

Communication Structure Blueprint

Motivation

Viele Unternehmen haben bereits Transparenz über ihre Kundenkommunikation oder ein klares Gefühl dafür, wo die Probleme liegen – dennoch bleibt die strukturelle Verbesserung aus. Bestehende Prozesse sind historisch gewachsen, fragmentiert und nicht darauf ausgelegt, steigendes Anfragevolumen effizient zu bewältigen. Einzelne Maßnahmen oder punktuelle Automatisierung führen in diesem Umfeld selten zu nachhaltiger Entlastung.

Der zentrale Hebel liegt daher nicht in weiterer Analyse oder isolierten Optimierungen, sondern in der gezielten Neugestaltung der zugrunde liegenden Kommunikationsstruktur. Anfragearten müssen klar definiert, Prozesse vereinfacht, Kanäle sinnvoll zugeordnet und Automatisierung entlang konkreter Use Cases integriert werden. Erst durch dieses Zusammenspiel entsteht eine Struktur, die Volumen reduziert, manuellen Aufwand senkt und Skalierung ermöglicht.

Das Communication Structure Blueprint schafft genau diese Grundlage, indem es einen konkreten Kommunikationsprozess strukturell neu aufsetzt und in eine umsetzbare Zielstruktur überführt. So entsteht eine klare, integrierte Logik für Kommunikation, die als Basis für eine wirksame und nachhaltige Umsetzung dient.

Was WIR mitbringen

Mit über 30 Jahren Erfahrung in der Unternehmensberatung und über 20 Jahren Erfahrung in der Implementierung von Software- und Datenarchitekturen für viele der größten Unternehmen im DACH-Raum ist Bolzhauser als Teil der PRODYNA-Gruppe bestens gerüstet, Sie umfassend zu unterstützen.

Unsere Expertise erstreckt sich auf folgende Bereiche:

- Strukturierung komplexer Kommunikationsprozesse in klare Use-Case-, Prozess- und Systemlogiken
- Erfahrung in der Gestaltung skalierbarer Kommunikationsstrukturen unter realem Volumen- und Kostendruck
- Verbindung von fachlicher Prozessgestaltung mit technologischer Umsetzbarkeit und Integration
- Ableitung belastbarer Zielstrukturen statt isolierter Optimierungsmaßnahmen
- Übersetzung in eine klare, umsetzbare Gesamtlogik für Prozess, Automatisierung und Systemlandschaft

Was SIE benötigen

Für ein nachhaltig erfolgreiches Projektergebnis sind folgende Voraussetzungen auf Kundenseite wesentlich:

- Transparenz über wesentliche Anfragearten, Abläufe und bestehende Kommunikationskanäle
- Zentrale Ansprechpartner aus Fachbereich und IT mit Verständnis für Prozess und Systemlandschaft
- Überblick über relevante Systeme (z. B. CRM, Routing, Wissenssysteme, Serviceplattformen)
- Bereitschaft, bestehende Strukturen grundlegend zu vereinfachen und neu zu gestalten



Benefits

- Skalierbare Kommunikationsstruktur statt punktueller Optimierung
- Reduktion von Anfragevolumen und manuellem Aufwand
- Sichere Grundlage für Automatisierung und Tool-Entscheidungen
- Integrierte Gesamtlogik statt fragmentierter Einzelmaßnahmen
- Direkt umsetzbarer Blueprint für schnelle Wirkung



Quick facts

- **Dauer:** 3-4 Wochen
- **Teilnehmer:** Schlüsselpersonen aus Kundenservice, Operations, IT und Digital für punktuelle Abstimmung und Input
- **Format:** Strukturierte Erarbeitung durch das Projektteam mit gezielten Abstimmungen und Validierungen mit den relevanten Fachbereichen

Was SIE von UNS bekommen

Am Ende des Communication Structure Blueprint verfügen Sie über eine klar definierte, umsetzbare Zielstruktur für einen konkreten Kommunikationsprozess, die Volumen reduziert, manuellen Aufwand senkt und nachhaltige Skalierbarkeit ermöglicht. Konkret erhalten Sie:

- Strukturierte Anfrage- und Use-Case-Logik als Grundlage der Kommunikation
- Klare Struktur der Kommunikationsabläufe und Interaktionen über alle relevanten Fälle hinweg
- Definierte Rollenverteilung zwischen Mensch, System und Automatisierung
- Abgestimmte Kanal- und Steuerungslogik entlang der Anwendungsfälle
- Integrierte Automatisierungs- und AI-Logik innerhalb der Gesamtstruktur
- Zielbild der zugrunde liegenden System- und Integrationslogik

PHASEN	AKTIVITÄTEN
Zielstruktur & Leitplanken	• Definition der Zielsetzung und strukturellen Leitprinzipien • Abgrenzung relevanter Anfrage- und Use-Case-Cluster • Festlegung zentraler Steuerungslogiken Deliverables: Definierte Zielstruktur inkl. Use-Case-Logik und strukturellen Leitplanken.
Strukturdesign der Kommunikation	• Gestaltung der Interaktions- und Ablaufstruktur über alle relevanten Use Cases • Definition der Rollenverteilung zwischen Mensch, System und Automatisierung • Ableitung einer klaren Kanal- und Steuerungslogik Deliverables: Ausgearbeitete Kommunikationsstruktur inkl. Rollen-, Kanal- und Interaktionslogik.
Automatisierung, Systemlogik & Tool-Fit	• Integration von Automatisierungs- und AI-Ansätzen in die Struktur • Ableitung der notwendigen System- und Integrationslogik • Bewertung geeigneter Tools und Plattformen im Kontext der Zielstruktur • Abgleich mit bestehender Systemlandschaft und Integrationsanforderungen Deliverables: Definierte Automatisierungs- und Systemlogik inkl. Tool-Einordnung und Integrationsanforderungen.
Umsetzungslogik & Blueprint	• Konsolidierung der Zielstruktur in ein umsetzbares Gesamtbild • Priorisierung von Umsetzungsbausteinen • Ableitung erster Umsetzungsschritte Deliverables: Umsetzungsfähiger Blueprint inkl. priorisierter Struktur- und Implementierungslogik.

Hinweis: Dies ist unsere Standardmethodik. Gerne passen wir sie an die spezifischen Bedürfnisse Ihrer Organisation an.

Legen SIE los

Für weitere Informationen melden Sie sich gerne bei info@bolzhauser.de

Über Bolzhauser

Bolzhauser ist seit über 30 Jahren eine renommierte Unternehmensberatung für die Optimierung, Digitalisierung und Restrukturierung von Unternehmen aus allen Branchen. Wir begleiten unsere Kunden von der Analyse, über die Konzeption bis hin zur nachhaltigen Implementierung unserer maßgeschneiderten Lösungen. Als Teil der PRODYNA-Gruppe liefern wir nicht nur das Business-Know how, sondern auch die technische Umsetzung, alles aus einer Hand. Lernen Sie uns kennen auf www.bolzhauser.de.