

# BEST PRACTICE DAYS 2022

**21. bis 22. Juni**  
**im Arosa Hotel Paderborn**

**Digitalisierung mit gesundem  
Menschenverstand!**







BEST PRACTICE DAYS 2022

# Wie fahre ich die Digitalisierung vor die Wand?

Eine perfekte Anleitung

# Management-Beratung und Software-Entwicklung endlich vereint

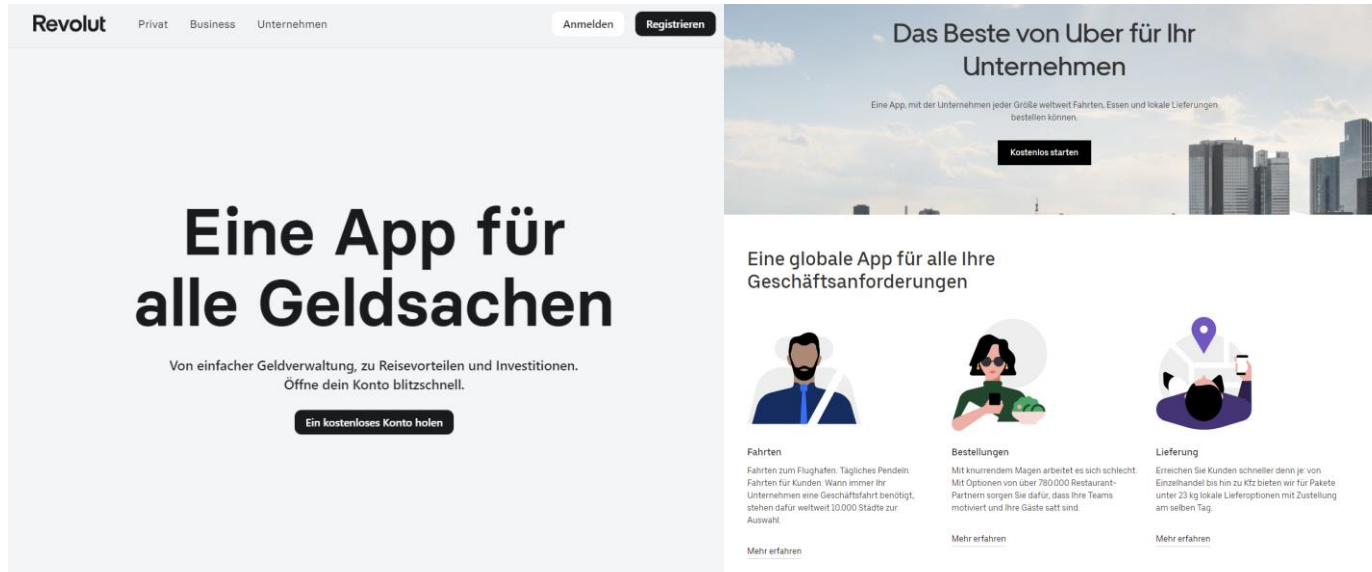
Paderborn als Standort  
1990 gegründet

Über 2.000 Projekte  
Über 200 Kunden



# Vielfältige Möglichkeiten durch Digitalisierung





The image shows two screenshots of digital services. On the left is the Revolut website, featuring the headline "Eine App für alle Geldsachen" and a sub-headline "Von einfacher Geldverwaltung, zu Reisevorteilen und Investitionen. Öffne dein Konto blitzschnell." with a "Ein kostenloses Konto holen" button. On the right is the Uber website for businesses, with the headline "Das Beste von Uber für Ihr Unternehmen" and a sub-headline "Eine globale App für alle Ihre Geschäftsanforderungen". It lists three services: "Fahrten" (trips), "Bestellungen" (orders), and "Lieferung" (delivery), each with a brief description and a "Mehr erfahren" link.



