



# Digitale Transformation

**Die Erfolgsfaktoren für  
Marketing Automatisierung**



**Robert Nabenhauer**  
Consulting

Erkennen | Handeln | Profitieren

# Inhalt

Was ist die Digitale Transformation? .....	5
Herausforderungen, Chancen und Risiken .....	10
<b>Risiken</b> .....	<b>10</b>
<b>Herausforderungen</b> .....	<b>11</b>
<b>Chancen</b> .....	<b>12</b>
Vorteile der Digitalen Transformation .....	15
<b>Bessere Kundenbindung</b> .....	<b>15</b>
<b>Erweiterung der Zielgruppen</b> .....	<b>16</b>
<b>Besseres Kundenerlebnis</b> .....	<b>16</b>
Automatisierung von Vertriebsprozessen .....	18
1. <b>Schnelle Reaktionsmöglichkeiten</b> .....	<b>19</b>
2. <b>Automatisches Angebotsnachfassen</b> .....	<b>20</b>
3. <b>Bessere Kundengewinnung</b> .....	<b>21</b>
4. <b>Automatische Kundenberatung</b> .....	<b>21</b>
5. <b>Automatische Interessenten Weiterqualifizierung</b> .....	<b>23</b>
Was gilt es zu beachten?.....	24
Welche Branchen sind betroffen? .....	25
<b>Logistik</b> .....	<b>26</b>
<b>Informations- und Telekommunikationsindustrie</b> .....	<b>27</b>
<b>Medien- und Unterhaltungsindustrie</b> .....	<b>28</b>
<b>Elektronikindustrie</b> .....	<b>29</b>
<b>Automobilindustrie</b> .....	<b>30</b>
<b>Energie und Versorgung</b> .....	<b>31</b>
<b>Handelsbranche</b> .....	<b>31</b>
<b>Chemie- und Pharmaindustrie</b> .....	<b>32</b>
<b>Maschinen- und Anlagenbau</b> .....	<b>33</b>
<b>Banken und Versicherungen</b> .....	<b>33</b>
Die Akteure der Digitalen Transformation.....	34
<b>Individuen und Gemeinschaften</b> .....	<b>34</b>
<b>Unternehmen</b> .....	<b>35</b>
<b>Staat</b> .....	<b>35</b>
<b>Wissenschaft (Forschung und Lehre)</b> .....	<b>36</b>
Welche Bereiche im Unternehmen sind betroffen?.....	36
<b>IT</b> .....	<b>36</b>
<b>Geschäftsführung</b> .....	<b>37</b>
<b>Personal</b> .....	<b>37</b>
<b>Interne Kommunikation</b> .....	<b>38</b>
Was muss bei der Umstellung beachtet werden?.....	39
<b>Strategische Handlungsempfehlungen</b> .....	<b>39</b>
<b>Ganzheitliches Verständnis</b> .....	<b>41</b>
<b>Umstellung von verschiedenen Bereichen</b> .....	<b>42</b>
<b>Arbeitsinhalte</b> .....	<b>42</b>
<b>Arbeitsprozess</b> .....	<b>43</b>

<b>Arbeitsorganisation .....</b>	<b>43</b>
<b>Welches interne Knowhow ist notwendig? .....</b>	<b>43</b>
<b>1. Einsatz von Digitalisierung in Schnittstellen .....</b>	<b>44</b>
<b>2. Etablierung digitaler Produkte .....</b>	<b>44</b>
<b>3. Schulungen der Mitarbeiter und Führungskräfte .....</b>	<b>44</b>
<b>Finden Sie den richtigen Dienstleister! .....</b>	<b>45</b>

## Digitale Transformation

Unsere Gesellschaft ist moderner als je zuvor. Das gilt auch im Hinblick auf die Digitalisierung verschiedener Prozesse im privaten und beruflichen Leben. Die Digitalisierung hat sich in weniger als zehn Jahren durch unsere Gesellschaft gezogen. Angefangen bei der Nutzung vom Computer bis hin zu den großen Datenmengen (Big Data), die heute auf mobilen Endgeräten abgerufen werden können. Nutzer haben die Möglichkeit, rund um die Uhr auf Informationen und Daten zuzugreifen.

Doch nicht nur in der Gesellschaft ist der digitale Trend zu spüren. Auch in Unternehmen werden immer mehr Prozesse digitalisiert. Kunden haben die Möglichkeit, Informationen über Produkte und Dienstleistungen online abzurufen und Mitarbeiter erkundigen sich über neue Arbeitstechniken im Intranet und Online Programmen, die vom Unternehmen eingeführt wurden. Auch die Behörden sind im Netz zu finden und sogar die Steuererklärung kann im Internet ausgefüllt werden. Das digitale Zeitalter betrifft jeden und der Trend wird auch in Zukunft nicht abnehmen.

Es ist daher nur allzu verständlich, dass auch traditionelle Branchen sich der Digitalisierung anschließen. Die Rede ist von der Digitalen Transformation. Unternehmen sehen Chancen und Möglichkeiten darin, im Internet von ihren Kunden gefunden zu werden. Sie können mit bestehenden und zukünftigen Kunden und Geschäftspartnern in Kontakt treten. Kunden hinterlassen Daten, welche Unternehmen für sich zunutze machen können. Es findet eine Digitalisierung von Unternehmen statt.

Aus diesem Grund werden auch intern Prozesse auf die Digitalisierung angepasst. Arbeitsinhalte, Arbeitsprozesse und Arbeitsorganisationen werden neu definiert und Mitarbeiter entsprechend angeleitet. Dies ist keine leichte Aufgabe und stellt eine Herausforderung für jede Branche dar! Kunden suchen und zahlen ihre Produkte kaum noch an der Ladentheke, sondern per Knopfdruck auf dem Smartphone und Tablet. Unternehmen und Organisationen müssen sich umstellen und sich an den digitalen Trend anpassen.

Die Digitalisierung ist im eigentlichen Sinne jedoch nichts Neues mehr, wenn wir einen Blick zurück in die vergangenen Jahre werfen. Und doch fühlen sich immer noch viele Unternehmen vom digitalen Wandel überrumpelt. Die Aufgabe ist es spätestens jetzt, sich an das Kaufverhalten des Kunden anzupassen. Tatsächlich ist es auch bereits der Fall, dass die Mehrheit der Unternehmen ihre Kundenkontakte in Online Netzwerke generiert und auch Geschäftsbeziehungen zu neuen Partnern hier entstehen. Die Digitale Transformation nimmt ihren Gang.

Der Begriff der Digitalen Transformation ist damit in aller Munde und überall zu sehen. Es wird viel darüber gesprochen und doch ist die Definition nur schwer zu finden. 3.140.000 Treffer gibt es derzeit in Google, wenn man nach dem Begriff der Digitalen Transformation sucht. Doch geben wirklich alle Suchergebnisse tatsächlich eine Antwort auf die Frage des Suchenden? Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, Ihnen ein besseres Verständnis zu geben, was es mit der Digitalen Transformation auf sich hat.

Was ist die Digitale Transformation und wo ist sie zu spüren? Wie wird die Digitale Transformation in den verschiedenen Branchen wahrgenommen und wie gehen Unternehmen mit ihr um? All dies erfahren Sie in unserem E-Book. Möchten auch Sie mit Ihrem Unternehmen Teil der Digitalen Transformation werden, sollten Sie sich mit den einzelnen Schritten befassen. Was ist zu tun und wie sieht die Umsetzung aus?

Wir möchten Ihnen mit diesem E-Book aufzeigen, welche Schritte Sie in Ihrem Unternehmen umzusetzen haben und wie Sie schon heute damit anfangen können, Ihre Prozesse zu digitalisieren. Entscheidend ist hierbei vor allem eines: Mitarbeiter und Führungskräfte müssen an einem Strang ziehen!

## Was ist die Digitale Transformation?



Die Digitale Transformation umfasst die digitale Vernetzung aller Bereiche von Gesellschaft und Wirtschaft. Es beschreibt ferner die Einführung und Weiterentwicklung von unternehmerischen Prozessen, Strategien und Strukturen sowie die Digitalisierung von Geschäftsmodellen in Unternehmen.

Mithilfe der Digitalen Transformation werden wichtige Informationen gesammelt, analysiert und für zukünftige Prozesse verwendet. Für Unternehmen und Mitarbeiter stehen hier die Vorteile wie Flexibilität, Geschwindigkeit, Qualität, Kostenersparnisse sowie Sicherheit im Mittelpunkt. Durch die Veränderungen entstehen für Gesellschaft und Wirtschaft somit neue Chancen zum Handeln – aber auch Herausforderungen.

Noch immer sind sich viele Unternehmen zwar den großen Vorteilen der Digitalen Transformation bewusst, scheuen sich jedoch vor den Herausforderungen, die diese mit sich bringt. Dennoch stehen die Vorteile im Fokus des Geschehens und immer mehr Unternehmen werden sich darüber klar. Was dann geschieht, ist die Umsetzung selbst, die nicht immer einen leichten Gang hat. Wer sich mit der Digitalisierung seiner Prozesse befasst, benötigt eine gewisse Portion an Flexibilität, Risikobereitschaft sowie einer schnellen Entscheidungsfähigkeit.

Sind die ersten Schritte getan, können Unternehmen auf Fortschritte in Geschäftsmodellen und Geschäftsprozessen hoffen. Diese Bereiche werden gänzlich neu überdacht. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf Kostenaufwendungen und Verfügbarkeit der digitalen Technologien. Das gesamte Unternehmen profitiert von den neuen Prozessen, welche die gesamten Geschäftsabläufe beeinflussen. Ein Großteil der Unternehmen, welche die digitale Transformation für sich beanspruchen, setzt sich zum Ziel, neben der Umsatzsteigerung auch die Kundenerlebnisse zu verbessern. Zudem bestehen klare Wettbewerbsvorteile.

Genau wie Unternehmen passen sich auch Einzelpersonen in ihrem alltäglichen Handeln der Digitalisierung an. Hierzu gehört vor allem der Kauf von neuer Ware, wie z.B. die Umstellung auf E-Books. Doch auch das automatische Ausschalten der Lichtenanlage im Eigenheim, das Arbeiten per Cloud oder das Streaming von Filmen gehört zum Teil der Digitalisierung und wird von Unternehmen aufgegriffen. Es wird nach immer mehr Möglichkeiten gesucht, die Kunden mit der Digitalisierung für sich zu gewinnen.

Wenn von der Digitalen Transformation die Rede ist, ist somit nicht der Begriff der Digitalisierung gemeint. Es handelt sich um einen Prozess, der die Digitalisierung in die unternehmerischen Prozesse integriert. Die Digitalisierung selbst beschreibt die Nutzung von Digitaltechnik und Digitalverfahren, die auf Cloud, Big Data, Internet-of-Things-Technologien und mehr beruhen. Mithilfe dieser Mittel ist es den Menschen heutzutage möglich, ihre alltäglichen Aufgaben noch schneller zu erledigen und sich mit anderen auszutauschen.

Die Digitale Transformation betrifft somit jeden von uns. Die schnelle Entwicklung der Technologie geht an niemanden mehr vorbei und dies zeigt sich insbesondere in Gesellschaft und Wirtschaft. Wir befinden uns in einem Zeitalter der Beschleunigung: Es werden stets neue Technologien entwickelt, welche die Basis für wiederum neue Technologien darstellen. Die Digitale Transformation kann somit auch als Änderungsprozess bezeichnet werden, von dem wir im heutigen Alltag betroffen sind.

Viele Vorgänge können heutzutage nur noch mit digitalen Technologien bedient werden. Die treibende Kraft sind hier insbesondere die Kunden. Die Gesellschaft möchte stets alles rund um die Uhr zur Verfügung haben. Dazu gehört die Bereitstellung von Daten, Musik sowie Filmen. Es wird hier zwischen den sogenannten „Enablern“ und „Akteuren“ unterschieden. Die Enabler sind Personen, Unternehmen oder Organisationen, die sich um die Bereitstellung der digitalen Technologien kümmern, wie z.B. Cloud Working, digitale Anwendungen und digitale Infrastrukturen. Auf diese Weise entstehen neue Projekte und Potenziale sowohl für die Enabler als auch die Akteure.

Wer sich die neuen technologischen Prozesse zunutze macht, gilt als Akteur des digitalen Geschehens. Insbesondere für Unternehmen entstehen neue Geschäftsmodelle und digitale Netzwerke. Unternehmerische Prozesse werden von analog auf digital umgestellt. So sehen wir in Unternehmen vermehrt die Vernetzung von internationalen Teams. Es wird grenzenlos und in Echtzeit miteinander gearbeitet. Daten können für Mitarbeiter und Kollegen online zur Verfügung gestellt werden.

Mithilfe der digitalen Transformation sind wir dazu in der Lage, die Wirtschaft und Gesellschaft neu zu sortieren. Es findet eine Veränderung der Geschäftsmodelle und Geschäftsprozesse statt. Die Digitale Transformation sorgt dafür, dass unsere Gesellschaft stets vernetzt ist und wir miteinander arbeiten und kommunizieren können. Das Phänomen der Fortschritte, die mit der Digitalisierung und den sich ständig verändernden Prozessen in Wirtschaft und Gesellschaft einhergehen, kann auf verschiedenen Ebenen betrachtet werden.

Mehr zu den Akteuren haben wir für Sie in einem der nachfolgenden Kapitel erfasst. Nun möchten wir Ihnen zunächst die verschiedenen Bereiche erläutern, die mit der Digitalen Transformation einhergehen.

## **1. Ständige Verfügbarkeit von Informationen**

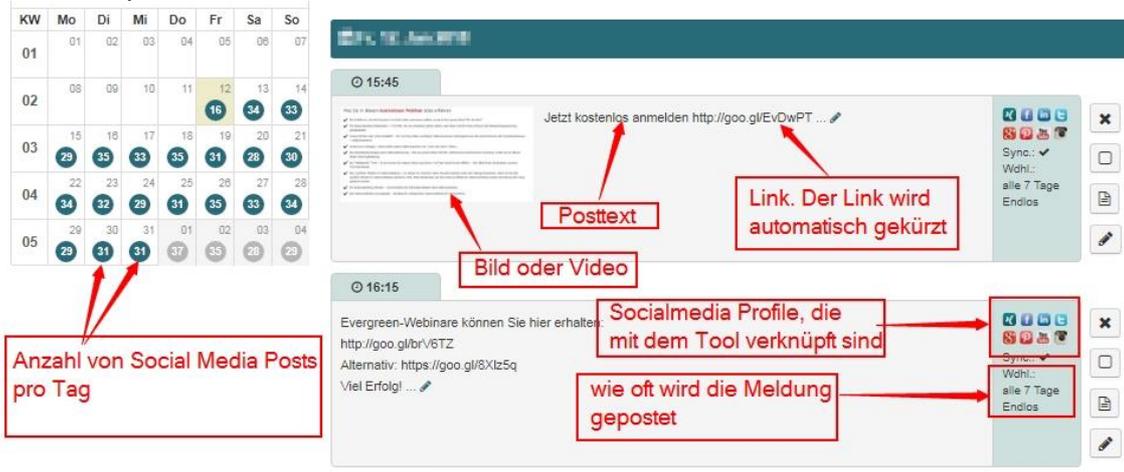
Die Digitalisierung und Implementierung dieser in das Alltagsgeschehen von Unternehmen und Gesellschaft zeigt sich vor allem in der ständigen Verfügbarkeit von Informationen. Nutzer des Internets und der technologischen Neuheiten haben heutzutage von überall aus die Möglichkeit, auf Daten und Informationen zuzugreifen. Online Plattformen sind stets erreichbar und werden als Informationsplattformen heimgesucht.

Auch Unternehmen nehmen sich diesen Trend an und gehen dazu über, ihre Informationen und Daten in Clouds zur Verfügung zu stellen. Mitarbeiter und Kunden haben hier die Chance, zu jeder Zeit auf die Informationen zuzugreifen und sich miteinander auszutauschen.

Name ↑	Geändert ↓	Nutzer ↓	⋮ ↓
Backlinkchecker	--	3 Nutzer	...
Banner	--	2 Nutzer	...
Banner_upload_Plan_Banner	--	3 Nutzer	...
standard_jameda	--	Nur Sie	...
Christoph_Rainbock	--	2 Nutzer	...
<input type="checkbox"/> Content_Videos ☆	--	Nur Freigeben	...
Dateien Christian_Schütz	--	2 Nutzer	Optionen

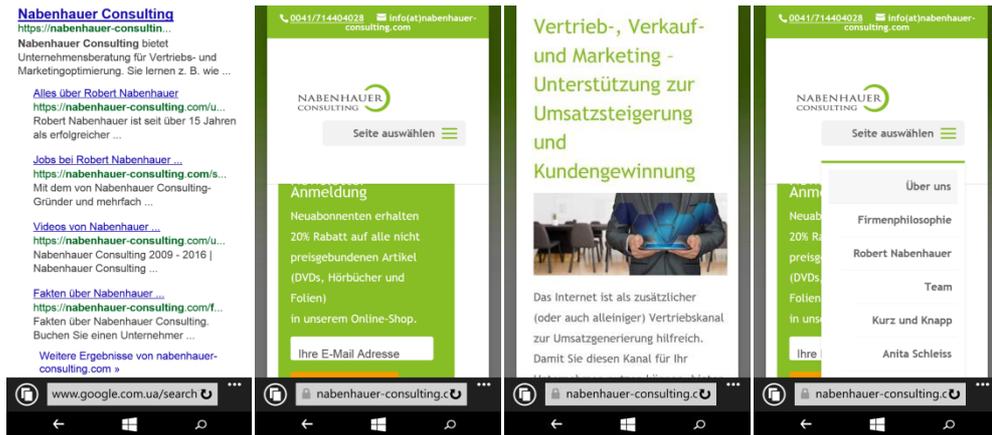
## 2. Soziales Virtualisieren

Die Kommunikation zwischen Gesellschaft und Unternehmen findet immer öfters online statt. Das reale und virtuelle Leben verschmilzt miteinander und oftmals sind diese kaum noch voneinander zu trennen. Besonders in sozialen Netzwerken wie Xing, Twitter oder Facebook gehen Nutzer dazu über, ihr Leben mit anderen zu teilen. Genau dies nehmen sich Unternehmen zunutze und sehen hier ihre Chance, Kunden und zukünftige Geschäftspartner zu finden.



