

# 3 ERFOLGSFAKTOREN für Digitalisierungsstrategien

Mitte Februar veröffentlichte das Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen Capgemini eine Studie zu den IT-Trends 2020\*. Befragt wurden 120 Fach- und IT-Verantwortliche von Unternehmen im DACH-Raum. Die Ergebnisse sind teilweise beunruhigend. Zwar wächst der Stellenwert der Digitalisierung bei Unternehmen. Allerdings stufen 45 Prozent der Befragten die Ergebnisse ihrer Digitalisierungsanstrengungen nur als mittelmässig ein. Das ist ein Wert, mit dem weder Unternehmen noch die öffentliche Verwaltung oder die IT-Beratungsunternehmen zufrieden sein können.

Im Folgenden erläutern wir Ihnen, auf welche drei Faktoren es ankommt, um bei der Digitalisierung erfolgreich zu sein.

## ERFOLGSFAKTOR 1: ALLE AM PROZESS BETEILIGTEN PERSONEN MÜSSEN OPTIMAL INFORMIERT SEIN

Häufig ist es so, dass viele Menschen an einem Prozess beteiligt sind. Sie arbeiten in der gleichen Firma, haben das gleiche Ziel und kennen die KPIs. Aber sind alle Personen gleich gut informiert? In den meisten Fällen werden zwar alle Beteiligten mit Informationen versorgt, aber letztendlich formt immer der Empfänger die Botschaft. Was für die eine Kollegin klar verständlich ist, kann für einen anderen Kollegen noch unklar sein. Je mehr Personen in einem Prozess oder in eine Veränderung involviert sind, desto schwieriger ist es, sicherzustellen, dass die wesentlichen Botschaften und Inhalte verstanden werden – erst recht, wenn die strategische Ausrichtung mehrere Abteilungen umfasst. Darum müssen Unternehmen sicherstellen, dass alle Beteiligten gleich gut informiert sind. Ansonsten fühlen sich die Mitarbeiter nicht wie Beteiligte, sondern wie Betroffene. Manchmal bedarf es da einer Art Übersetzungshilfe untereinander.

**Andreas Staub** | Geschäftsführer von Isonet:

*„Das, was ich als Prozessschritt verstehe, muss mein Gegenüber nicht unbedingt genauso verstehen. Unternehmen müssen hier trainieren, dass alle vom Gleichen sprechen. Das erfordert Zeit und Geduld und muss durch entsprechende Tools und Methoden gewährleistet und verankert werden.“*





---

## ERFOLGSFAKTOR 2: SYSTEME MÜSSEN DEN MENSCHEN FOLGEN, NICHT UMGEKEHRT

Die Anzahl an Systemen, Cloud-Anwendungen und Apps hat in den letzten Jahren rasant zugenommen. Dementsprechend ist es kein Wunder, dass rund 88 Prozent der Fach- und Führungskräfte in der Studie angeben, dass die Komplexität der IT-Landschaft stark oder sehr stark gestiegen ist. Das Problem: Jedes neue System und jede neue Anwendung bringen neue Anforderungen und Herausforderungen mit sich.

Laut Andreas Staub liegt hier ein klares Problem: *„Teilweise ist es so, dass Unternehmen neue Systeme in ihre Organisation einfügen und ganze Abteilungen dann damit beschäftigt sind, die Anforderungen umzusetzen. Es ist oft so, dass die Systeme sagen, was wann und wie zu tun ist. Aber das ist der falsche Ansatz.“*

Führungskräfte und Mitarbeiter müssen bei der Vielzahl der Systeme und Anwendungen neue Freiheiten gewinnen. Im Zentrum sollte stets der Kunde stehen und die Frage: Welchen Mehrwert bieten wir unserer Zielgruppe? Unternehmen müssen das Selbstvertrauen bekommen, selbst zu bestimmen, wie sie arbeiten wollen, statt dies von Systemen und Anwendungen bestimmen zu lassen.

*„Unternehmen sollen ihre Systeme beibehalten und sie nutzen, doch sie brauchen auch eine zentrale Plattform, die alle Anwendungen bündelt, und sollten Prozesse designen, die zeigen, wie die Zusammenarbeit funktioniert und welche Abläufe es gibt. Nur so erhalten wir die Kontrolle über die Komplexität zurück“, fasst Andreas Staub zusammen.*

---

## ERFOLGSFAKTOR 3: RISIKEN BEI PROZESSEN MIT EINBEZIEHEN



Laut der Studie von Capgemini ist Security Automation das wichtigste Thema 2020. Bereits seit Jahren bestimmt das Thema Sicherheit viele Digitalisierungs- und Automatisierungsdebatten. Was hier vielen Unternehmen fehlt, ist ein Ansatz, Risiken bei ihren Prozessen mit einzubeziehen und diese mitzudenken.

Andreas Staub hat dies schon oft erlebt: *„Unternehmen können Schwankungen und Krisen besser verkraften, wenn der Prozess so gestaltet ist, dass jeder weiss, was im Notfall zu tun ist.“*

**Beispiel Trojaner:** Ein Unternehmen ist stets nur so sicher wie das schwächste Glied. Es muss nur ein einziger Angestellter eines Konzerns unbedacht einen E-Mail-Anhang öffnen, schon kann sich ein Trojaner im Firmennetzwerk einnisten.

*„Firmen müssen ihre Prozesse so designen, dass sie sicherstellen, dass solche Einfallstore gestopft werden. Zum Beispiel, in dem es einen klaren Prozess gibt, wie externe Anhänge von Bewerbern geöffnet werden. Allein hier werden teilweise ganze Firmen lahmgelegt, weil der Ablauf nicht definiert ist und keiner weiss, was im Falle eines Trojanerbefalls zu tun ist. Dies müssen sie aber gewährleisten, und es gibt Tools, die dabei helfen, das Wissen sicherzustellen.“*



## FAZIT

- > Dass die Digitalisierungsstrategien nicht immer die Erfolge versprechen, die sich manche erhoffen, ist vielen Fach- und Führungskräften bewusst.
- > Erfolge sind jedoch auch plan- und steuerbar. Dazu gehört, alle beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einzubeziehen und eine einheitliche Informationsbasis sicherzustellen. Zudem darf die Vielzahl an Systemen und Anwendungen die Organisation nicht lähmen.
- > Unternehmen sollten deshalb auf Basis der Kundeninteressen klar ihre Wünsche und Abläufe definieren und darauf die Systeme ausrichten – nicht umgekehrt. Und letztendlich gehört es auch dazu, Risiken bei den Prozessen zu berücksichtigen.

**Mit diesen Punkten können Unternehmen Stabilität gewährleisten und haben die Basis gelegt für eine erfolgreiche Umsetzung ihrer Digitalisierungsstrategie.**

\* Quellenangabe: <https://www.capgemini.com/de-de/resources/studie-it-trends-2020>

## ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der **446 Methode**<sup>®</sup>, auf innovative Art Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich (Sitz) und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Ziel ist dabei immer die nachhaltige Optimierung von Prozesse und Abläufen, so dass Unternehmen jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Mit der IT-Lösung der Isonet, der **446 Plattform**<sup>®</sup>, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich.