

KUPPER

IT. innovativ. effizient. sicher.

Was bedeutet eigentlich Digitalisierung?

Warum Unternehmen ihre
Geschäftsprozesse neu denken müssen.



Was bedeutet eigentlich Digitalisierung?

Kurzzusammenfassung:

- **Digitalisierung wird unterschiedlich interpretiert und man ist mit unterschiedlichem Verständnis belegt**
- **Digitalisierung sollte einen Nutzen erfüllen, dazu muss ein Thema identifiziert und eine Zielstellung formuliert werden**
- **Digitalisierung ist ein Weg der nicht abgeschlossen wird – wichtig ist anzufangen – es kann sinnvoll sein eine Gesamtstrategie zu entwickeln, sie darf jedoch nicht von einer Umsetzung abhalten**

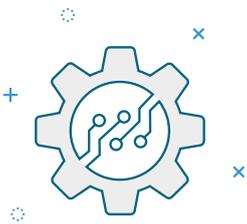
Überall ist die Rede von Digitalisierung, aber was bedeutet das eigentlich genau?

Das Verständnis kann sehr unterschiedlich ausfallen, je nachdem wen man befragt. Im groben geht es um die Umwandlung vormals analoger Informationen in digitale Formate. Allerdings wird der Begriff Digitalisierung häufig auch gleichgesetzt mit der digitalen Transformation. Eine eindeutige Definition gibt es nicht, deshalb versuchen wir mal mit einer Mischung aus Studienerkenntnissen und unseren Erfahrungen ein gemeinsames Verständnis zu formulieren. Wichtig aus unserer Sicht, wenn man dieses Thema angeht, ist eine Art Ergebniswunsch vorab zu formulieren. Was soll mit der Digitalisierung erreicht werden. Dabei ist es sinnvoll zunächst zu identifizieren, an welcher Stelle hohe analoge Aufwände, Doppelarbeiten oder Wissenslücken zu Status innerhalb des Unternehmens existieren.

Je nach Unternehmensgröße kann es sinnvoll sein eine Digitalisierungsstrategie zu erstellen. Allerdings sollte das Erstellen der Strategie nicht zum Hinderungsgrund werden mit Teilbereichen einfach mal zu starten – dabei sollte allerdings eine nutzen bringende Zielstellung vorhanden sein. Häufig ergeben sich auf dem Weg Erkenntnisse, die man dann wieder für weitere Teilbereiche und die Gesamtsicht berücksichtigen kann. Die Digitalisierung ist eher kein Thema, was man innerhalb eines Zeitraums abschließt. Hier gibt es eine stetige Weiterentwicklung von Möglichkeiten und aufgrund des technischen Fortschritts sollten Themenbereiche immer wieder neu bewertet werden. Es kann nämlich sein, dass eine früher vorhandene große Herausforderung aufgrund der technischen Weiterentwicklung erreichbar wird. Wichtig ist etwas zu starten, auch wenn das im Kleinen beginnt.



Mögliche Ziele einer Digitalisierung



PROZESSE AUTOMATISIEREN UND EFFIZIENTER WERDEN

Mehr Zeit für das Kerngeschäft

- Möglichst einfache Erfassung analoger Informationen in digitale Formate und systemübergreifende Verfügbarkeit ohne Doppelerfassung
 - nur einmalige Erfassung von Informationen
 - Vernetzung vorhandener Systeme
 - Umstellung auf Systeme die Vernetzung ermöglichen
 - Einführung von Tools die Vernetzung möglich machen
- leichter Zugriff an Informationen unabhängig von Ort und Zeit
- Ermöglichung von Automatisierungen
- Verschlankung von Prozessabläufen
- Verringerung manueller Eingriffe



ZUSÄTZLICHE SERVICES ENTWICKELN

Mehr Umsatz durch erweiterte Dienstleistung

- Für Kunden z.B. Bestellprozesse für Ersatzteile erleichtern und automatisieren
- Informationen zur Verfügung stellen – z.B. gesetzliche Anforderungen, Änderungen in der Branche oder Markttrends (auch aufgrund eigener gesammelter Daten)
- Vorhersagen zu Maschinen zur Verhinderung von Ausfällen vorab oder Verschleißteilwechselempfehlung
- Zur Verfügung stellen von Statistiken oder Darstellung Status von Aufträgen (beauftragt, Bauteil übernommen, Bauteil in Bearbeitung, Bauteil im Finish, Bauteil im Versand)
- Verringerung manueller Eingriffe