## 3. Grenzenlose Mobilität

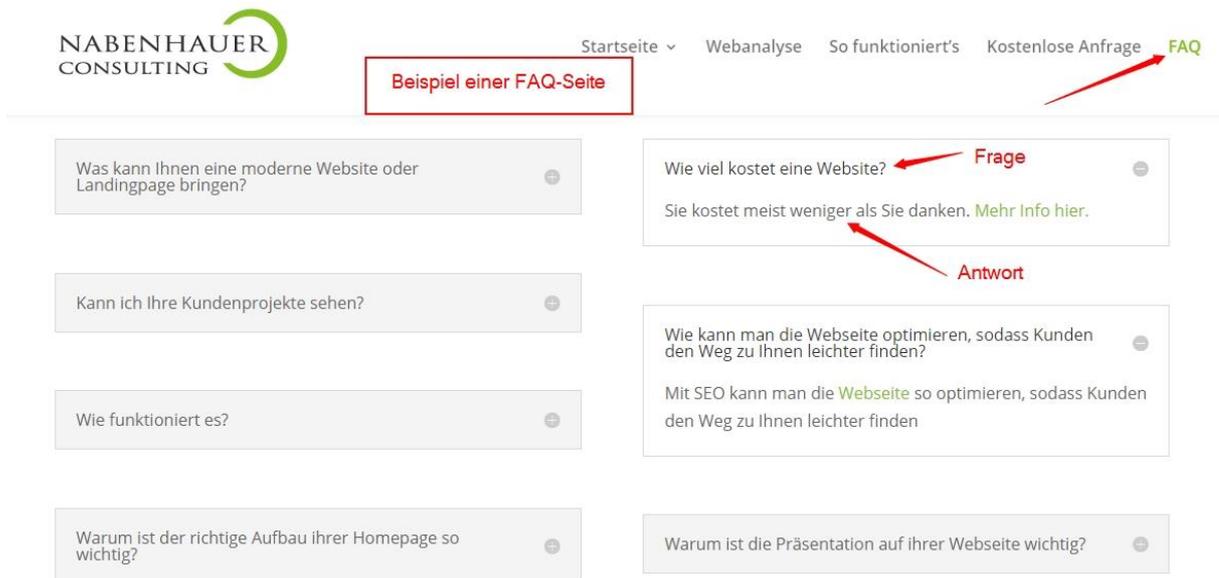
Die Digitale Transformation bringt vor allem eins mit sich: Die grenzenlose Mobilität der Nutzer. Sowohl in Gesellschaft als auch Unternehmen können die Nutzer so flexibel wie noch nie agieren. Von jedem Ort aus können sich Nutzer auf ihren mobilen Endgeräten über Produkte und Dienstleistungen informieren und sich austauschen. Genau dies nehmen sich Unternehmen zunutze und bieten ihre Waren daher auch online an. Dynamische Homepages und Online Shops kommen zum Einsatz!



#### 4. Ständige Erreichbarkeit

Kunden und Unternehmen ziehen an einem Strang: Sie sind ständig erreichbar. Durch die Nutzung von mobilen Endgeräten können Unternehmen jederzeit mit ihren Kunden und Mitarbeitern kommunizieren. Während sich dies für die Kundenbindung sicherlich als vorteilhaft zeigt, bringt die ständige Erreichbarkeit für Mitarbeiter auch Herausforderungen mit sich.

Doch besonders die Chancen werden hier immer wieder hervorgehoben. Dazu gehören vor allem die flexible Arbeitszeit sowie die Ausstattung mit den modernsten Technologien und mobilen Endgeräten, wie Smartphone, Tablet und Laptop. Besonders im alltäglichen Handeln ist dabei ein Fortschritt festzustellen: Kunden und Unternehmen sind nicht mehr auf Telefon-Hotlines angewiesen. Unternehmen gehen vielfach dazu über, Anfragen per E-Mail, FAQ oder Kontaktformular zu bearbeiten.



#### 5. Lokalisierung

Die Lokalisierung ist ein wichtiger Faktor in der Digitalen Transformation. Kunden und Mitarbeiter können mit ihrem Standort gefunden werden. Während dies auf datenschutzrechtlicher Ebene noch immer kritisiert wird, greifen immer mehr Anwendungen auf diesen Dienst zu. Durch die Nutzung der Lokalisierung können Personen und Unternehmen schneller und besser miteinander verbunden werden.

## 6. Leistungsstarke Technologien

Insbesondere die neuen, leistungsstarken Technologien stehen im Vordergrund des Geschehens. In den letzten zehn Jahren hat die Entwicklung der Technologie so rasant zugenommen, dass Nutzer kaum noch mitkommen. Während an immer neueren Geräten gearbeitet wird, nimmt auch die Kapazität von Rechnern und technologischen Geräten zu. Mithilfe der neuen Technologien können wir auf Basis von GPS den Weg zum nächsten Geschäftstermin finden und das Smartphone per Fingerabdruck freischalten.

## 7. Dematerialisierung

Gegenstände, die wir bisher in der Hand halten konnten, werden digital dargestellt. Dies gilt insbesondere für Informationen und Inhalte wie Bilder, Geld, Schlüssel und Karten. Unternehmen nutzen die digitalen Prozesse dafür, ihre Produkte in digitaler Form anzubieten (wie z.B. Fahrkarten). Als Plattform werden hier vorrangig Apps genutzt. Fahrkarten können per App gekauft und per QR-Code eingescannt werden.

Auch die Nutzung von smarten Gegenständen wird vermehrt in unseren Alltag integriert. Mithilfe von Integrationsplattformen und Analytics-Datenbanken können wir im Internet miteinander interagieren. Die künstliche Intelligenz wie das Spracherkennungsverfahren macht es möglich, dass Maschinen mit Menschen und Maschinen mit Maschinen arbeiten.

## 8. Vernetzung

Ein großer Teil der Digitalen Transformation macht die weltweite Vernetzung aus. Soziale Netzwerke werden von Gesellschaft und Wirtschaft genutzt, um sich miteinander auszutauschen. Sowohl Mitarbeiter als auch Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner werden in Prozesse eingebunden. Klassische Branchen werden herausgefordert und müssen neue Wege beschreiten. Nur so können sie mit ihrer Konkurrenz mithalten. Nutzer zahlen nicht nur in Form der Währung, sondern auch mit ihrer Aufmerksamkeit und Daten.



## 9. Neue Produkte und Positionen

Die schnelle Entwicklung der heutigen Technologien bringt mit sich, dass auch Produkte neu entdeckt und weiterentwickelt werden. Es entstehen neue Produkte, die auf Basis der Daten basieren, welche die Kunden mit Ihrem Nutzerverhalten fördern. Daten werden dazu genutzt, neue technische Geräte zu erarbeiten, wie z.B. Fitnessarmbänder.

Gleichzeitig werden auch neue Positionen in Unternehmen kreiert, wie z.B. der Data Scientist oder Chief Information Officer (CIO). Auch in Zukunft wird die Digitale Transformation weitere Rollen mit sich bringen und neue Arbeitsplätze schaffen.