Jeder von uns kommt mit Digitalisierung und Digitale Transformation in verschiedenen Lebensbereichen in Kontakt

- **Fokussierung auf den Kunden**
  - Verknüpfung aller „digitaler Touchpoints“
  - Nah am Kunden dran sein
- **Geschäftsprozesse automatisieren**
  - Schnelle und effizientere Bearbeitung
  - Reduzierung uninteressanter Arbeit
- **Geschäftsmodelle (weiter-)entwickeln**
  - Digitale Produktberatung
  - Kundenbetreuung per Video
- **Arbeitswelt weiterentwickeln**
  - Arbeiten von überall
  - Flexible Arbeitsmodelle
  - „War of Talents“ (Fachkräftemangel)
- **Steigerung der Datenqualität bei Bearbeitung**
  - Markierung von Inkonsistenzen
  - Vorprüfung von Daten im Prozessablauf
  - Automatische Erkennung von Abweichungen
- **Integration von Services und Produkten**
  - Verkehrsdaten bei Berechnung des Lieferzeitpunkt
  - Wetterdaten zur Steuerung der Heizung

# Wie man die Digitalisierung vor die Wand fahren kann

Digitalisierung = Technik / Technologie

- Hauptfokus liegt auf Software und technischen Lösungen
- Keine Weiterentwicklung der Organisationsentwicklung

Keine Unterstützung vom Management

- Ziele festlegen und Umsetzung weg delegieren reicht nicht aus
- Management ist nicht der Treiber der Digitalisierung

Mitarbeiter werden „vergessen“

- Fehlende Kommunikation
- Nicht einbezogen bei der Gestaltung

Big Bang Ansatz

- Alles wird auf einmal gemacht
- Projekte sind groß und komplex

Aktionismus statt Strategie

- Ideen werden aufgeschnappt und direkt umgesetzt
- Kritisches Hinterfragen von Ideen wird selten gemacht



Frage?

Wer von Ihnen kennt gescheiterte Digitalisierungsprojekte?

**FAIL**

# Beispiel – General Electric – IoT Plattform

## Ziel

- Aufbau IoT Plattform
- Maschinendaten Nutzung zum Ausbau der Services

## Ergebnis

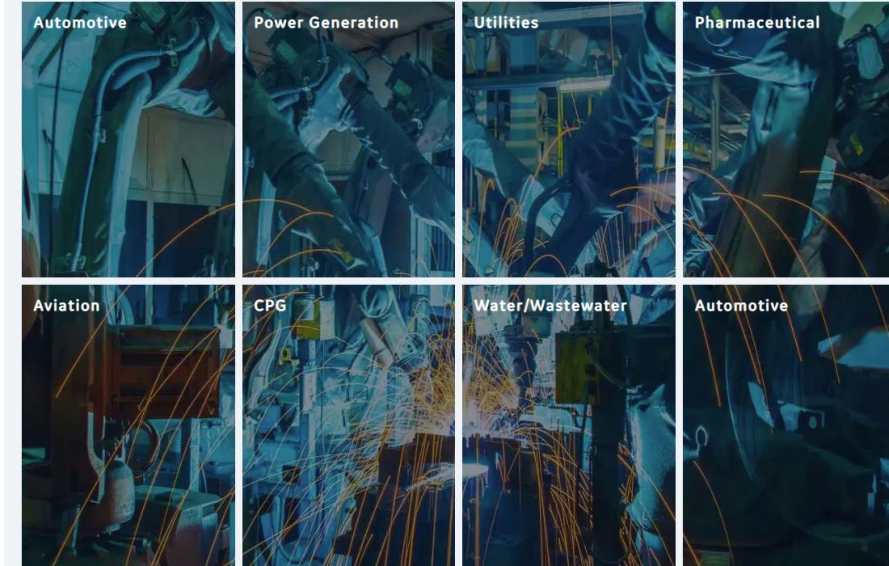
- Mehrere Milliarden Dollar Investitionen
- Negatives Unternehmensergebnis und sinkender Aktienkurs

## Ursache

- Konzentration auf kurzfristige Ziele
- Alles auf einmal (Quantität vor Qualität)

Delivering results for 21,000 customers worldwide

See how GE Digital solved our customers' greatest challenges.



