



© Photographee.eu / Adobe Stock

Digitale Transformation bewusst gestalten

Sichern Sie den Erfolg Ihrer Digitalisierung

INHALTSVERZEICHNIS

- Sichern Sie die Rendite Ihrer digitalen Transformation
- Integrieren Sie technische Veränderungen vollständig in die Organisation
- Die Säulen der digitalen Transformation
- Digitalisierung und Kundenzentrierung
- Meine Leistung: Der „Faktor Vier“

KONTAKTDATEN

Bettina Vier
Digitalisierung + E-Commerce
Diplom-Volkswirtin / Change-Managerin IHK
E-Mail: ecommerce-management@gmx.de
Mobile: +49 152 3397 4054

SICHERN SIE DIE RENDITE IHRER DIGITALEN TRANSFORMATION

Eine digitale Transformation liegt vor, wenn wesentliche betriebliche Prozesse und Dienste eines Unternehmens digital abgebildet werden. In produzierenden Unternehmen versteht man häufig darunter die Produktionsprozesse. Digitale Transformation findet aber auch in den Fachbereichen wie z. B. Vertrieb und Marketing, Personalverwaltung oder Einkauf statt.

Sobald eine Leistung oder ein Prozess digitalisiert wird, müssen folgende Faktoren betrachtet werden:

- Was konkret wird digitalisiert und welche manuellen Arbeiten bleiben erhalten?
- Welche vor- und nachgelagerte Prozesse spielen eine Rolle?
- Wer ist wie von der Veränderung betroffen?
- Wie verändert die Digitalisierung die Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern, Teams, Lieferanten und Unternehmen, Händler und Unternehmen?
- Welche Vorteile erhofft man sich hierdurch?

Diese Fragestellungen zeigen: Digitale Transformation ist mehr als ein technisches Projekt. Es verändert das Arbeitsumfeld, die Anforderungen an einen Arbeitsplatz und mitunter sogar die Kultur eines Unternehmens.

Daher ist es wichtig, dass man sich diesen Veränderungen bewusst ist und bei der Einführung der Digitalisierung berücksichtigt.

Viele Digitalisierungsprojekte scheitern nicht an der Implementierung einer Software, sondern daran, dass die Software und die veränderten Rahmenbedingungen von den Menschen nicht angenommen werden.

Die Folge sind hohe Implementierungs- und Betriebskosten, ohne die erhofften Einsparungen realisieren zu können.

Lesen Sie in den nachfolgenden Beiträgen mehr darüber, was eine erfolgreiche digitale Transformation ausmacht.



INTEGRIEREN SIE TECHNISCHE VERÄNDERUNGEN VOLLSTÄNDIG IN DIE ORGANISATION

Digitale Veränderungen führen oft zu digitalen Ungleichgewichten innerhalb eines Unternehmens oder zu ineffizient genutzten Systemen, wenn sie nicht bewusst gestaltet wurden. Beispiele für die Ursachen:

- Treiber der digitalen Veränderung sind häufig einzelne Personen oder Bereiche. Die tangierten Teams halten mit dem Tempo nicht mit und steigen aus. Es kommt zu Konflikten und zum Silo-Denken. Das führt zu Silo-Technologien, die die IT-System-Landschaft aufblähen.
- Bei der Anschaffung eines neuen Systems wird sich nicht die Zeit genommen, das System in die Organisation zu integrieren, d. h. jeden betroffenen Arbeitsplatz und Prozess vorzubereiten und anzupassen. Die Folge sind unzufriedene Mitarbeiter, weil sie

mit unausgegorenen Prozessen konfrontiert werden oder von den Leistungen eines Systems überfordert sind. Menschen gehen mit Veränderungen unterschiedlich um. Wenn ihre Bedenken und Ängste nicht ernst genommen werden steigen Widerstände und die Motivation sinkt.

- Überfrachtung der Mitarbeiter mit zu vielen Veränderungen auf einmal.

Nur wenn Systeme vollständig in die Organisation integriert sind, können sie ihren maximalen Nutzen entfalten und Rendite erwirtschaften.



DIE SÄULEN DER DIGITALEN TRANSFORMATION

Säule 1: Digitalstrategie

Die Digitalstrategie beschreibt, wie die Unternehmensziele mit Hilfe von digitalen Prozessen, Produkten und Services effizient und bereichsübergreifend umgesetzt werden können.

Mit der Digitalstrategie werden bereichsübergreifend gemeinsame digitale Ziele gesetzt. Dazu gehören Datenstrategien, automatisierte Prozesse oder digitalisierte Services. Dabei spielt die Wirtschaftlichkeit der Investitionen genauso eine Rolle wie die Erstellung einer Roadmap in der Projektabhängigkeiten berücksichtigt werden.