## 10. Hohe Transformationsgeschwindigkeit

Die ständig verfügbaren Informationen sorgen dafür, dass Nutzer sich stets weiterbilden und informieren können. Während Mitarbeiter sich per Webinare und auf Online Plattformen weiterbilden, finden Kunden auf den Unternehmensseiten noch vor dem Kauf die gewünschten Details zu Produkten und Dienstleistungen. Es geht somit nicht darum, das größte Unternehmen zu besitzen, sondern besonders schnell zu sein. Besonders kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) sollten sich um ihre Transformationsgeschwindigkeit kümmern.

## Herausforderungen, Chancen und Risiken

Die Digitale Transformation bringt Chancen und Herausforderungen mit sich. Damit sich die Digitale Transformation auch in Zukunft weiterhin so erfolgreich entwickeln kann, bedarf es einer entsprechenden digitalen Vernetzung und der gewissen Produktion. Durch die Anwendung der Geschäftsmodelle kann dies schnellstmöglich erreicht werden. Geht man davon aus, dass dies stets weitergeführt wird, kann bis zum Jahr 2025 ein Wachstum von 1,25 Billionen Euro erzielt werden. So heißt es immerhin seitens des Bundesverbands der Deutschen Industrie e.V. (BDI).

Durch die Ersetzung analoger Instrumente und Prozesse durch digitale Technologien können Unternehmen ihre Prozesse stets optimieren. Hierdurch verändern sich nicht nur die Prozesse, sondern auch die Faktoren, welche den Fortschritt in Automatisierung und Vernetzung bringen. Kunden können besser erreicht werden und die Kommunikation wird gefördert. Je früher Unternehmen auf den Trend der Digitalisierung aufspringen, umso höher sind die Chancen auf eine erfolgreiche Zukunft in den jeweiligen Branchen.

Während man nun denken könnte, dass die Digitale Transformation etwas völlig Neues ist, so sollten wir genauer hinschauen: Die Digitalisierung hat bereits vor vielen Jahren begonnen und viele Unternehmen sind schon früh damit gestartet, ihre Prozesse und Instrumente zu digitalisieren. Heute geht es jedoch nicht mehr alleine um die Implementierung, sondern um die tiefergehenden Prozesse. So werden Termine und Reservierungen heutzutage per App gebucht, anstatt zum Telefon zu greifen.

Auch das Remote Arbeiten gehört zum aktuellen Trend. Anstatt jeden Tag im Büro anwesend zu sein, nutzen Mitarbeiter Laptop und Smartphone, um sich von unterwegs oder zuhause auf Intranet, Datenraum und E-Mails aufzuschalten. Dies hat eine starke Auswirkung auf das Verhaltensmuster von Kunden. Es gibt jedoch nicht nur Chancen, sondern auch Kritiken und Herausforderungen der Digitalen Transformation. Diese möchten wir im Nachfolgenden erläutern.

### Risiken

Es gibt verschiedene Risiken, welche die Digitale Transformation mit sich bringt. Besonders am Anfang der Umstellung kommt es häufig dazu, dass Unternehmen bei der Implementierung der neuen Prozesse scheitern. Die Angst vor dem Scheitern bringt viele Unternehmen dazu, die Digitale Transformation gar nicht erst tiefer anzugehen. Unternehmen sollten die Risiken jedoch vielmehr als Anreiz nehmen, sich neuen Herausforderungen zu stellen. Herausforderungen, die Chancen für die Zukunft bringen.

Manager und Mitarbeiter, die sich mit der Umstellung von analog auf digital beschäftigen, sollten stets mit Bereitschaft und Neugierde bei der Sache sein. Insbesondere die Neugierde sollte nicht wegfallen, wenn es darum geht, etwas Neues zu erlernen. Die Technologie entwickelt sich ständig weiter und es werden immer wieder neue Plattformen geschaffen. Genau aus diesem Grund sollten Unternehmen sich den Risiken vom Versagen stellen und mit einem strukturierten Plan vorgehen.

Als Ziel können Unternehmen sich die Automatisierung ihrer Prozesse nehmen. Während insbesondere Maschinen und höhere Umsätze in den Mittelpunkt rücken, verlieren Führungskräfte den Schwerpunkt des unternehmerischen Alltagsgeschehens: Die Mitarbeiter. Der Fokus auf den Menschen wird bei der Umsetzung auf die Digitale Transformation verkleinert und Unternehmen gehen das Risiko ein, den Wert des Menschen zu verlieren. Genau hier liegt wohl das größte Risiko, dessen sich Unternehmen vorab nur selten bewusst sind.

Damit in der Umstellung weder Prozesse noch der Mitarbeiter als wichtigstes Glied im Unternehmen verloren gehen, sollten sich Führungskräfte mit der Fokussierung auf die verschiedenen Faktoren im Vorfeld beschäftigen. Wo sehen Sie sich mit Ihrem Unternehmen und wo stehen Sie aktuell?

## Herausforderungen

Besonders der Mittelstand wird von der Digitalen Transformation herausgefordert. Das liegt vor allem daran, dass sich die Geschäftsführung in der älteren Region befindet und meist kurz vor der Pension steht. Die Digitale Transformation zieht an ihnen oftmals vorbei und wird nur selten von ihnen in das Tagesgeschäft implementiert. Es bedarf hier daher einem gewissen frischen Wind von außen und mittelständische Unternehmen gehen dazu über, sich um junge Nachfolger zu bemühen.

Auch wenn der Erfolg noch stimmt, sollten sich Unternehmen dennoch mit der Digitalisierung befassen und ihre Prozesse anpassen. In Deutschland gibt es bereits viele Regionen, die das Arbeiten für junge Leute in ihren Unternehmen bewerben und interessant machen. Die größte Herausforderung mag hier unter anderem sein, dass es sich bei den mittelständischen Unternehmen zwar um erfolgreiche Betriebe handelt, von denen jedoch nur selten jemand etwas gehört hat.

Oftmals wissen die deutschen Mittelstandsunternehmen gar nicht, wie sie mit den schnellen digitalen Veränderungen umgehen sollen. Schon bei den ersten Schritten kommen Unternehmern ins Stolpern. Hinzu kommen Hindernisse wie der entsprechende Datenschutz, eine mangelnde IT-Kenntnis der Mitarbeiter sowie anfallende Betriebskosten. Noch immer ist es häufig der Fall, dass ein Großteil der KMUs auf die Anwendung altbewährter Systeme zurückgreift.

Während erfolgreiche Firmen bereits auf die Digitale Transformation umgeschaltet haben, bewegen sich andere Unternehmen noch immer auf den altbewährten Kanälen. Anstatt die neuen Geschäftsfelder sowie die Chancen der Globalisierung zu erkennen und für sich zu nutzen, werden diese noch immer von vielen Unternehmen ignoriert. Es ist dabei die Aufgabe der Geschäftsführung, bestimmte Risiken einzugehen und die entsprechenden Schritte zu tätigen. Es sollte keine Angst davor bestehen, neue Geschäftsfelder zu begründen und Veränderungen sollten mutig angegangen werden.