# Beispiel – Amazon - Einstellungsprozess

## Ziel

- Optimierung und Automatisierung des Einstellungsprozess
- Frei von Emotionen und Vorurteilen

## Ergebnis

- Eingesetzte künstliche Intelligenz (KI) benachteiligte Frauen

## Ursache

- In der Vergangenheit wurden hauptsächlich Männer eingestellt
- KI nahm an dass „Männer“ ein Einstellungskriterium ist

## Amazon: KI zur Bewerbungsprüfung benachteiligte Frauen

Eigentlich wollte Amazon eine Software entwickeln, die unter Bewerbern automatisch die besten findet. Der Algorithmus hatte aber unerwünschte Nebenwirkungen.

Lesezeit: 2 Min.  In Pocket speichern

   430



(Bild: metamorworks/Shutterstock.com)

# Beispiel – Uber Inc. – Erfolgreich oder gescheitert?

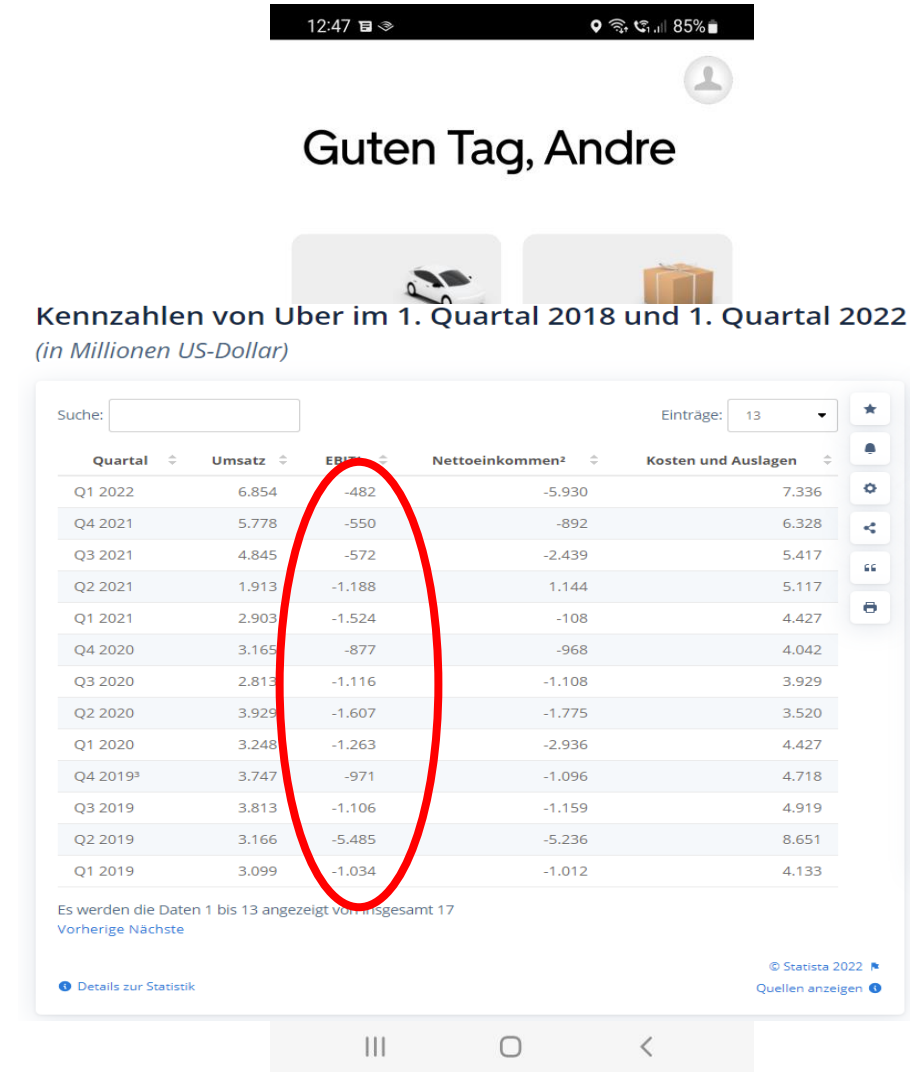
## Geschäftsmodell

- Vermittlung von Personentransporten per App
- Keine eigene „Hardware“
- Ausweitung auf andere Transportdienstleistungen
  - Lieferung von Essen
  - Lieferung von Bestellungen
  - ...

## Merkmale

- Klassisches Taxigeschäft digitalisiert
- Gesamtprozess für Kunden vereinfacht
  - Einfache Buchung und Bezahlung direkt über App
- Höhere Auslastung der „Hardware“ (>50% vs. <30%)

Quelle: [www.uber.com/de](http://www.uber.com/de), [www.statista.de](http://www.statista.de)





# Digitalisierung in Unternehmen erfolgreicher angehen

- Digitalisierung muss Nutzen meiner Kunden steigern
- Wie kann Digitalisierung meinen Kunden helfen?
  - Schnellere Lieferung
  - Liefertreue
  - Höhere Qualität
  - Kostengünstigere Services oder Produkte
  - ...
- „Digitalisierung der Digitalisierung wegen“ falscher Ansatz



**Digitalisierung wird vom Business und dem Kunden getrieben  
und nicht von der Technologie**

# Strategien für Digitalisierung festlegen

- 3 wesentliche Dimensionen für Unternehmen
  - Effizienz steigern
  - Kundenerfahrung / Customer Experience verbessern
  - Neue Einnahmequellen (Produkte oder Services)
- Festlegen mit welcher Dimension gestartet wird
- Abgeleitet vom Kundennutzen



**Gesamtbild definieren, aber Schritt für Schritt Umsetzung  
(„Fail fast, fail cheap“)**

# Konkrete Ziele definieren und darauf fokussieren

- Gradmesser ob meine Maßnahmen zum Ziel führen
- Grundlage um frühzeitig nachzusteuern
- Messbare Faktoren definieren



**„Wir müssen unsere Prozesse im Verkauf digitalisieren“**

**VS**

**„Wir wollen die Bestellannahme digitalisieren, um damit die Bearbeitungszeit der Bestellung auf 1 Tag reduzieren und dem Kunden innerhalb von 5 Minuten eine Bestellbestätigung zu schicken.“**



- Relevante Prozesse erfassen oder aktualisieren
- Prozesse optimieren
- Digitalisierungs- und Automatisierungsgrad prüfen
- Digitalisierung eines Prozesses erfordert:
  - Fachlichen Experten
  - Prozessverantwortlichen
  - Mindestens einen IT Spezialisten und ggf. andere Experten

**„Ein schlechter Prozess digitalisiert ist ein schlechter digitaler Prozess“  
(„Shit in – Shit Out“)**



- Infrastruktur hat Einfluss auf
  - Digitalisierungsmöglichkeiten
  - Notwendige Maßnahmen für Transformation
  - Kosten und Aufwand
  - Geschwindigkeit bei der Umsetzung
- Typische Frage die zu klären sind
  - Was können die bestehenden Systeme?
  - Wo sind technische Beschränkungen meiner Systeme?
  - Wo benötige ich neue Systeme oder wo muss ich aktualisieren?



# Mitarbeiter bei der Gestaltung einbinden

- Kennen die genauen Probleme und Anforderungen
- Extrem wertvolles Wissen im Veränderungsprozess
- Von Anfang an höhere Akzeptanz bei der Digitalisierung



# Mitarbeiter mitnehmen

- Sinn und Zweck der Digitalisierung vermitteln
- Für ganzheitliches Verständnis sorgen
- Umgang mit neuen Systemen und Prozessen schulen





# Zusammenfassung

# Zusammenfassung

- **Nicht** Digitalisierung der Digitalisierung
- Mehr**wert** für Kunden liefern
- **Gesamtbild** definieren
- **Schritt-für-Schritt** Umsetzung
- **Geschäftsprozesse** im Vorfeld optimieren
- **Mitarbeiter** einbinden und mitnehmen





Digital mit klarer Linie

## So können Sie mich erreichen!

**André Unger**  
Digital Solutions Advisor  
Geschäftsführender Gesellschafter

Mail: [aunger@uw-s.com](mailto:aunger@uw-s.com)

UWS Business Solutions GmbH  
Stadtlanfert 7, 33106 Paderborn  
[www.uw-s.com](http://www.uw-s.com) / [www.leanion.com](http://www.leanion.com) / [www.nautilus-software.de](http://www.nautilus-software.de)