Das gemeinsame Anliegen dieser Ziele ist ebenfalls essenziell für die erfolgreiche Umsetzung. Die digitale Transformation muss in allen Bereichen zu einem gleichen technischen Niveau führen, sonst führen Ungleichgewichte schnell zu Störungen und Frustration.

Die Digitalstrategie muss, wie die Unternehmensstrategie, als dauerhaftes Instrument im Unternehmen etabliert werden und ist ebenfalls Grundlage der IT- und Fachbereichsstrategien.

Die Digitalstrategie

ist ein Zukunftsbild.
weckt Begeisterung.
gibt Orientierung.
ist zeitlich nicht fixiert.
drückt einen Kundennutzen aus.

Die Entwicklung der digitalen Strategie erfolgt in vier Phasen:

- Ableitung einer digitalen Vision der Fachbereiche auf Basis der Unternehmensvision und der digitalen Ist-Situation
- Ableitung der strategischen Ziele
- Ableitung konkreter Maßnahmen
- Ableitung von Messgrößen, um den Umsetzungsgrad der Digitalisierung zu messen.

Säule 2: Change-Management

Die digitale Transformation verändert Prozesse und die Anforderung an Arbeitsplätze. Das verursacht Ängste vor Jobverlust und Versagen.

Dadurch werden die Bedenken größer und die Arbeitsmotivation nimmt ab.

Mit Hilfe der Methoden des Change-Managements werden diese Herausforderungen angegangen.

Dabei gibt es in der Regel zwei Schwerpunkte, in denen der Change-Manager aktiv wird:

Organisationsentwicklung

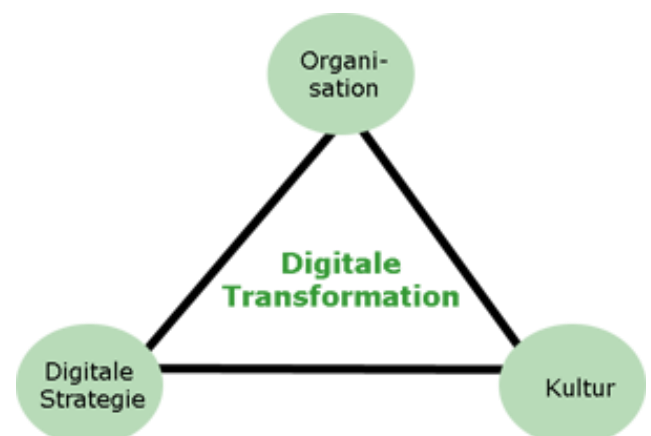
Die Digitalisierung verändert die Zusammenarbeit von Mitarbeitern und Teams. Daher muss die Zusammenarbeit neu ausgehandelt werden:

- Abgrenzung von Teams und Mitarbeiteraufgaben
- Aufdecken von Prozessstörungen die durch die neue Technik entstehen.
- Hinterfragung des zukünftig benötigten Know-hows, mit dem die Veränderung nachhaltig getragen wird.

Mitarbeiterzufriedenheit

Um den Menschen im Unternehmen die Ängste zu nehmen, muss zunächst verstanden werden, was ihnen Angst macht und mit welchen Lösungen die Ängste genommen werden können. Um den direkten Austausch mit den Mitarbeitern kommt man daher nicht drum herum.

Daher sind Workshops und Einzelgespräche, in denen die Zukunft und der Weg in ein digitales Unternehmen mit den Teams und den Mitarbeitern ausgearbeitet werden, ein beliebtes Instrument Ängste zu nehmen und neue persönliche Ziele zu finden.



Change-Prozess

Veränderung oder Störung identifizieren

Veränderungsziel und Vorgehen definieren

Akzeptanz herbeiführen

Umsetzen und nachsteuern

Festigen und verstetigen

Säule 3: Digitalisierung und Automatisierung

“Architecture Light”, Effizienz und Effektivität sind die Schlagworte für Digitalisierungsvorhaben

Es bringt nichts, „auf Teufel komm raus“ zu digitalisieren. Jedes Vorhaben muss unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten bewertet werden: Welcher Nutzen ist zu erwarten und welche Kosten stehen dem gegenüber.

Außerdem ist dringend davon abzu-

raten den Status quo in die digitale Welt zu übertragen.

Zum einen ist es der ideale Zeitpunkt sich von Altlasten zu befreien und zum anderen ist es eine Chance Prozesse oder das Arbeitsumfeld vollständig neu anzugehen, um größeren Nutzen zu erzielen.

Nehmen Sie sich die Zeit die Anforderungen zu analysieren und Lösungen zu suchen, in denen vorhandene Systeme genauso berücksichtigt werden wie die Investition in neue.