UMFASSENDE INFORMATIONSBASIS

Ableiten strategischer Entscheidungen

- Digital auswertbare und vergleichbare Informationen, um Erkenntnisse in Prozessen, Bereichen, Abteilungen, Ressourcen oder ähnlichem zu gewinnen, um dann geschäftsrelevante Entscheidungen ableiten zu können
- Basis schaffen zum Einsatz von AI (ML)

Herausforderungen

Fehlende personelle Ressourcen mit entsprechenden Skills und Qualifikationen:

- **Interne Mitarbeiter sind mit eigenen Themen ausgelastet, die Flut an Rechercheaufwand und Einarbeitungszeit zu Digitalisierungsansätzen ist schwierig in Tagesgeschäft integrierbar**
- **Zusätzliche Mitarbeiter für diesen Themenbereich zu finden ist nicht leicht – weiterhin ist die Vielfalt durch einen Einzelnen schwer überschaubar**
- **Externe Unterstützung spart Kapazitäten und unterstützt bei Auswahl, Einführung und Support**

Die Digitalisierung bedeutet Veränderungsprozesse, die häufig bereits in der Phase der Recherche natürlich Zeit erfordern. Interne Mitarbeiter sind häufig mit eigenen Themen ausgelastet und es ist schwierig zusätzliche komplexe Themen zu platzieren. Weiterhin müssten sich die Mitarbeiter wahrscheinlich von „Null“ einarbeiten. Sich hier die richtigen Informationen zu beschaffen ist bei der Vielfältigkeit der Möglichkeiten in diesem Bereich nebenbei fast unmöglich. Eine weitere Möglichkeit ist ein Digitalisierungsbeauftragter, allerdings ist es nicht so einfach die richtigen Mitarbeiter zu finden. Und auch hier kann eine einzelne Person die Vielfältigkeit kaum stemmen, wenn er nicht internen auf professionelle Unterstützung in Teilbereichen zugreifen kann. Es ist derzeit bereits schwierig qualifiziertes IT Personal zu finden, und das wird künftig auch nicht leichter, da die Anforderungen steigen. Einzelne Mitarbeiter müssen von der Serverstruktur mit den verschiedenen Serverarten und Versionen inklusive Datenbanken und Updatezyklen zuzüglich der darauf laufenden Anwendungen, über Netzwerk mit verschiedenen Geräten und Konfigurationseinstellungen, verschiedene Nutzer-Endgeräte wie Windows, Apple, Android usw. und deren Konfiguration und Überwachung, bis hin zu Security wie Authentifizierung, Firewall usw. handeln – das ist für einzelne Mitarbeiter mit den schnellen Veränderungen nicht mehr realistisch.

Informationen sind nur analog verfügbar, da ist eine digitale Weiterverarbeitung schwierig

- **Handgeschriebene Dokumente oder Papierrechnungen müssen erst digitalisiert werden damit die**

Daten einheitlich strukturiert werden können, sonst ist eine weitere digitale Verarbeitung nicht möglich

- **Lösungen können sein, dass analoge Daten über Hard- und Software digitalisiert und strukturiert werden, oder man ermöglicht, dass die Daten bereits digital ins Unternehmen kommen**

Was nutzt es, wenn man intern digitale Prozesse hat, aber die Informationen von Zulieferern und Kunden in analoger Form eintreffen. Ein immer wieder verwendetes Beispiel hierfür ist die Buchhaltung. Wenn man die Rechnung analog erhält, kann man die darin enthaltenen Informationen schwierig digital weiterverarbeiten. Selbst wenn man die Rechnung als Mail erhält, müssen die enthaltenen Informationen häufig manuell übertragen werden. Hierfür gibt es verschiedene Lösungsansätze auf dem Markt, die bei der Digitalisierung analoger Prozesse unterstützen. Ein Beispiel wäre DataMotive, ein ERP-System für Automobilzubereiter – Häufig wird der Auftrag für eine Gebrauchtwagenaufbereitung auf einen Zettel geschrieben und vom Autohaus an den Zubereiter übergeben. DataMotive stellt ein Beauftragungsmodul zur Verfügung, sodass Autohäuser den Auftrag direkt im ERP des Zubereiter erfassen – dadurch kann der Bearbeitungsstatus nachverfolgt werden und der Zubereiter muss nicht die analogen Zettelinformationen manuell in sein System übertragen.

