

## Innovation aktiv steuern

# Automatisierte Workflows für innovative Ergebnisse

Regelmässig fällt der Begriff Innovation in jedem Unternehmensbereich und auf jeder Führungsebene – sei dies in der Geschäftsleitung, im Produktmanagement oder in der Kundenbetreuung. Überall wird Innovation gefordert, doch oft weiss man nicht genau, wie man diese gezielt fördert und effizient gestaltet. Mit einem ablaufgesteuerten, kollaborativen Innovationsmanagement lässt sich viel erreichen.

Claudia Hofstetter

Grundvoraussetzung für eine effiziente und effektive Nutzung von brachliegendem Innovationspotenzial sind Informationen aus verschiedenen Geschäftsbereichen, die digital in einem System zusammengeführt und dadurch übergreifend ausgewertet werden können. Mögliches Innovations- und Optimierungspotenzial kann so unternehmensweit – bei grösseren Organisationen sogar standortübergreifend – ermittelt werden.

## Durchgehende Digitalisierung als Schlüssel

Um erkannte Potenziale lösungsorientiert bearbeiten und umsetzen zu können, werden digitale Innovations-Workflows eingesetzt. Verschiedene Auswertungsmöglichkeiten helfen dabei, Muster und Trends zu erkennen und den Innovationsprozess optimal zu gestalten. Als integriertes Managementsystem bietet IMS PREMIUM alle Möglichkeiten der digitalen Informationszusammenführung, -steuerung und -auswertung. Mithilfe von individuell gestalteten Innovations-Workflows oder digitalen Formularen kann der Innovationsfluss optimal gesteuert werden.

Claudia Hofstetter ist selbstständige Unternehmerin im Bereich der Marketingkommunikation und verfügt über langjährige Erfahrung in der Umsetzung von Qualitätsmanagementsystemen. [www.md-hofstetter.ch](http://www.md-hofstetter.ch)

## Kundenrückmeldungen als Innovationspool

Mit dem richtigen Werkzeug kann eine Kundenreklamation auf effiziente Weise in etwas Gewinnbringendes verwandelt werden. Sehen wir uns dazu einen möglichen Innovations-Workflow etwas genauer an. Der Kunde meldet dem Kundendienst (genervt) per E-Mail eine Fehlfunktion seines Produkts. Das System erstellt aus der eingegangenen Nachricht automatisch einen Workflow bzw. eine zu bearbeitende, ablaufgesteuerte Massnahme, die dem Kundendienst zur Bearbeitung zugeteilt wird. Gleichzeitig informiert das System den Kunden, dass seine Meldung eingegangen ist.

Der Kundendienst kann nun die Fehlfunktion korrigieren, eröffnet aber direkt aus dem Workflow zusätzlich zwei weitere Massnahmen, damit die Produkt- und Dienstleistungsqualität langfristig gesichert werden können (eine Massnahme für das Produktmanagement und eine für den Kundendienst selber):

1. Das Produktmanagement ist daran interessiert, die Produktqualität hochzuhalten und organisiert deshalb einen Ideenfindungs-Workshop, um solche Fehler künftig vermeiden zu können. Die Ergebnisse werden in der Massnahme dokumentiert und dem Abteilungsleiter zur Freigabe weitergeleitet.
2. Das Kundendienstpersonal soll im Anschluss zur Fehlerbehebung für eine opti-

## IMS PREMIUM

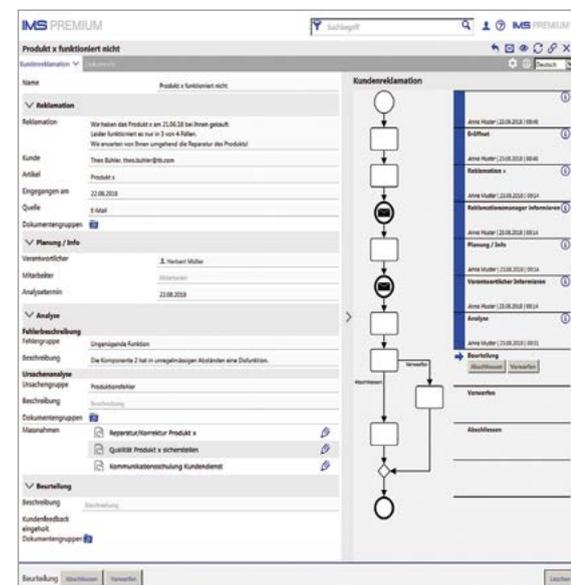
Die Softwarelösung IMS PREMIUM der Schweizer Unternehmung Integrierte Managementsysteme AG kann als Workflow-gesteuerte Informationsplattform bezeichnet werden. Alle lösungsorientierten Funktionspakete für Dokumentenlenkung, GRC, Qualitäts-, Prozess-, Organisations-, Risiko- und Massnahmenmanagement bieten die Möglichkeit, sämtliche im Unternehmen vorhandenen Informationen rechtebasiert, versioniert und nachvollziehbar zu verwalten. Die innovative, benutzerfreundliche und komplett an Kundenwünsche anpassbare Workflow-Funktionalität bildet dabei den Kern der Software.

[www.ims-premium.com](http://www.ims-premium.com)

male Kommunikation in solchen Fällen geschult werden. Alle Mitarbeitenden erhalten somit eine Schulungsmassnahme. Nach der Durchführung der Schulung bestätigen diese per Knopfdruck ihre Teilnahme.

## Mit strukturellem Vorgehen zum Erfolg

Innovation, egal in welcher Form, benötigt immer Zeit und Kreativität, um Ideen zu finden und zu entwickeln. Zeit, die durch automatisierte Abläufe und gezielte Informationssteuerung gewonnen werden kann. Und Ideen, die manchmal von ganz unerwarteten Quellen gesammelt und verteilt werden können. Denn manchmal braucht Innovation zu Beginn nur jemanden, der sich wegen etwas nervt...



Ablauf einer Kundenrückmeldung