

Tags: informatique, clientèle

Die Corona-Krise als Geschenk: Sie beflügelt die Digitalisierung der Prozesse

Die Pandemie zwingt uns zu den notwendigen Schritten für die Durchdringung der digitalen Technologie: Endlich muss jeder nutzen, was technisch möglich ist. Die Entwicklung moderner, digitaler Prozesse sollte aber auch unabhängig von den aktuellen Herausforderungen weiter vorangetrieben werden. Denn nach der Krise ist vor der Krise, ein Zurück wird es nicht geben.

Die Corona-Krise hat uns sehr deutlich veranschaulicht, dass die Digitalisierung ein wahres Geschenk für uns alle ist. Wir sind soziale Wesen, die von einem Tag auf den anderen zwangsweise nur noch mit Distanz kommunizieren durften. Ohne Internet und Telefon wäre das unerträglich gewesen. Die Ausnahmesituation mit Lockdown und Kontaktbeschränkungen wäre ohne digitale Prozesse noch wesentlich bedrückender als sie sowieso schon gewesen. Ganz zu schweigen von der Informationsflut über die Pandemie, die wir ohne digitale Wege gar nicht in Echtzeit hätten verarbeiten können.

Während die Politik versuchte (und nach wie vor versucht), einen angemessenen Umgang mit der Situation zu finden, wurden viele Unternehmen mit den Versäumnissen der Digitalisierung ihrer Prozesse konfrontiert, die sie über Jahre verschlafen haben. «Zwangsdigitalisierung» wird nun genannt, was aus der Not geboren auch im Laden an der Ecke versucht wird: Bestellungen online zu bedienen und nach Hause zu liefern, weil sonst schlichtweg der Konkurs droht.

Vielleicht ist das ein notwendiger Schritt für die Durchdringung der digitalen Technologie: Endlich muss jeder nutzen, was technisch möglich ist. Via Homeoffice über das Firmennetzwerk arbeiten, digitaler Schulunterricht, telemedizinische Erstuntersuchung und vieles mehr. Die digitalen Prozesse beweisen während der Pandemie sehr anschaulich, wer die Gewinner der Krise sind. 100'000 neu einzustellenden Mitarbeiter und Auftragsstau bei Amazon haben bewiesen, dass die Prozessdigitalisierung der «Rohstoff» der Zukunft ist.

Die Corona-Krise ist ein Kipp-Punkt für die Unternehmen, an dem auch der letzte die seit Jahren beschriebenen Möglichkeiten der Digitalisierung der Prozesse versteht. «Wir müssen bei allen politischen Massnahmen über die Schadensbegrenzung hinaus zudem jetzt die Weichen auf eine wirklich digitale Wirtschaft, Verwaltung und Gesellschaft stellen», erklärt Achim Berg, Präsident des Digitalverbands Bitkom. «Digitale Technologien erweisen sich gerade als unverzichtbar, um unsere Gesellschaft am Leben zu erhalten. Zugleich spüren wir gerade schmerzhaft, in welchen Lebensbereichen – etwa in der Bildung oder der Medizin – wir in der Vergangenheit zu nachlässig bei der Einführung digitaler Lösungen waren.» [1](#)

Soziale Distanz halten, ohne auf die Verbindung zu anderen Menschen zu verzichten; ausserhalb des Büros arbeiten und trotzdem auf Daten zugreifen; unterrichten, ohne in einem Klassenzimmer zu sitzen. Die Digitalisierung hat einen positiven Einfluss auf die Zusammenarbeit in allen Bereichen. Wo das soziale Leben offline heruntergefahren wird, wird das soziale Leben online hochgefahren. Das wird langfristige Folgen haben. Lesungen werden jetzt im Netz gehalten und Unterricht findet auf digitalen Plattformen statt. Wer annahm, Unterricht sei nur in einem Raum zur gleichen Zeit möglich, erfreut sich an der Möglichkeit, über digitale Plattformen Wissen zu vermitteln.