Rechtsunsicherheiten

- **Bevor man etwas falsch macht und rechtliche Folgen riskiert, lässt man es besser sein – lassen Sie uns darüber sprechen, wir helfen**

Nicht selten möchte man gern digitalisieren und hat auch bereits Bereiche identifiziert, bei denen man das gern umsetzen möchte. Allerdings ergeben sich rechtliche Unsicherheiten wie beispielsweise darf ich mit meinen Unternehmensinformationen in die Cloud – ist das DSGVO-konform, welche Zertifizierungen muss mein Cloud-Anbieter erfüllen. Ein weiteres Beispiel ist die digitale Unterschrift, da gibt es zwischenzeitlich ebenfalls einige Lösungen am Markt.

Veränderungsbereitschaft bei den Mitarbeitern

- **Digitalisierung muss auch den Anwendern möglichst einen Nutzen stiften, damit die Lösung Akzeptanz findet – selbst wenn seine eigene Arbeit mehr wird, muss der Gesamtnutzen vermittelt werden – die Mitarbeiter müssen abgeholt werden**
- **Informationen müssen weit vorn im Prozess digital erfasst werden – dafür ist es sinnvoll diesen Punkt mit Ressourcen zu unterstützen, die an anderen Stellen weniger notwendig sind**
- **Besser kurze knackige Wissensnuggets, als langwierige Tagesschulungen ohne Praxisbezug**

Change Management ist eine große Herausforderung in Unternehmen. Häufig muss man mit sechs Monaten kalkulieren, bis Mitarbeiter andere Arbeitsweisen akzeptiert haben und umsetzen. Normal ist, dass es Mitarbeiter an unterschiedlichen Stellen unterschiedlich ausgeprägt betreffen wird. Oft müssen Mitarbeiter, die an der ersten Eingangsstelle der Informationen aktiv sind, teilweise mehr machen als vorher, aber wenn der Vertriebsmitarbeiter im System die Kontaktdaten ein mal richtig erfasst, stehen sie dem ganzen Unternehmen mit einem Klick zur Verfügung – besser vorn eine Minute mehr investiert, möglicherweise auch mit einer zusätzlich entlastenden Kraft, damit nach hinten Ressourcen gespart werden können und Kontaktdaten nicht jedes Mal „neu beschafft“ werden müssen. Interessant ist, dass Mitarbeiter einen sehr unterschiedlichen digitalen Reifegrad haben – diesen kann übrigens jeder für sich hier ermitteln. Was die Einführungsschulung betrifft, ist es schwierig ganz viel Know-how in einem einzigen Schultag zu vermitteln – ergebnisorientierter ist das Vermitteln einzelner Wissenspakete über einen Zeitraum – diese können dann wiederholt oder wieder aufgerufen werden. Am besten in einer Art, die dem Teilnehmer auch kurz vorkommt – über Gamification Anteile beispielsweise. Am besten ist es natürlich direkt einen Nutzen durch die Digitalisierung zu stiften. Im Beispiel **FastGate** für Testzentren haben wir eine Software entwickelt, die den „Papierkram im Testzentrum“ fast auf null reduziert. Probanden füllen keine Zettel aus, die dann mühsam von den Mitarbeitern des Testzentrums ergänzt und in Listen überführt werden müssen, sondern die zu testende Person kommt mit einem QR-Code der gescannt wird. Das Ergebnis später per Mail – ganz ohne Wartezeiten und Zettelwirtschaft. Mitarbeiter haben eine leicht zu bedienende Webanwendung und die vielen manuellen analogen Schritte werden auf ein digitales Minimum reduziert.

Finanzielle Mittel und Kosten-Nutzen-Verhältnis

- **Vorab Ziel und Nutzen identifizieren – und durchaus klein starten, bevor man gar nicht startet**
- **Immer prüfen, ob Vorhaben förderfähig ist**
- **Auslagerung von IT Aufgaben, da teilweise intern aufgrund Komplexität nur mit viel Manpower bewältigbar**
- **Fokus auf Kerngeschäft – mit Absatz beschäftigen, nicht mit IT Verwaltung**

Auslagerung / Förderung / „klein“ anfangen – erste Teilbereiche identifizieren.