Und da aktuelle die KI in aller Munde ist, auch hierzu ein paar Zeilen:

Eine KI ist keine kurzfristige Lösung, um Probleme zu lösen. Sie benötigt viele Daten, Rechenleistungen und stetige Pflege, um die KI anzulernen.

Zudem ist auch nicht immer eine KI nötig. In linear definierten Prozessen mit wenig Entscheidungsspielraum dürfte eine Automatisierung die schnellere und günstigere Lösung sein. Kommen jedoch komplexe Bewertungskriterien hinzu sollte die Möglichkeit einer KI geprüft werden.

Auch wenn die KI nur einmalig zum Einsatz kommt, z.B. um die Daten eines Katalogs einmalig auszulesen, dann sind wahrscheinlich fleißige Aushilfen, die die Daten abschreiben, die günstigere Lösung.

Säule 4: Projekt- oder Interim-Management

Strukturiertes Vorgehen, Multiprojektmanagement oder eine Projekt erfahrene Führungskraft sind für die Umsetzung essentiell.

Um es auf den Punkt zu bringen: die digitale Transformation lässt sich nicht nebenbei umsetzen. Für die technischen Neuerungen, die Organisations- und Mitarbeiterentwicklung müssen inhaltlich und zeitlich abgestimmte Projektpläne erstellt werden. Die Planung und die Umsetzung der Projekte dürfen zudem nicht den laufenden Betrieb stören.

Hier werden Mitarbeiter benötigt, die das Projektmanagement genauso beherrschen wie die Führung von Teams und das Präsentieren auf Augenhöhe bei Management und Stakeholdern.

Empfehlenswert ist eine Art Stabstelle im Management, die die Digitalstrategie als Gesamtprojekt im Auge behält, die Veränderungen im Management einbringt und bei Störungen als höchste Instanz

schnell eingreifen kann.

Zudem werden Projektmanager benötigt, die die Digitalisierungsprojekte umsetzen und von Change-Managern begleitet werden, die die Auswirkungen auf die Organisation und die Mitarbeiter im Auge behalten.

Das Gesamtprojekt in die Hände eines vollständigen externen Teams zu übergeben ist häufig nicht sinnvoll. Externe und interne Mitarbeiter müssen verzahnt werden. Nur so können sich die eigenen Mitarbeiter mit den Veränderungen identifizieren und Know-how aufbauen.

Ein erfolgreiches Projekt braucht ein Ziel, Führung, Strukturen und Akzeptanz.

Wichtige Faktoren in der Umsetzung

- Motivation
- Impulse geben
- Klare Kommunikation
- Konflikte erkennen
- Nutzen maximieren
- Klare Strukturen



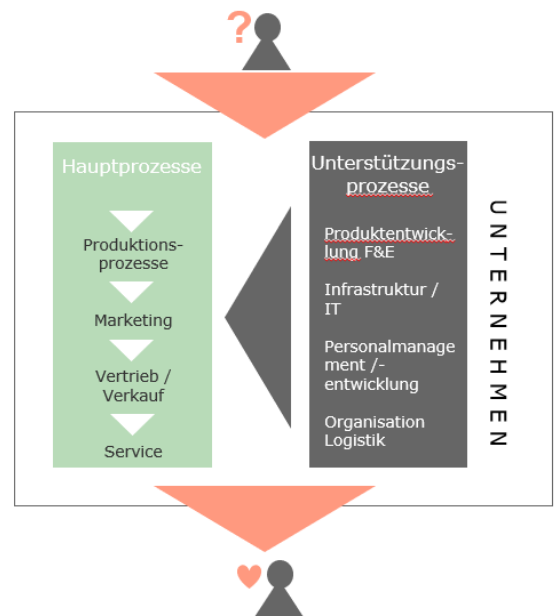
© Blujirapong / Adobe Stock

DIGITALISIERUNG UND KUNDENZENTRIERUNG

Die Globalisierung der Produktion und des Einkaufs als auch die Transparenz des Internets führen dazu, dass es für Unternehmen immer schwieriger wird sich in den Produkten vom Wettbewerb abzuheben.

Um beim Kunden punkten zu können wird der Service immer wichtiger. Hierzu gehört eine durchgängige Qualität im Umgang mit dem Kunden entlang der Customer Journey. Aber auch zusätzliche Serviceangebote oder digitale Produkte können die Kundenzufriedenheit fördern.

Hier spielt die Digitalisierung eine große Rolle, denn aufgrund moderner Techniken, wie KI, Vernetzung oder Internet of Things können neue Lösungen geschaffen werden. Damit unterstützt die Digitalisierung die interne Ausrichtung des Unternehmens auf Kunden, sowohl in Prozessen als auch im vernetzten und agilen Arbeiten.



In der Kundenzentrierung richtet das Unternehmen all sein Tun auf den Kunden aus.