Besonders Führungskräfte müssen sich daher der Aufgabe stellen, ihre Komfortzone zu verlassen und sich den neuen Herausforderungen stellen zu können. Insbesondere die IT-Kompetenz gehört zu einem der wichtigsten Felder, welche Unternehmen gezielt angehen sollten. Sowohl auf Mitarbeiter- als auch auf Führungsebene müssen die Prozesse der

Digitalisierung angepasst werden. Nur so können die Herausforderungen der heutigen Zeit bewusst angegangen werden.

Es bedarf jedoch nicht nur der Vermittlung des gewissen IT-Knowhows, sondern auch die Einstellung und Entwicklung entsprechender Fachkräfte. Die Digitale Transformation bringt mit sich, dass neue Rollen geschaffen werden, die das Geschäft zukunftsorientiert voranbringen können. Es sollte daher bewusst eine Unternehmenskultur geschaffen werden, in der sich Mitarbeiter und Führungskräfte wohlfühlen. Besonders eine Strategie für das gesamte Unternehmen stellt hierbei die größte Herausforderung dar. Dies betrifft speziell den Ausbau der Maßnahmen, die bereichsübergreifend wirken.

Werfen wir einen Blick auf die verschiedenen Märkte und Bereiche, wird schnell klar, dass die Digitale Transformation überall aktiv zu spüren ist. Während die Geschäftsführung in vielen Unternehmen sich noch immer mit der Implementierung der digitalen Prozesse schwer tut, liegt die größte Herausforderung wohl in der IT-Abteilung. Sie muss den Mitarbeitern neue Wege aufzeigen und die neuen digitalen Betriebsmodelle so transparent wie möglich gestalten.

Doch auch IT-Unternehmen selbst geraten immer weiter unter Druck, ihren Kunden die entsprechende Hardware und Software anbieten zu können. Insbesondere das Cloud Computing stellt heutzutage einen weiten Bereich des digitalen Arbeitens dar. Dieses Arbeitsverhalten wird sich auch in Zukunft entsprechend weiterentwickeln und besonders junge Unternehmen werden von den Vorteilen profitieren können. Denn diesen fällt es in der Regel einfacher, neue IT-Landschaften zu entdecken und ihre Prozesse entsprechend zu verändern.

Auch die Umstellung in den Köpfen der Mitarbeiter zeigt sich als keine einfache Aufgabe. Unternehmen sollten einen entsprechenden Plan zurechtlegen, denn es handelt sich hierbei um eine der schwierigsten Positionen des Strukturierungsprozesses. Dies liegt vor allem daran, dass eine neue Kultur geschaffen werden muss. Cloud-Modelle werden implementiert, einzelne Betriebsprozesse angepasst und der Erfolg des Unternehmens darf hierbei nicht auf der Strecke bleiben.

Genau hier kommen Schulungen und Trainings zum Einsatz. Mitarbeiter werden herausgefordert und müssen sich somit den neuen Business Modellen stellen. Viele Unternehmen gehen gleichzeitig dazu über, dass sie ihre Prozesse auch im Hinblick auf das Bestell- und Einkaufsverfahren verändern. So werden dem Kunden zukünftig verschiedene Modelle angeboten, aus denen er Einzelaufträge oder Sammelaufträge bestellen kann. Mitarbeiter müssen an diese neuen Modelle angepasst und langsam herangeführt werden.

Während das Management sich mit dieser Aufgabe beschäftigt, darf währenddessen das Tagesgeschäft nicht vergessen werden. Genau aus diesem Grund sollten sich Unternehmen einen gut durchdachten Plan zurechtlegen, um die Digitale Transformation anzugehen. Die Firmenstrukturen müssen tief angepasst werden und jeder Mitarbeiter sollte von den neuen Prozessen begeistert werden. Faktoren wie Geschwindigkeit, Agilität und Flexibilität stehen hier im Vordergrund.

Zu allerletzt bringt die Digitale Transformation jedoch vor allem eines mit sich: Mehr Wettbewerb. Die Konkurrenz wird steigen und insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen müssen es sich zur Aufgabe machen, die Zeichen der Zeit zu erkennen.

## Chancen

Während sich noch immer viele Unternehmen an den Herausforderungen aufhalten, erkennen erfolgreiche Betriebe die Chancen, welche die Digitale Transformation mit sich bringt. Neue Strategien und Organisationen werden begründet und in das Alltagsleben von

Unternehmen verankert. Hier spielen insbesondere Instrumente wie Cloud Working, Mobility und Social Media eine wichtige Rolle. Wer diese Instrumente so schnell wie möglich für sich nutzt, kann zukunftsorientiert die nächsten Schritte nach vorne beschreiten.

Wie wir in den letzten Jahren sehen konnten, handelt es sich bei der Digitalisierung jedoch nicht um ein einmaliges Geschehen. Es ist ein dauerhafter Prozess, der mit den Veränderungen von Geschäftsmodellen und Geschäftsprozessen einhergeht. Macht sich die Geschäftsführung die neue Aufgabe zunutze, können mithilfe der neuen Technologien neue Wege gegangen werden (z.B. Kundenbestellungen per App).

Die fünf wichtigsten Chancen der Digitalen Transformation sind:

### **1. Digitalisierung der Administration**

Durch das Digitalisieren von Papierarbeiten wie Rechnungen und Urlaubsanträge können wichtige Ressourcen geschont werden. Besonders in der Buchhaltung, Verwaltung und Administration sowie auch in Einkauf und Vertrieb werden die Prozesse immer häufiger auf die Digitalisierung abgestimmt. Auch führt dies dazu, dass mobile Endgeräte mit dem Firmennetz in Verbindung treten und die gespeicherten Dokumente und Daten jederzeit einsehen können. Während große Konzerne bereits mehrfach in diese Richtung gehen, können KMUs noch immer etwas dazulernen.

### **2. Umsatzerhöhung**

Mithilfe der Digitalen Transformation können Unternehmen nicht nur den Interessenten und Kunden schneller erreichen, auch werden Umsätze auf diese Weise erhöht. Dies liegt vor allem daran, dass die technologischen Prozesse die bisherigen Prozesse verbessern und beschleunigen. Auf diese Weise lassen sich neue Zielgruppen erschließen und auch Randgruppen können besser angesprochen werden.