Was wir denn alles benötigt um sich zu digitalisieren. Die Basis ist häufig eine moderne Infrastruktur – allerdings lassen sich hier hohe Investitionskosten in kalkulierbare monatliche Beträge umwandeln. Die Installation unter Berücksichtigung aller Themen in der komplexen IT-Landschaft ist in einzelnen Unternehmen intern kaum noch abbildbar. Deshalb kann es sinnvoll sein, diese Themen inklusive der Security an Dienstleister auszulagern. In Rechenzentren können alle Informationen professionell abgesichert zusammenlaufen und gesteuert zur Verfügung gestellt werden. Das ist möglich bis hin zu der kompletten Übernahme aller IT-Themen, ohne die Notwendigkeit eines internen IT-Administrators. Weiterhin gibt es zur Umsetzung einer Digitalisierungsstrategie verschiedene Fördermöglichkeiten – hier können wir gern bei den Möglichkeiten unterstützen. Wichtig ist, dass man auch bei überschaubaren Mitteln klein anfängt. Damit kann man auch für sich erkennen, welche Maßnahmen greifen und damit künftig weitere Mittel erwirtschaften. Wichtig ist, dass Sie sich auf das Kerngeschäft fokussieren, um Wachstum möglich zu machen, und nicht wertvolle Zeit für interne IT aufwenden – Sie reparieren ja auch Ihr Auto nicht selbst. ...

Langsames Internet / Datensicherheit / Ausfallrisiko / Verlustrisiko / Datenhoheit / Abhängigkeit

- **Viele Unsicherheiten und Bedenken aufgrund der Komplexität und fehlender verständlicher Informationen**
- **Tauschen Sie sich mit einem professionellen Ansprechpartner aus, damit Sie die Punkte fundiert abwägen können**

Neben den internen Herausforderungen gibt es auch noch grundsätzliche, teils auch absolut berechtigte Bedenken.

Diese sind können sehr komplex sein und wenn man sich damit beschäftigt, gibt es zu allen Dingen sich teils komplett widersprechende Aussagen. Hier ist es ähnlich wie bei Krankheiten, wenn ich im Internet nach meinen Symptomen suche, finde ich immer das Schlimmste. Gerade deshalb ist es wichtig einen professionellen Ansprechpartner zu haben, der mit klaren Informationen Ihnen die Möglichkeit gibt das für Sie richtige abzuwägen. Für viele der Bedenken gibt es bewährt Lösungen. Auch die Geschwindigkeit von Internetverbindungen kann mit einem Partner angegangen werden. Wir haben Beispiele, bei denen wir durch unser Rechenzentrum und den dadurch guten Beziehungen zu Providern, Lösungen entwickelt haben, stabile und performante Verbindungen zu ermöglichen. Natürlich schwingt dann das

Gefühl mit, dass man sich in Abhängigkeiten von Dienstleistern begibt. Allerdings ist diese Abhängigkeit sehr viel kleiner, als die Abhängigkeit von einer internen IT, beziehungsweise einzelnen Menschen. Dokumentationen sind bei Ihrem professionellen Dienstleister vorhanden und sollten Sie diesen wechseln wollen, ist das auch möglich. Wir haben großen Respekt vor Mitarbeitern in der IT – häufig werden hier viele Themen „nebenbei“ gelöst, ohne dass man im Betrieb etwas davon mitbekommt – da kann gar nicht zusätzlich dokumentiert werden. Engagierte IT Mitarbeiter sind kaum ersetzbar, aber leider nicht in rauen Mengen auf dem Arbeitsmarkt verfügbar. Wir haben Erfahrungen, wie ein Unternehmen auch ohne interne IT funktionieren kann.

