



Die Wiederentdeckung der Kundenbedürfnisse

Wenn der Kunde plötzlich im Fokus steht

Die IT-Abteilungen etablierter Unternehmen müssen radikal umdenken, um die digitale Transformation und die Fokussierung auf den Kunden in Einklang zu bringen.

Jahrelang waren die IT-Abteilungen der Unternehmen mehr mit sich selbst und den neuen IT-Technologien beschäftigt, als das Geschäftsmodell des Unternehmens effektiv und effizient zu unterstützen. Aber die Zeiten ändern sich, insbesondere durch große Internet-Anbieter, aber auch durch neue und innovative Unternehmen, beispielsweise im Fintech-Bereich, die bei ihren Services den Kundennutzen in den Vordergrund stellen, und damit sehr erfolgreich sind. Hier müssen klassische Unternehmen im Digitalisierungszeitalter aufholen und umdenken, um nicht den Anschluss und zwangsläufig Kunden zu verlieren.

Ursprünglich trat die IT an, um die Betriebsabläufe in den Unternehmen zu vereinfachen und zu optimieren und dadurch Kosten einzusparen. Im Laufe der Jahre nahm die Anzahl der genutzten Programme zu, es wurde immer mehr IT-Equipment angeschafft, die IT-Abteilungen wuchsen und die ersten eigenen Serverräume oder sogar Rechenzentren entstanden. Dieser Trend hält seit Jahren an. Obwohl sich im Technologiebereich sehr viel getan hat – etwa bei der Server-Virtualisierung, die dafür sorgt, dass die vorhandene Server-Hardware effizienter genutzt wird – wächst die IT weiter, sowohl bei der Mitarbeiteranzahl als auch bei der IT-Infrastruktur. Manche Unternehmen erreichen mitt-

lerweile eine Personalstärke im IT-Umfeld, die einen Großteil der Stammbeslegschaft ausmacht.

IT-Abteilungen müssen umdenken.

Doch nun setzt erfreulicherweise bei vielen dieser Unternehmen ein Wandel ein. Die IT rückt im Rahmen der Digitalisierung in den Vordergrund und ist die Basis, um das Unternehmen auf zukünftige Anforderungen und Kundenbedürfnisse auszurichten. Dieser Prozess ist nicht einfach umzusetzen und erfordert gerade in den IT-Abteilungen ein radikales Umdenken. Einige Unternehmen haben in diesem Zusammenhang die Position des Chief Digital Officers (CDO) geschaffen. Im Augenblick erleben wir immer mehr, wie agile und flexible Start-ups und Internet-Unternehmen im Rahmen der Digitalisierung den etablierten Unternehmen mit ihren veralteten und unflexiblen IT-Abteilungen das Leben schwer machen. Und wir stehen erst am Anfang. Beispielsweise erobern gerade junge Fintech-Unternehmen den Markt und gewinnen täglich zahllose neue Kunden hinzu, denen sie maßgeschneiderte Services anbieten. Und auch die Funktionsvielfalt ändert sich fast täglich. Dies ist nur möglich, da Fintech-Unternehmen ihre Services über die Cloud als Web Services und als Apps für Smartphones und Tablets anbieten. Somit

lassen sich Anpassungen, Erweiterungen und Kundenwünsche schnell und flexibel erfüllen. Die Start-ups verwenden die Services und Werkzeuge der großen Cloud-Anbieter, um eigene Services für ihre Kunden zu erstellen.

Die Start-ups greifen einen Trend auf, der sich schon lange abzeichnet und mittlerweile in der IT angekommen ist. Nicht Besitz ist erstrebenswert, sondern die Nutzung (Share Economy Trend). Diese neuen Digital-Nativ-Unternehmen besitzen keine eigene IT mehr, sondern nutzen, wie bereits erwähnt, die Services der Cloud-Anbieter, um ihre eigenen Services zu konzipieren und den Kunden anzubieten. Dadurch sind sie in der Lage, sich voll und ganz auf die Kundenbedürfnisse zu konzentrieren und müssen sich nicht um Themen wie Verfügbarkeit der eigenen IT-Umgebung, Monitoring und Daten-Backup kümmern. Kosten- und Zeitersparnis können umgehend in Kundenservices investiert werden.

Bei den Internetkonzernen und Start-ups steht der Kunde im Fokus, alle Funktionen und Services werden im Hinblick auf den Kunden entwickelt. Wird ein Service nicht angenommen, verschwindet dieser wieder und gleichzeitig wird eine andere Service-Variante getestet. Eine solche Schnelligkeit und Flexibilität ist nur in der