### **3. Schnellere Verarbeitung von Daten**

Die Digitale Transformation bringt vor allem eins mit sich: Eine schnellere Verarbeitung von Daten. Unternehmen können ihre Entscheidungen noch besser treffen, wenn die Daten an einem Ort gebündelt und aufgerufen werden können. Während Programme sich mit der Analyse und Auswertung der Daten befasst, können Statistiken durchgeführt werden, mit denen Unternehmen einen Blick über die aktuellen Prozesse erhalten.

Insbesondere im Hinblick auf Kundendaten profitieren Unternehmen von der Implementierung der Digitalisierung. So werden Kundendaten gesammelt und für Vorhersagen von Managern genutzt. Die Rede ist von den sogenannten Big Data, die besonders in den letzten Jahren immer häufiger vertreten sind. Mithilfe von Big Data und der Datenauswertung von Nutzern kann auch das Verhalten der Nutzer auf Unternehmenseite noch besser verstanden werden.

Übersicht Aktivität Roadmap Backlogs Releases Tickets Neues Ticket Gantt-Diagramm Agiles Projektmanagement Wiki Dateien Projektarchiv Konfiguration					
Dateien					
Datei	Datum	Größe	D/L	MD5	
48abd1b3f5452995d995eb78a77013c8.zip	24.03.2017 17:51	2,06 MB	4		
Briefing_	13.02.2017 22:33	9,71 KB	12		
Briefing_	13.02.2017 22:34	9,7 KB	6		
Briefing_	13.02.2017 22:34	9,7 KB	6		
Briefing_	13.02.2017 22:34	9,7 KB	2		
Fragen-L	09.02.2017 15:41	9,69 KB	3		
Fragen-S	09.02.2017 15:41	9,69 KB	4		
Grundpri	18.03.2017 12:43	15,1 KB	10		
Keywordset_	13.03.2017 11:54	2,44 KB	1		
Keywordset_	10.04.2017 08:32	5,52 KB	0		
Keywordset_	10.04.2017 08:32	7,26 KB	0		
Keywordset_	10.04.2017 08:34	6,07 KB	0		
Keywordset_	10.04.2017 08:25	3,95 KB	2		
Keywordset_	10.04.2017 08:34	8,07 KB	3		
Keywordset_	10.04.2017 08:37	3,93 KB	0		
Keywordset_	10.04.2017 08:37	3,15 KB	0		
Keywordset_	10.04.2017 08:37	4,26 KB	0		
Keywordset_	10.04.2017 08:33	3,02 KB	1		
Keywordset_	13.03.2017 11:54	7,17 KB	4		
Keywordset_	13.03.2017 11:54	3,48 KB	5		
Keywordset_	10.04.2017 08:25	3,52 KB	1		
Keywordset_	10.04.2017 08:39	5,09 KB	1		
Keywordset_	10.04.2017 08:37	10,7 KB	2		
Keywordset_	13.03.2017 11:54	1,92 KB	3		

#### 4. Niedrigere Betriebskosten

Durch die Implementierung der digitalen Prozesse können diese allgemein noch schneller ablaufen. Je neuer die Technologie ist, umso besser können die Systeme betrieben werden. Unternehmen sollten daher stets auf die Aktualität ihrer Software und Hardware achten und schauen, dass diese miteinander übereinstimmen. Während die neuesten Technologien genutzt werden, können die allgemeinen Betriebskosten und Ausgaben sinken.

Viele Unternehmen profitieren von den niedrigen Kosten, wie z.B. im Gesundheitssektor. Durch die Überwachung der Patienten mit neuen technischen Tools können die Kosten relativ niedrig gehalten werden. Auch in der Energiebranche kommen gewisse Tools wie der Smart Meter ins Spiel, welcher die Zählerstände abliest, ohne direkt vor Ort zu sein. Vor allem am Arbeitsplatz findet die Digitalisierung statt und bringt hier bestimmte Vorteile mit sich.

Durch die Digitalisierung von gewissen Prozessen können die alltäglichen Kosten reduziert werden. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf die Verwaltung. Doch auch mit Blick auf die IT-Ausstattung kann für die Sicherheit und die einzelnen Tools einiges getan werden: Einzelne Vorgänge können schneller und sicherer bearbeitet werden.

#### 5. Bessere Vernetzung

Lieferanten und Kunden können dank der Digitalisierung im Unternehmen noch besser erreicht werden. In erfolgreichen Unternehmen findet die Kommunikation mit Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern immer häufiger online und auf Basis von sozialen Netzwerken ab. Wichtige Daten und Dateien werden auf Online Plattformen wie Cloud, Intranet oder auf der unternehmerischen Homepage zur Verfügung gestellt. So können externe Parteien rund um die Uhr und von jedem Ort auf die Daten zugreifen und in Echtzeit abrufen. Die drahtlose Vernetzung sorgt dafür, dass die Daten stets eingesehen werden können.

The screenshot shows a Jira ticket interface. At the top, the ticket title is "Landingpage Text" with a red arrow pointing to it from the label "Aufgabe vom Kunden". Below the title, the status is "Backlog" and priority is "Blocker". The assignee is "Igor". The description field contains "Text für die Landingpage". In the history section, there are four entries. The third entry, dated 7 days ago by Robert Nabenhauer, includes a comment: "Bitte um Info, ob der Text passt?". A red arrow points to this comment from the label "Kundenantwort".

## Vorteile der Digitalen Transformation

Viele Unternehmen fühlen sich von der Digitalen Transformation bedroht. Häufig kommen die negativen Ansätze daher, dass das nötige technische Wissen noch nicht vorhanden ist und auch ein Datenverlust möglich ist. Genau aus diesem Grund möchten Unternehmen weitestgehend eine große Investition in neue Technologien vermeiden. Die Vorteile der Digitalen Transformation geraten in den Hintergrund und werden von vielen komplett missachtet.

Gleichzeitig verpassen Unternehmen die Chance, die zahlreichen Vorteile zu nutzen, welche die Digitale Transformation mit sich bringt. Schon die Einrichtung einer dynamischen Website zeigt den Besuchern, dass es sich um ein modernes Unternehmen handelt, das mit der aktuellen Technologie vertraut ist. Mittels der Website sowie per E-Mail und sozialen Netzwerken kann die Kommunikation weiter in den Mittelpunkt des Geschehens gerückt werden. Erfolgreiche Unternehmen zeigen sich auf diese Weise nicht nur als innovativ und modern, sondern sind auch rund um die Uhr für ihre Kunden erreichbar.