Lösungsansätze / mögliches Vorgehen

Mittlere und kleinere Unternehmen mit und ohne großes Budget

- **Möglicherweise gibt es bereits SW Lösungen die nicht ausgeschöpft werden – Office 365**
- **Mit kleinen, nützlichen Teillösungen beginnen, die in größere Themen integriert werden können**
- **Prozesse und Abläufe klären, bevor man in die Digitalisierung geht – sonst werden nur die Unklarheiten digitalisiert**

Natürlich treffen die oben ausgeführten Punkte auch auf mittlere und kleinere Unternehmen zu, die beispielsweise ihr ERP umstellen wollen. Der Unterschied besteht darin, dass die Analysephase nicht ganz so ausführlich ist. Jedoch stehen seltener große Budgets und eine komplette Umstellung im Raum. Wie kann man da vorgehen? Grundsätzlich gilt – einfach mal machen. Gern begleiten wir Sie und analysieren gemeinsam ganz pragmatisch, was aus Ihren Geschäftsprozessen herausgelöst und digitalisiert werden kann. In einer schlanken Art und Weise Teile Ihrer Prozesse digitalisieren. Das ist nicht immer mit der Anschaffung neuer Software oder Infrastruktur verbunden. In Teilen haben Sie möglicherweise bereits Softwarelösungen und nutzen diese nur nicht. Ein Beispiel kann ein einfaches Dokumentenfreigabemanagement oder der digitale Urlaubsantrag sein, der sich in Ihrem vorhandenen Microsoft SharePoint abbilden lässt. Sollte mehr Funktionalität gewünscht sein, kann das auch über Softwarekomponenten sein, die bereits etabliert sind und als losgelöste Lösung ebenfalls eine Urlaubs- und Schichtplanung ermöglichen. Häufig sind die Angebote hierfür sehr groß und man kann sich schnell in den Möglichkeiten verlieren. Eine Recherche zur Bewertung von Anfor-

derungen und die Abbildung durch die Lösung ist aufwendig und ein unsicheres Gefühl, ob alles berücksichtigt ist, bleibt. Sprechen Sie uns gern an. Wir können Ihnen bei der Auswahl helfen und häufig über angebotene Schnittstellen die Systeme untereinander synchronisierbar zu machen. Dem sind natürlich immer durchaus Grenzen gesetzt, deshalb ist eine Vorabbewertung gemeinsam mit uns sinnvoll. Möglicherweise haben Sie bereits eine Idee, was Sie gern digitalisieren möchten, aber es fehlt die Zeit und auch Unterstützung das zu durchdenken und mit den technischen Möglichkeiten abzugleichen. Wichtig ist, dass es klare Prozesse geben muss, die dann in einer angepasst und digitalisiert werden können. Wenn es analog bereits Unklarheiten gibt, ist das ein guter Startpunkt den Prozess zu hinterfragen und neu aufzusetzen. Möglicherweise reichen Anpassungen und die Unterstützung durch kleine digitale Tools, und sei es nur ein Online-Formular, um sicherzustellen, dass an der richtigen Stelle alle Informationen erfasst werden, um sie dann zu übergeben und strukturiert weiterverarbeiten zu können. Es darf nicht auf Krampf, sondern nutzbringend und pragmatisch digitalisiert werden.

Größere Unternehmen

- **Ist eine ausführliche Digitalisierungsstrategie geplant, nutzen Sie spezialisierte Unternehmensberatungen**
- **Bevor man eine Komplettlösung einführt oder aufwendig anpasst, können kleine Anwendungen mit Schnittstellenmöglichkeiten bereits wertvolle Beiträge leisten**

Am Einfachsten wäre es sicherlich eine Unternehmensberatung zu beauftragen und alles umsetzen zu lassen, oder? Das ist tatsächlich je nach Unternehmensgröße und wen die entsprechenden Mittel zur Verfügung stehen eine sinnvolle Vorgehensweise. Es gibt da Erfahrungen in teils ähnlichen Projekten und gerade bei großen Unternehmen mit vielen internen Abhängigkeiten wird über Workshops, Analysen und Konzepten die Ist-Situation eingefangen und Ansätze, die möglichst alles berücksichtigen, erarbeitet. Häufig geht das einher mit der Einführung neuer ERP-Software. Das ist sinnvoll, benötigt allerdings viel Zeit und die Beratungskosten können schnell die tatsächlichen Umsetzungskosten übersteigen, was im Anbetracht der Folgeabschätzung durchaus auch nachvollziehbar ist. Auf jeden Fall sollte bei Einführung einer neuen ERP Software das Thema Digitalisierung und Automatisierung mit einbezogen werden, da Prozesse in beiden Fällen betrachtet und bewertet werden müssen. Jedoch Achtung, eine einzelne Software kann, muss aber nicht das Allheilmittel sein. Es ist sinnvoll dann auch einen qualifizierten, erfahrenen IT-Dienstleister mit einzubeziehen, da nicht nur die Softwareberatung einfließt,

