



## Fakten und Treiber der Digitalisierung und Wissensmanagement



HSMA Nord Event „Digitalisierung & Wissensmanagement  
Hotelfachschule Hamburg, 19.06.2017

**„The best way to predict the future  
is to create it“ (Peter Drucker)**

- ✓ Die digitale Transformation erfordert eine Roadmap und Veränderungen in vier Dimensionen. Dauer ca. 2-5 Jahre.

	Dimension	Schlüsselstrategie
	Kultur	Fördern Sie eine Kultur der digitalen Innovation.
	Organisation	Gestalten Sie Ihre Organisation so, dass digital erweiterte Kundenerlebnisse ermöglicht werden.
	Technologie	Erweitern Sie Ihren Handlungsspielraum durch Technologie.
	Einblicke	Untermauern Sie Entscheidungen mit kundenzentrierten Kennzahlen.

Bei der Entwicklung einer Roadmap für die digitale Transformation müssen E-Business-Führungskräfte alle vier Dimensionen des Wandels berücksichtigen. Ein strategischer Plan hilft dabei, die Ausrichtung für jede dieser Dimensionen zu definieren. Achten Sie jedoch darauf, Ihre Strategie nicht „in Stein zu meißeln“.

Abbildung 1 Forrester

- ✓ Rollenverteilung und Aufgabenbereiche

Teammitglied	Beitrag	Aufgabenbereich
 Förderer	Führung und Anleitung bei regelmäßigen Taktikbesprechungen	CEO, CMO, CIO
 Unterstützer	Befürwortung und Unterstützung der Transformation in den jeweiligen Teams bzw. Bereitstellung von Infrastrukturunterstützung wie Finanzen oder Anwerbung	CFO, HR, SVPs der Geschäftssparten (z. B. Geschäft, Vertrieb, Lieferkette usw.)
 Treiber	Verantwortung für und Steuerung von Veränderungsmaßnahmen	Programm- und Projekt-Manager, Abteilungsleiter
 Macher	Praktische Konzeption und Entwicklung von Customer-Journey-Profilen, Roadmaps, Software, Schulungshandbüchern usw.	Architekten, Entwickler, CX-Designer, Datenanalysten, ausgewählte Geschäftsspartenteams (z. B. Filialmitarbeiter, Vertrieb)
 Partner	Spezielle Beiträge auf allen Stufen der Transformation zur Einbeziehung einer externen Perspektive und zur Unterstützung interner Kapazitäten bei unzureichender Qualifikation	Strategische Berater, Architekten, Entwickler, Designer, Tester, Kreativagenturen

Abbildung 1 Quelle Forrester

**Zitat:** "Wir arbeiten in Strukturen von Gestern mit Methoden von heute an Strategien für Morgen vorwiegend mit Menschen, die die Strukturen von gestern geschaffen haben und das Übermorgen in der Unternehmung nicht mehr erleben werden". Knut Bleicher.

- ✓ Competition Check im Auge behalten. Der Innovationsdruck kommt aus Übersee.



Abbildung 2 Quelle Bitkom In 10 Schritten digital. Praxisleitfaden für den Mittelstand

- ✓ Digital Reimagination™ nutzt eine Kombination der fünf digitalen Treiber, um sechs Unternehmensbereiche neu zu denken: Geschäftsmodelle, Produkte und Services, Kundensegmente, Kanäle, Geschäftsprozesse sowie Arbeitsplätze.

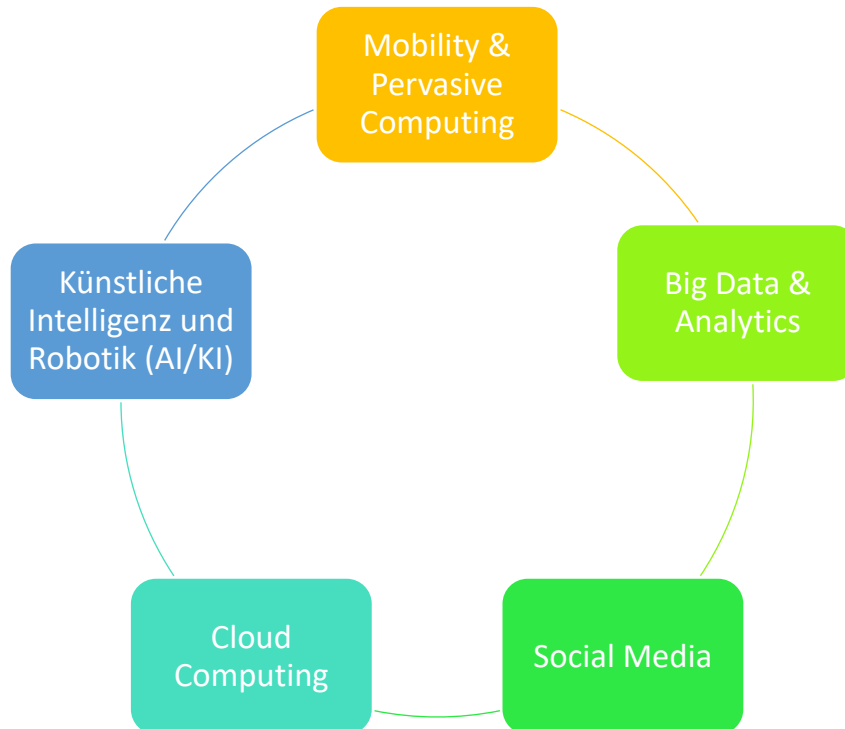


Abbildung 3 Bitkom Research "Die fünf digitalen Treiber"

- ✓ **Systemisches Wissensmanagement: Mehr Suche, weniger Arbeit:** Wissensarbeiter weltweit sagen, dass sie 29 Prozent eines durchschnittlichen Arbeitstages auf der Suche nach Unternehmensinformationen verbringen, die für die Durchführung von Arbeitsprojekten erforderlich sind. Die französischen Befragten sagen, dass sie 33 Prozent ihres Tages auf der Suche nach Unternehmensinformationen sind, gefolgt von denen in den USA (32 Prozent), Großbritannien (26 Prozent) und Deutschland (24 Prozent). Quelle: ibusiness.de