

**Digitale Transformation erfordert, Geschäftsprozesse zu automatisieren**

# Abwarten ist keine Option

Die zunehmende Digitalisierung wird die Wirtschaft massiv verändern. Denn sie führt dazu, dass Prozesse intelligenter werden, vernetzte Systeme ihre Daten austauschen und sich selbständig steuern. Die Digitalisierung wird zu völlig neuen Geschäftsmodellen führen und die Service-Ökonomie rund um Produkte und Dienstleistungen verändern. Welche neuen Anforderungen stellen sich damit für die Unternehmen? Jochen Maier, Geschäftsführer der Summ-it Unternehmensberatung hat die passenden Antworten.



Jochen Maier, Geschäftsführer Summ-it Unternehmensberatung: „Künstliche Intelligenz, cloudbasierte Architekturen und digitale Geschäftsmodelle sind die entscheidenden Trends des digitalen Wandels in den Unternehmen. Abwarten ist längst keine Option mehr.“

Eine vernetzte Service-Ökonomie wird zur Ausgangsbasis für neue Geschäftsmodelle und ist damit eine der wichtigsten Glieder in der Kette der digitalen Transformation. Warum das so ist, zeigen bereits alltägliche Szenen: Menschen nutzen ihre Smartphones, Tablets und Notebooks in nahezu jeder Situation und Umgebung, ob auf der Straße, in der Bahn oder im Stadtpark. Sie sind ständig erreichbar, kommunizieren mobil und informieren sich unterwegs. Sie nutzen unterschiedliche Kommunikationswege wie E-Mail, Internet-Portale, SMS, Whats App, Social-Media-Plattformen und Twitter für die private und die geschäftliche Kommunikation, aber auch wenn es um ihre Belange als Kunde geht.

Der vernetzte Kunde wird zukünftig ein Teil der Wertschöpfungskette. Wesentliches Ziel der Digitalisierung ist es deshalb, Prozesse innerhalb und außerhalb des Unternehmens aus Kundensicht zu betrachten und dabei schnellstmöglich auf Veränderungen reagieren zu können sowie ein Höchstmaß an Effizienz zu erreichen.

Im Rahmen einer Expertenrunde zum aktuellen Thema Digitalisierung, veranstaltet durch die Stuttgarter Zei-

tung und Roland Berger Strategy Consulting am 20. Mai, sagte Thomas Bauernhansl, Chef des Fraunhofer Instituts für Produktionstechnik und Automatisierung, voraus, „dass im Zuge der Digitalisierung ganze Wertschöpfungsketten verschwinden werden.“ Künftig entstünden völlig neue Geschäftsmodelle, bestehende Kundenlieferantenverhältnisse würden in Frage gestellt.

**Menschen sind ständig erreichbar, kommunizieren mobil und werden als vernetzte Kunden ein Teil der Wertschöpfungskette.**

Betrachtet man die Umwälzungen, die durch die Digitalisierung ausgelöst werden, so zeichnet sich ab, dass die gesamte Wertschöpfungskette – von der Produktion und Entwicklung bis zur Abnahme und Nutzung durch den Endverbraucher – in einem ganzheitlichen Öko-System stattfindet.

Die allgegenwärtige Konnektivität und die Verwendung von Apps ermöglicht es Benutzern, situativ ihre Wahrnehmung, ihre Versorgung und sogar den physischen Umgang mit Dingen und Bewegungen autark zu gestalten. Diese Entwicklung vernetzt Geräte, Menschen, Produkte und Dienstleistungen zu einem Ökosystem, in dem Medienbrüche vermieden und Transaktionen digital und in Echtzeit verarbeitet werden.

## Digitalisierung verändert Organisation

Die Digitalisierung verändert nicht nur Produkte und Geschäftsmodelle, sie führt auch zu tiefgreifenden Veränderungen in der Organisation der Unternehmen. Wie der Digitalverband Bitkom in einer aktuellen Unternehmensbefragung ermittelt, beschleunigt



Abb.: Nenetus, Fotolia

die Digitalisierung die Kommunikation mit Kunden (79 Prozent) oder intern unter den eigenen Mitarbeitern (75 Prozent). Zwei Drittel der befragten Unternehmen stellen fest, dass ihre Organisation flexibler geworden ist (63 Prozent), mehr als jedes zweite Unternehmen sieht eine höhere Effizienz (55 Prozent). An der repräsentativen Umfrage nahmen 505 Geschäftsführer und Vorstände von Unternehmen ab 20 Mitarbeitern teil.