sondern auch periphere Gegebenheiten berücksichtigt und auch angepasst werden können. Beispielsweise wie bekomme ich Informationen von Maschinen in mein ERP. Ist es überhaupt sinnvoll alle Informationen direkt zu überführen, oder nutze ich eine schlanke, leicht anpassbare Software dazwischen, die nur relevante Informationen übermittelt, wie beispielsweise die Ausfallzeit. So kann man zügiger zu ersten Erfahrungen kommen und auch ohne das große Ganze zu gefährden einfach mal beginnen. Grundsätzlich kann es sinnvoll sein, nicht alle Themen mit dem neuen ERP zu versuchen zu erschlagen. Gerade bei der Digitalisierung ist die Möglichkeit schneller Lernkurven elementar wichtig. Anpassungen in ERP Systemen kann aufwendig und auch zeit- und preisintensiv sein und beschränkt die Agilität. Weiterhin sind einzelne Themen sehr komplex und nur nachhaltig durch Experten einschätz- und umsetzbar. Dafür benötigt es eine organisierte Vorgehensweise für das Zusammenspiel zwischen Unternehmen, IT-Dienstleister und Experten, damit auch IT seitig Sicherheit, Infrastruktur und Unternehmensanforderungen berücksichtigt werden.



Einfach mal anfangen – Mögliche Vorgehensweise

Vor einer Umsetzung

Was soll erreicht werden?

Woran wird der Erfolg gemessen?

Welchen Prozess betrifft das und welche Auswirkungen sollen Veränderungen haben?

Wer ist an den Prozessen beteiligt und muss involviert werden?

Themensammlung:

- **In einem Workshop Mitarbeiter einbeziehen und Themen identifizieren**
- **Anregungen bewertungsfrei einholen**
- **Ableich der Ideen mit den Zielen und bewerten (je nach Detaillierungsgrad und Unternehmensauswirkungen mit einer adäquat detaillreichen Methode oder einer professionellen Unternehmensberatung)**
- **pragmatisch bleiben und einfach anfangen**
- **Flexibel/agil bleiben während der Umsetzung, dabei Lernkurven schnell zurückfließen lassen**
- **Kompakt, zügig und ergebnisorientiert bleiben**
- **Auch wenn das Budget anfangs scheinbar den Nutzen übersteigt, hilft die Lernkurve bei den nächsten Themen besser und schneller zu werden**
- **Lassen Sie sich von einem vertrauensvollen IT-Dienstleister begleiten (Infrastruktur kann beispielsweise zeitweise durch Cloudcomputing oder Mietgeräten zur Verfügung gestellt werden)**

Nachdem die grobe Zielformulierung vorhanden ist, empfiehlt sich eine Art Workshop, in dem die Prozessbeteiligten die Möglichkeit haben Ihre Sicht und ein gewünschtes Ergebnis zu formulieren. Wichtig ist wirklich die Praxissicht, da auf Management Ebene nicht immer alle Details und Stolpersteine in den Prozessen bekannt sind. Manche aufwendigen Aufgaben, die viel Zeit fressen, werden schon immer so gemacht und sind den Beteiligten manchmal selbst nicht bewusst. Auf der anderen Seite werden manchmal Kleinig-

keit hochgespielt, die neu dazugekommen sind, jedoch tatsächlich so viel Zeit gar nicht beanspruchen – wenn diese jedoch lästig sind und einfach abzustellen, kann man das im Zuge der Mitarbeiterzufriedenheit und um ein Zeichen zu setzen durchaus trotzdem angehen – zunächst sollte alles neutral aufgenommen werden, ohne Auswirkungen oder Umsetzungsaufwände zu diskutieren – die Bewertung folgt später.

Themenbewertung

Nachdem die Themen gesammelt wurden, sollten sie bewertet werden. Es gibt hierzu unterschiedliche Methoden dies umzusetzen. Im Prinzip kann auch ein Digitalisierungsprojekt wie ein neues „Produkt“ behandelt werden und entsprechend auch ähnlich bewertet.