Die Corona-Krise bringt die Vor- und Nachteile der Digitalisierung auf den Punkt sagt das Institut der Deutschen Wirtschaft. «Innerhalb kürzester Zeit werden sämtliche digitale Errungenschaften und Defizite offenbar – beispielsweise in den Bereichen Arbeit, Bildung, neue Medien und technische Infrastruktur. Die Pandemie ist ein Stresstest für die Digitalisierung in Deutschland.» [2](#)

Die Ergebnisse zahlreicher Digitalisierungsstudien der vergangenen Jahre ähneln sich: Unternehmen, Politik, Verwaltung, Infrastruktur, sie alle hinken der Digitalisierung hinterher (vgl. u.a. Demary et al., 2016; Lichtblau et al, 2018, Initiative D21, 2019; Hintemann/Clausen, 2018).

Das Corona-Virus zwingt daher viele Unternehmen nun zu weiteren Überlegungen bezüglich der Digitalisierung. Die Entwicklung moderner, digitaler Prozesse sollte aber auch unabhängig von den aktuellen Herausforderungen weiter vorangetrieben werden. Denn nach der Krise ist vor der Krise, kein Kunde wird wieder ins «Mittelalter» zurückkehren wollen, sich beschränken und wieder zu Papier und Stift greifen wollen.

Gefragt ist folglich der schnelle Umbau der Unternehmen und der Verwaltungen, dort wo es eben möglich ist, prozessautomatisiert zu sein und Cloud-Dienste über das Internet zu nutzen. Und die besondere Belastung des Systems geht von bestimmten Kanälen aus: Callcenter, Helpdesk, Websites und Apps für Verbraucher.

Die wirtschaftlichen Folgen von Covid-19 sind zwar noch nicht eindeutig, aber wir müssen davon ausgehen, dass es nach der Krise nicht mehr weitergeht wie vorher. Wenn sich der Online-Prozess jetzt nicht erfolgreich skalieren lässt, wann dann? Doch wie nutzt man diese Verschiebungen, und wie muss ein neues, technologiebasiertes Prozessmodell aussehen?

Bei der Mehrheit unserer Kunden, die die Digitalisierung ihrer Prozesse erfolgreich gemeistert haben, sehen wir, dass die einzelnen Bereiche die nun in Digitalisierungsprojekten tätig sind nicht länger in verschiedene Richtungen arbeiten. Dabei ist die Definition gemeinsamer Ziele für eine erfolgreiche Zusammenarbeit der Erfolgsfaktor. Finanzielle Projektbudgets, die Rolle der IT und die Stossrichtung der Fachabteilungen müssen auf dieses Ziel angepasst werden. Hierzu empfehlen wir unseren Kunden das agile Prozessmanagementteam. Dieses besteht aus Mitarbeitern der IT, des Prozessmanagements und der betroffenen Fachbereiche.

Ein weiterer Erfolgsfaktor sind die unterschiedlichen Ansprüche der IT und der Fachbereiche an die digitale Prozessautomatisierung. Während IT-Entscheider Wert auf monolithische Systeme bei der Umsetzung legen, muss es für die Fachbereichsleitung erfahrungsgemäss vor allem schnell und kundenorientiert gehen. Kaufen sie deshalb bitte keine grossen Softwarelösungen mehr, deren kostspieliger Betrieb sie auf Jahre bindet und sie auf Dauer Ihrer unternehmerischen Individualität, Flexibilität und Innovationskraft beraubt. Entscheiden Sie lieber mutig den Einsatz von serviceorientierten Lösungen und betreten Sie eine neue Zeit. Sind Sie heute noch von einem Monolithen-Grosssystem abhängig? Planen Sie womöglich jetzt noch einen Umstieg darauf? Wir raten Ihnen dringend ab und empfehlen stattdessen, die eigenen Geschäftsprozesse flexibel mit einer mächtigen Prozesslösung selbst zu verantworten und sich gleichzeitig auf die Wettbewerbsfaktoren zu konzentrieren. Optimieren Sie ihre Abläufe, setzen Sie auf Flexibilität und beginnen Sie an der Kundenschnittstelle.

¹ www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-Mit-digitalen-Loesungen-die-Krise-meistern

² Engels, Barbara, 2020, [Corona. Stresstest für die Digitalisierung in Deutschland](#), IW-Kurzbericht, Nr. 23, Köln.



Andreas Grote

Andreas Grote verantwortet als Head of Business Process Management bei Liongate AG, einem Beratungsunternehmen für die Digitalisierung, das agile Prozessmanagement.