoging van het gebruiksgemak, opleiding en instructie. Verandering van communicatiemiddelen heeft vaak veel impact op de bestaande infrastructuur en architectuur. Met de scan worden deze technische aanpassingen met een business invalshoek in een bredere context geplaatst, zodat de besluitvorming op een steviger en solide basis rust.



Business-pull in plaats van technology-push

Stapsgewijze ontwikkeling

Op basis van de bestaande situatie en de gewenste verbeteringen wordt gezamenlijk de verdere fasering en roadmap bepaald. KPN Consulting kan u vervolgens helpen met het ontwerpen, implementeren, meten en verbeteren van de communicatiemiddelen. Zo bent u in staat om op een gestructureerde manier de communicatie binnen uw organisatie te verbeteren.

Unieke combinatie

Met de omvangrijke en gebundelde kennis van IT en telecommunicatie biedt KPN Consulting een volledig pallet aan dienstverlening op het gebied van Business Communication. Hierdoor beschikken wij over kennis van communicatie- én informatietechnologie. En we bestrijken het hele proces: van business consultancy tot implementatie en beheer. Dit maakt ons uniek in de Nederlandse markt. KPN Consulting helpt met het maken van heldere keuzes in de dynamische, convergerende wereld van IT en telecommunicatie, zodat u de focus weer optimaal op de klant kunt leggen.

Meer informatie

Frank van der Heijden

Sr. Business Consultant

T: +31(0)6 5372 4688

E: frank.vanderheijden@kpn.com

Robbert Soors d'Ancona

Sr. Business Consultant

T: +31(0)6 5322 8643

E: robbert.soorsdancona@kpn.com