Ausführliche Methode:

Hierfür kann man aus Vertrieb und Marketing eine Methode übernehmen, die sich an der Design-Thinking-Methode anlehnt – diese ist sehr ausführlich und aufwendig, gibt im Ergebnis aber eine ausführliche Betrachtung für eine strukturierte Herangehensweise. Im Kern geht es darum, Lösungen aus Nutzersicht zu sehen. Hier können Elemente sein, zunächst mal zu verstehen, wer sind eigentlich Nutzer – Im Marketing werden hierfür sogenannte Personas definiert, die einen typischen Nutzer beschrieben – hier ein Beispiel für Personas: <https://www.netspirits.de/blog/personas-erstellen/>. Weiterhin wird dann eine sogenannte Value-Proposition-Canvas (Übersicht zu Schmerzen und möglichen Lösungen – Nutzenversprechen) erstellt – damit wird nach dem Verständnis für den Nutzer eine Lösung entwickelt, die die Wünsche erfüllt und Probleme löst. Die Lösungsansätze werden dann wiederum bewertet und umgesetzt.

Kompakte Variante:

Ist nicht sinnvoll für eine komplette Unternehmensdigitalisierung. Ein alternativer Ansatz, der jedoch ebenfalls etwas Struktur in die Vorgehensweise bringen kann ist ein einfacher Kriterienkatalog, der als Fragestellung formuliert und dann beispielsweise von 1 bis 5 bewertet wird. In Marketing und Vertrieb werden teilweise Methoden genutzt, die als 5P bzw. 7P bekannt sind. In abgewandelter Form kann diese Herangehensweise hilfreich sein und beispielsweise wie folgt angewendet werden:

Produkt (Lösung)

Was kann das Produkt, für welche Anwendungen, in welchen Abteilungen ist es einsetzbar, wie viel Nutzen wird an welchen Stellen gestiftet (Zeitersparnis, Mitarbeiterzufriedenheit) wird tatsächlich ein „Schmerz“ gelöst?

Preis

Was kostet die Umsetzung in Form von Beratung, Infrastruktur, Hardware, Server, Zeit der Mitarbeiter, Entwicklungskosten

von Software, Lizenzkosten, Service und Support, gibt es für Teilbereiche Alternativen für Pilotprojekte – beispielsweise Anmieten von Servern oder Geräten, Nutzen von Cloud-diensten?

Promotion

Wie kann ich die Nutzer überzeugen – Abholen und Nutzen darstellen? Wie bringe ich die Lösung zum Nutzer, wie involviere ich Nutzer – beispielsweise über Kurzmeeting oder Teams-Sessions – eine „Mecker-Box“ oder eine andere Plattform, um Themen loszuwerden?

Personell

Wen muss ich schulen, wer ist offen für derartige Themen, wer kann pragmatisch, praxisbezogen die Umsetzung vorantreiben und auch die wirklichen Auswirkungen, ohne Voreingenommenheit neutral bewerten – Vor- und Nachteile, wer kann konstruktive Verbesserungsvorschläge einbringen?

Prozesse

Welche internen Prozesse werden in welcher Art positiv oder negativ beeinflusst. An welchen Stellen hilft die Lösung. Auch wenn in Abteilung A ein geringfügiger Mehraufwand entsteht, jedoch in den weiteren Abläufen doppelt und dreifach Zeit gespart werden kann, ist die Umsetzung wertvoll – möglicherweise kann man personelle Ressourcen an andere neuralgische Punkte platzieren, und dadurch in Abteilung A und auch in allen anderen Abteilungen einen Nutzen stiften?

Physical Facilities

Ist das Internet schnell genug, hab ich die nötige Hardware usw. Das Thema muss betrachtet werden, ist aber lösbar?

Ergänzend könnte man noch folgende Punkte hinzufügen, die teils in den oberen Punkten indirekt enthalten sind, jedoch manchmal separat betrachtet werden sollten.

Skalierbarkeit

Wenn sich eine Lösung bewährt hat, kann ich diese in ähnlicher Form an anderen Stellen ebenfalls verwenden?

Umsetzungszeitraum

In manchen Fällen gibt es Abhängigkeiten von peripheren Einflussfaktoren, die eine Umsetzung bremsen. Es sollte hier etwas gewählt werden, was durch „Warten auf Andere“ nicht den Fluss und die Motivation der Beteiligten ausbremst.

Budget

Es sollte klar sein, was man erreichen möchte. In Teilen kann es sein, dass das Budget beim ersten Projekt den Nutzen übersteigt, da hier interne Lernkurven enthalten sind, die sich jedoch später in weiteren Themen positiv bei Geschwindigkeit und Qualität auswirken werden.