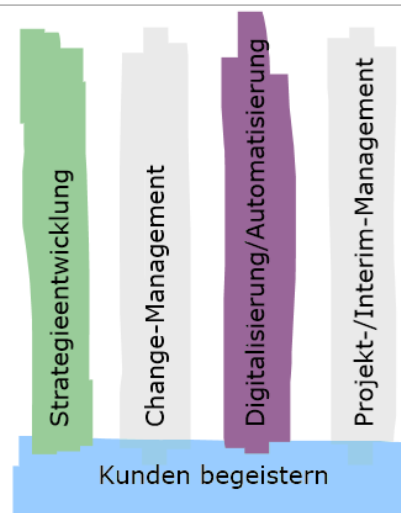


MEINE LEISTUNG FÜR SIE: DER „FAKTOR VIER“

**Digitale Transformation –
strategisch, kundenorientiert,
effizient**

Der Erfolg der digitalen Transformation liegt in der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit mit gemeinsamen Zielen zur effizienten Nutzung von Systemen, in der offenen Kommunikation und in einer klaren zügigen Umsetzung.

Digitale Transformation mit „Faktor Vier“



Change-Managerin
(IHK)

Mitglied der DDIM e.V.

DDIM.
Dachgesellschaft Deutsches
Interim Management e.V.



Diplom-Volkswirtin

MEINE BERATUNGSLEISTUNG FÜR SIE

Digitale Transformation	Change-Management
<ul style="list-style-type: none"> • Ist-Analyse der digitalen Situation / Soll-Erhebung / Machbarkeitsprüfung / Digitalisierungsgrad und Veränderungsbereitschaft • Entwicklung von Zielbildern / Strategieentwicklung Digitalisierung • Ableitung der Roadmaps, Projekten, Maßnahmen und Messgrößen (OKR, KPI) • Operative Begleitung des Transformationsprozesses als Projektmanagerin und Change-Managerin • Durchführung von Workshops: z.B. Prozessbeschreibungen, Business-Analysen, Datenströme / Datenstrategien, neue Businessideen, System-Architekturen 	<ul style="list-style-type: none"> • Begleitung von Teams / Projekte bei strukturellen /technischen Veränderungen; • Prozess- und Organisationsanpassungen • Entwicklung von Kommunikationskonzepten • Feedbackgespräche und Workshops, um Stimmungen einzufangen, Störungsursachen zu definieren und Lösungen zu finden. • Kommunikationstraining zur Verbesserung des gegenseitigen Verständnisses • Entwicklung eines Transformationsfahrplans nach Kotter oder Krüger, bei Bedarf mit Audit & Controlling / KPIs • Konfliktlösungen (Widerstände, Veränderungsbereitschaft, Emotionen)

E-Commerce	Projekt-/Interim-Management
<ul style="list-style-type: none"> • Ausbau des Online-Verkaufs: Shops (B2C, B2B), Marktplätze, Daten getriebenes Online-Marketing • Shop-Relaunchs und Implementierung neuer Module /Schnittstellen • Entwicklung einer E-Commerce- und Datenstrategie • Digitalisierung und Optimierung von Prozessen und Routinen entlang der Customer Journey / CRM • Aufbau und Neu-Strukturierung von E-Commerce-Teams • Optimierung der Wertschöpfungskette (Einkauf, Marketing, Vertrieb, Logistik, IT, Agenturen etc.) • Audit & Controlling / KPIs 	<ul style="list-style-type: none"> • Multiprojektmanagement • Klassisches Projektmanagement mit iterativem Vorgehen • Agiles Projektmanagement / Product Owner • Interimistische Führung als CTO / Abteilungsleiterin / Teamleiterin • Teamaufbau und -organisation sowie Budgetverantwortung • Kommunikation an Management und Stakeholdern (Erstellung Kommunikationsstrategie) • Audit & Controlling / KPIs



KONTAKT

**Sie haben noch Fragen? Dann kontaktieren Sie mich.
Das Erstberatungsgespräch ist kostenlos.**

[Kontaktformular](#)

[zur Website](#)

Bildnachweise:

Seite 1: © Photographee.eu - Adobe Stock

Seite 4: © Summit Art Creations – Adobe Stock

Seite 5: © Jacob Lund - Adobe Stock

Seite 6: © Bettina Vier

Seite 7: © Bettina Vier

Seite 9: © Jirapong - Adobe Stock / Grafik: © Bettina Vier

Seite 10: © Gajus - Adobe Stock / Grafik: © Bettina Vier

Seite 12: © Stockwerk-Fotodesign - Adobe Stock und © Bettina Vier

© Bettina Vier, Digitalisierung + E-Commerce, 2024

Mainzer Weg 25, 55263 Ingelheim

Mobile: +49 152 3397 4054, E-Mail: ecommerce-management@gmx.de

www.ecommerce-management.de