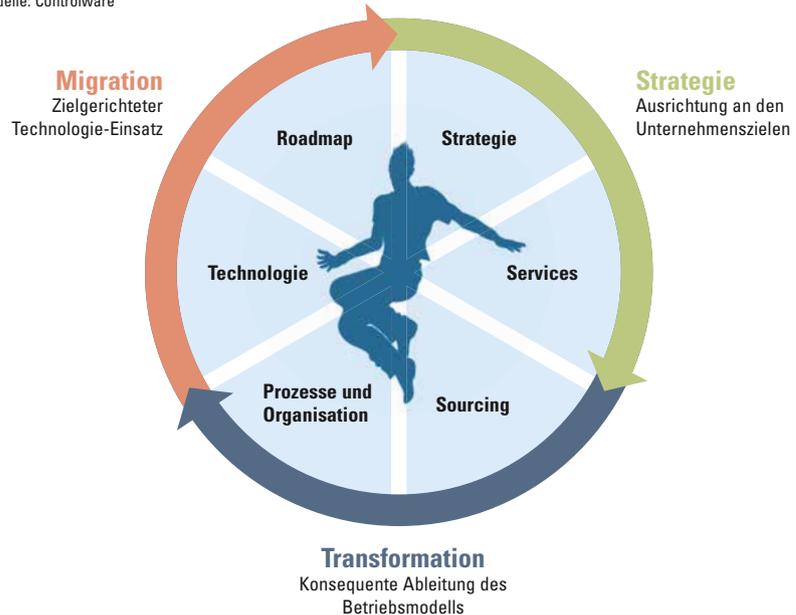
Cloud möglich und stellt die etablierten »alten« Unternehmen zunehmend vor neue Herausforderungen. Mittlerweile haben diese das Dilemma erkannt und versuchen nun, verstärkt in die Digitalisierungswelt einzusteigen.

Restart mit Greenfield-Ansatz. Einige Unternehmen führen einen kompletten Restart durch und starten einen Greenfield-Ansatz bezüglich ihrer IT-Strategie, um auf die veränderten Marktanforderungen reagieren zu können.

Um diese Firmen bei ihrem Vorhaben zu unterstützen, hat Controlware ein effektives Beratungsmodell entwickelt, das aus 6 aufeinander aufbauenden Stufen besteht und sich in drei Phasen aufteilt: Strategie, Transformation und Migration. Dieses Modell hat sich bereits in vielen Kundensituationen bewährt und wird ständig verbessert sowie den neuen Marktanforderungen angepasst (Abbildung).

Das Controlware-Beratungsmodell

Quelle: Controlware



Das Beratungsmodell besteht aus 6 aufeinander aufbauenden Stufen und ist in drei Phasen aufgeteilt: Strategie, Transformation und Migration.

» Eine schwerfällige IT, alte Strukturen und hohe Kosten behindern die Neuausrichtung auf flexible Kundenbedürfnisse und -anforderungen. «

In der Strategiephase wird in der ersten und wichtigsten Stufe gemeinsam mit dem Kunden eine Digitalisierungsstrategie für sein Unternehmen entwickelt. Die Strategie bestimmt, wie die Ziele mittel- oder langfristig erreicht werden sollen, das heißt, wie das Unternehmen in Zukunft sein Geld verdienen will. Es ist denkbar, aus Datenschutzgründen eine eigene Private-Cloud-Plattform aufzubauen oder Strategien wie »Cloud First« zu konzipieren.

Anschließend beginnt die zweite Stufe der Strategiephase. In der Regel wird hier ein Service-Katalog erstellt, der alle Services enthält, die das Unternehmen gemäß den Kundenanforderungen erbringen möchte. Zudem wird die Erbringungsform definiert. Typischerweise wird ein Großteil der Services über Internet-Portale, Market Places oder Smartphone-Apps angeboten.

Die Phase 2 startet mit dem Transformationsprozess. Auch hier gibt es zwei Stufen. Das Sourcing beschäftigt sich mit dem Betriebsmodell der Services – werden zum Beispiel die Managed Services durch einen IT-Dienstleister wie Controlware erbracht oder ist ein Eigenbetrieb geplant. Dementsprechend wird in der Regel die Betriebsorganisation komplett neu aufgestellt, von einer vertikalen Silowelt in eine horizontale Service-Organisation.

Erst nach Abschluss von Phase 2 werden in Stufe 5 die benötigten Technologien, also die IT-Infrastruktur oder der Einsatz von Cloud-Technologien betrachtet, konzeptioniert und designed. In der letzten Stufe, der Roadmap, erfolgt dann die eigentliche Projektplanung. Hier wird der Zeithorizont vom ersten Grobkonzept der Digitalisierungsstrategie über den Aufbau der Technologie und Datenmigration bis hin zur Produktivsetzung geplant.

Fazit. Abschließend kann festgestellt werden, dass sich klassische Unternehmen zurzeit oftmals schwer tun, in der Digitalisierungswelt anzukommen. Eine schwerfällige IT, alte Strukturen und hohe Kosten behindern im Allgemeinen die Neuausrichtung auf flexible Kundenbedürfnisse und -anforderungen. Hier muss unbedingt ein Umdenken einsetzen, um Geschäftsmodelle und Kundenbedürfnisse auch in Zukunft adäquat bedienen zu können. Wer heute den Zug der digitalen Transformation verpasst, wird morgen vom Markt verschwinden.

Jürgen Bilowsky



Jürgen Bilowsky,
Solution Manager
Data Center & Cloud
Controlware GmbH

www.controlware.de