## Bessere Kundenbindung

Das Vertrauen wird auf diese Weise gestärkt und die Kundenbindung noch weiter vertieft. Wo früher persönliche Gespräche oder lange Telefongespräche nötig waren, können heute wichtige Kundenfragen schnell per Skype, E-Mail oder WhatsApp beantwortet werden. Je besser das digitale Bild des Unternehmens für den Kunden, umso mehr Vertrauen baut dieser auch auf. Das Unternehmen zeigt sich als innovativ und stets lernbereit. Kunden sehen Unternehmen mit moderner Homepage und einem Kundencenter somit als Unternehmen, das sich für keine Veränderungen zu schade ist.



## Erweiterung der Zielgruppen

Durch das aktive Leben in der Online Welt wie durch die Erstellung einer Homepage oder eines Online Shops können Unternehmen nicht nur die Kommunikation mit ihren Kunden verbessern. Auch kann der Kundenkreis deutlich erhöht und neue Zielgruppen angesprochen werden. Während es vor wenigen Jahren noch üblich war, lokal zu werben, können Unternehmen nunmehr vielfach dazu übergehen, Ihre Produkte und Dienstleistungen auch national oder international anzubieten.

## Besseres Kundenerlebnis

Auf diese Weise wird nicht nur die konkrete Umsatzsteigerung angegangen, sondern auch die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Kunden können besser an das Unternehmen gebunden werden und die Effizienz in Unternehmen steigt deutlich an. Dies liegt insbesondere daran, dass neue Produkte und Dienstleistungen dank der technischen Fortschritte entwickelt werden können. Aus diesem Grund sollten sich Unternehmen vorab eine gezielte Strategie zurechtlegen, wie sie Produktpalette und Portfolio erweitern können. Diese Faktoren können auch unter dem Bereich der Produktentwicklung zusammengefasst werden.

Die Schnittstellen zwischen Unternehmen und Kunden sind nie enger gewesen. Es bestehen heutzutage zahlreiche Möglichkeiten, nahtlos in die engere Kommunikation mit dem Kunden in Kontakt zu treten. Unternehmen haben somit die Chance, sich vom Wettbewerb abzuheben und das Kaufverhalten der Kunden zu analysieren. Es können hieraus wertvolle Ergebnisse für die weitere Kundenbindung, Kundenbetreuung sowie den Vertrieb gewonnen werden.

Die Analysen finden mithilfe von entsprechenden Analysetools statt, die auf hohen Rechenkapazitäten beruhen. Produkte, Kundenerwartungen und Kaufhandlungen können auf diese Weise bis ins Detail ausgewertet und für zukünftige Prozesse verwendet werden. Der Kunde rückt hier wieder in den Fokus des Geschehens. Des Weiteren können sich Unternehmen neue Entwicklungen im Hinblick auf digitale Angebote erschließen. Auf diese Weise werden neue Märkte beschritten und es findet eine gewisse Diversifikation statt.

Einen besonders hohen Stellenwert hat hier sicherlich Social Media. Damit die Kundeninteraktion noch intensiver gestaltet werden kann, sollten sich Unternehmen daher mit den verschiedenen Social-Media-Kanälen befassen und schauen, wo sie ihre Zielgruppe finden.

Die Social-Media-Aktivitäten zwischen Kunden und Unternehmen haben insbesondere in den Bereichen Innovation, Kundenservice, Markenwert, Transaktionen und Kundenwissen einen ausschlaggebenden Charakter:

- Innovation: Das neuartige Mitspracherecht der Kunden führt dazu, dass Kunden sich an der Produktgestaltung beteiligen. Von Kommentar- und Nachrichtenfunktionen auf Facebook, Xing und Twitter können Kunden ihr Feedback zum Produkt innerhalb weniger Sekunden an die gesamte Welt mitteilen. Durch das gesammelte Feedback kann das Unternehmen seinen Innovationserfolg steigern.
- Kundenservice: Durch das erlernte Wissen für die Nutzung der neuen Technologien im Hinblick auf die verschiedenen Online Services können Unternehmen rund um die Uhr Kundenanfragen zur Verfügung stellen.
- Markenwert: Unternehmen können auf Basis von Social Media eine bessere Verbindung zum Kunden aufbauen. Auf diese Weise steigt nicht nur die Kundenbindung selbst, sondern auch der Markenwert.
- Transaktionen: Durch die Digitalisierung der Verkaufsprozesse wird das Vertriebsvolumen gesteigert. Ferner ist es möglich, Streuverluste zu vermeiden, indem exakte Angebote kreiert werden.

#	Aktionen	Datum	Zeit	Bestell-ID	Tr-ID	Transaktionstyp	betrag	Bezahlmethode	Abrechnungstyp
1.		05.08.2018	01:56			Zahlung	96,39 €	Kreditkarte	Abonnement
2.		05.08.2018	00:56			Zahlung	64,00 €	PayPal	Ratenzahlung
3.		05.08.2018	00:07			Zahlung	82,11 €	PayPal	Abonnement
4.		03.08.2018	00:36			Zahlung	82,11 €	PayPal	Abonnement
5.		02.08.2018	20:16			Zahlung	199,33 €	PayPal	Einmalzahlung
6.		02.08.2018	03:17			Zahlung	20,23 €	Lastschrift	Abonnement
7.		02.08.2018	01:15			Zahlung	20,23 €	PayPal	Abonnement
8.		02.08.2018	00:41			Zahlung	29,08 €	PayPal	Ratenzahlung
9.		02.08.2018	00:26			Zahlung	82,11 €	PayPal	Abonnement
10.		01.08.2018	12:36			Zahlung	43,08 €	Kreditkarte	Einmalzahlung
11.		01.08.2018	00:44			Zahlung	44,00 €	Kreditkarte	Ratenzahlung
12.		31.07.2018	00:02			Zahlung	82,11 €	PayPal	Abonnement
13.		30.07.2018	09:22			Rückgabe	-22,61 €	PayPal	Abonnement
14.		27.07.2018	00:06			Zahlung	20,23 €	Kreditkarte	Abonnement
15.		25.07.2018	23:38			Zahlung	8,33 €	PayPal	Ratenzahlung

## Thank You for previewing this eBook

You can read the full version of this eBook in different formats:

- HTML (Free /Available to everyone)
- PDF / TXT (Available to V.I.P. members. Free Standard members can access up to 5 PDF/TXT eBooks per month each month)
- Epub & Mobipocket (Exclusive to V.I.P. members)

To download this full book, simply select the format you desire below