Lieferantenbewertung

Gehen Sie diesen Weg mit jemandem, dem Sie vertrauen und mit der nötigen Expertise. Digitalisierung ist eine Reise, die so facettenreich ist, dass ein einzelner nicht alles überblicken kann. Professionelle Dienstleister mit professionellen Partnern für unterschiedliche Themen, die Sie von Anfang an und auch in der Umsetzung begleiten sind, eine gute Wahl. Ist Service und Support gewährleistet – habe ich eine kleine Einzelfirma mit einem Entwickler oder ein ausführlich aufgestelltes Unternehmen. Mittelständische IT-Dienstleister decken einen Teil selbst ab, kennen die richtigen Partner und sind aufgrund der Größe sowohl kompetent, als auch agil.

Folgenabschätzung

Ergänzend zu der Lieferantenbewertung geht es hier um Service und Support – ist dieser gewährleistet, gibt es Folgekosten für Softwarepflege, beispielsweise für Schnittstellen und deren Anpassungen. Bin ich flexibel, wenn andere Dinge benötigt werden?

Umsetzung

Die Umsetzung im Digitalisierungsprozess ist sehr agil, die Implementierung von Piloten ist absolut sinnvoll, weiterhin sollten die Erwartungshaltung und der Nutzen der erreicht werden soll synchron sein. Aktivitäten und Maßnahmen müssen sich an diesem Ziel ausrichten. Gewonnene Erkenntnisse, ob positiv oder negativ, werden geteilt und die Anpassungen und Maßnahmen abgestimmt und umgesetzt. Es gibt eine zentrale Stelle von Dokumentationen, um in weiteren Projekten auf Fakten zurückgreifen zu können. Und beiderseitig transparent zu sein. Es ist notwendig auf beiden Seiten Verantwortliche zu benennen, bei denen die Fäden zusammenlaufen. Methodisch gibt es hier Ansätze aus dem Projektmanagement wie Scrum und KVP. In wöchentlichen Abstimmungen kann es hilfreich sein, sich beispielsweise folgende Fragen zu stellen: was haben wir geplant, was haben wir geschafft, was waren Herausforderungen, was haben wir gelernt, welche Massnahmen haben wir, werden wir ergreifen und wie haben sich diese ausgewirkt.

Welche Pfeile haben wir für sie im Köcher, mit denen sie das Ziel ihrer Digitalisierung nicht verfehlen werden:

- Erprobte Workshops zur Analyse der Aufgabenstellung über Lösungsinspiration bis zur zielgerichteten Realisierungsstrategie.
- Großer Umfang an existierenden Digitalisierungslösungen, die individualisiert auf ihren Anwendungsfall zugeschnitten werden.
- Umfangreiche Sensorik mit IoT Übertragungstechnik und ausgeklügelter Datenanalyse und Auswertungsmöglichkeit in unseren ISO 27001 & 27018 zertifizierten Rechenzentren - als Fertiglösung nach dem Baukastenprinzip gelangen sie im Handumdrehen zu ganz neuen Erkenntnissen aus ihren Daten.
- IoT Kommunikationswege, Entwicklung mobiler Anwendungen, webbasierter Applikationen und APP's, die ihre Geschäftsprozesse digitalisieren, unterstützen und überall dort verfügbar machen, wo sie es benötigen.
- Erfahrene Projekt- und Digitalisierungsmanager für die Entwicklung und Begleitung ihres Projektes.
- Wir denken auch an ihren Datenschutz und die IT-Sicherheit, gleichermaßen ob für lokale Lösungen oder für Lösungen in der KUPPER Cloud, agieren wir auf zertifiziertem Höchstniveau.

Steigen sie mit uns in die Digitalisierung ihre Geschäftsprozesse ein und lassen sie sich zu neuen Geschäftsmöglichkeiten inspirieren!

Sie möchten digitalisieren?
Dann nehmen Sie Kontakt auf:



Ihr Ansprechpartner

Mario Schicht

Digitalisierungsmanager

T: +49 151 40121630

E: mario.schicht@kupper-it.com

W: kupper-it.com/digitalisierung

KUPPER IT GmbH | Prager Straße 15 | 04103 Leipzig