Fazit der Studie: „Die Digitalisierung verändert die Wirtschaft grundlegend, das hat auch Auswirkungen auf die Organisation der Unternehmen.“ Denn der Kontakt mit Kunden findet heute oft rund um die Uhr und in aller Öffentlichkeit statt, etwa in sozialen Netzwerken sowie über mobile Endgeräte. Dies erfordert, dass Mitarbeiter schneller informiert und in Entscheidungen einbezogen werden.

## Der Kunde steht im Mittelpunkt

Das Marktforschungsinstitut IDC hat die neuen Anforderungen sowie die enormen Chancen für Unternehmen auf der Konferenz eines ECM-Anbieters eindrucksvoll dargestellt. Demnach bietet die Digitalisierung in Firmen und Verwaltungen ein hohes Potenzial, um die Produktivität der Mitarbeiter im Alltag zu verbessern und die durch Automatisierung zu optimieren. „Dabei entwickeln sich die

Daten und deren Analyse in einer zunehmend wissensbasierten und digitalen Arbeitswelt zu einem entscheidenden Faktor für den Unternehmenserfolg“, so die Voraussage von IDC.

Wenn Unternehmen in der Lage sind, in Echtzeit auf viele Informationen zuzugreifen und intelligente Softwaretechnologien zu nutzen, um die Daten aufzubereiten, dann ergeben sich daraus ganz neue Möglichkeiten für Geschäftsmodelle. Im Mittelpunkt steht dabei stets der Kunde, dem man Zusatznutzen ermöglicht oder individuelle, auf ihn zugeschnittene Angebote unterbreiten und neuartige Services generieren kann.

## Künstliche Intelligenz als Erfolgsfaktor

Eine zentrale Rolle bei der Umgestaltung der Wirtschaft in Richtung einer vernetzten Service-Ökonomie spielen neben den allgegenwärtigen mobilen Endgeräten und der Cloud die lernfähigen, adaptiven Algorithmen der Künstlichen Intelligenz. KI-basierte Software wird heute beispielsweise verwendet, um Informationen zu analysieren, die über verschiedene digitale Kanäle wie E-Mail, Social Media und Internet-Portale sowie die klassischen Medien Brief und Telefon eintreffen.

Diese kognitive Software klassifiziert und verknüpft die eintreffenden Informationen mit bereits vorhandenen Daten, leitet sie automatisch den



Abb.: Champipat, Fotolia

entsprechenden Geschäftsvorgängen oder Sachbearbeitern zu. Kundenanfragen oder Mitteilungen können so nicht nur schneller und mit geringerem Personalaufwand beantwortet werden, sondern sind auch in der Lage, häufig wiederkehrende Kommunikationsabläufe selbständig zu verarbeiten.

Unternehmen wie FedEx, Ikea oder Samsung konnten damit 80 Prozent ihrer schriftlichen Service-Anfragen innerhalb von zwei Stunden erledigen. Darüber hinaus helfen KI-basierte System bei der Segmentierung der Kunden und der individuellen Fallbearbeitung, indem sie eine umfassende 360-Grad-Ansicht auf den Gesamtkontext ermöglichen. Die Qualität in Service, Kundenkommunikation und Informationsgewinnung wird dadurch deutlich verbessert.

Voraussetzung ist jedoch, dass KI-basierte Lösungen nicht aus Einzel-Tools bestehen, die z. B. nur bestimmte Kanäle oder Aufgaben im Rahmen der Service-Ökonomie abdecken, sondern aus einer Integrationsplattform heraus abrufbar sind. Diese überwindet Daten und Prozess-Silos und schafft perfekt arbeitende Schnittstellen.

([www.summ-it.de](http://www.summ-it.de))

Immer greifbar: Die Digitalisierung wird zu völlig neuen Geschäftsmodellen führen und die Service-Ökonomie rund um Produkte und Dienstleistungen verändern.

# Jahreskongress für Organisation und Management

5. und 6. Oktober 2015 in Düsseldorf

## Diskutieren Sie die Trends in der Organisationsentwicklung:

- > **Digitale Revolution:**  
Auswirkungen der Vernetzung auf Prozesse, Produkte und Organisation
- > **Collaborative Restructuring:**  
Zusammenarbeit auf dem Weg zur exzellenten Organisation
- > **Prozesstransformation:**  
Neugestaltung der Prozesslandschaft zur strategischen Neuorientierung
- > **Erfolgsfaktor Lean:**  
Den Change zur schlanken Organisation erfolgreich meistern
- > **Neupositionierung der Organisationsabteilung:**  
Die „Brückenbauer“ zwischen Fachbereichen, IT und HR

Jetzt mit Kennwort „BIT“  
anmelden und € 100,-  
Rabatt sichern!

Ihre Veranstalter:



☎ Telefon-Hotline 0 61 96 / 47 22 – 600

🌐 [www.managementcircle.de/gfo-tagung](http://www.managementcircle.de/gfo-tagung)