

Practitioners' Workshop II:  
Was wird die digitale Entwicklung an den Hochschulen bewirken? Unter welchen Voraussetzungen findet erfolgreiche Entwicklung statt?

Ansätze und Erfahrungen aus der Wirtschaft

# Die Wirtschafts-Unternehmen stehen im Digitalisierungsumfeld vor erheblichen Herausforderungen.

---

## Herausforderungen der Wirtschafts-Unternehmen

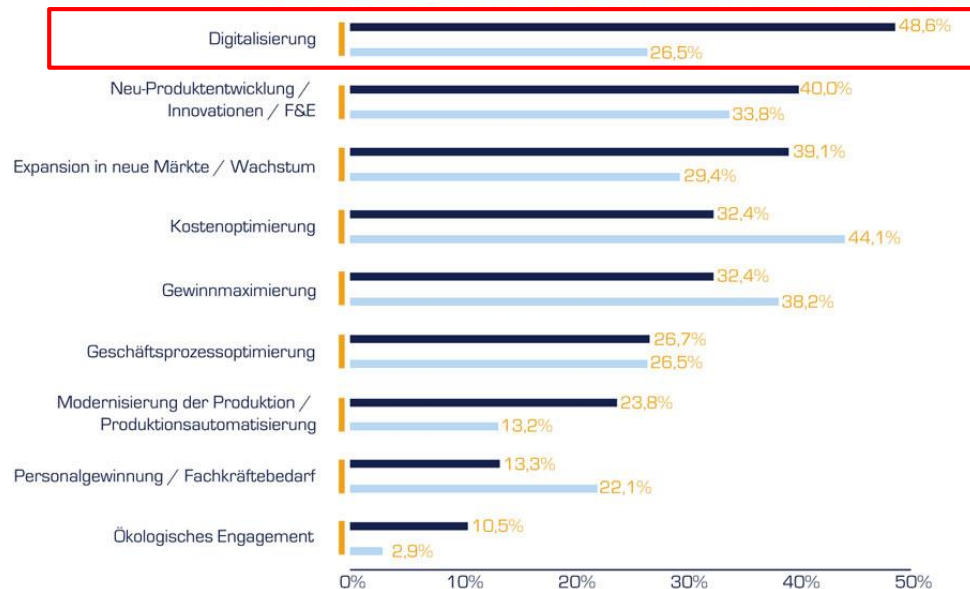
- Es sollen und werden mehr Daten/Informationen im Unternehmen sowie bei der Interaktion mit dem Umfeld (insb. Kunden und Geschäftspartner) erzeugt und genutzt.
- Die Daten müssen geeignet analysiert und über Unternehmensgrenzen ausgetauscht werden können.
- Die Daten haben einen größeren Umfang und eine „längere“ Lebensdauer. Der Pflege von Daten (insb. Aktualisierung und Bereinigung) kommt eine wichtige Rolle zu.
- Die Daten-Nutzung muss gesetzliche Rahmenbedingungen berücksichtigen. Hierzu sind geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen.

# Die Digitalisierung ist sehr wichtig für Unternehmen und ...

## Wichtigkeit

Die Digitalisierung wird am höchsten auf der Unternehmens-Agenda priorisiert – noch vor anderen Themen wie neue Produkte und Märkte, Kostenoptimierung etc..

Welche strategischen Themen stehen auf Ihrer Unternehmens-Agenda ganz oben?



Quelle: Crisp Research AG im Auftrag der GSC AG, 2016

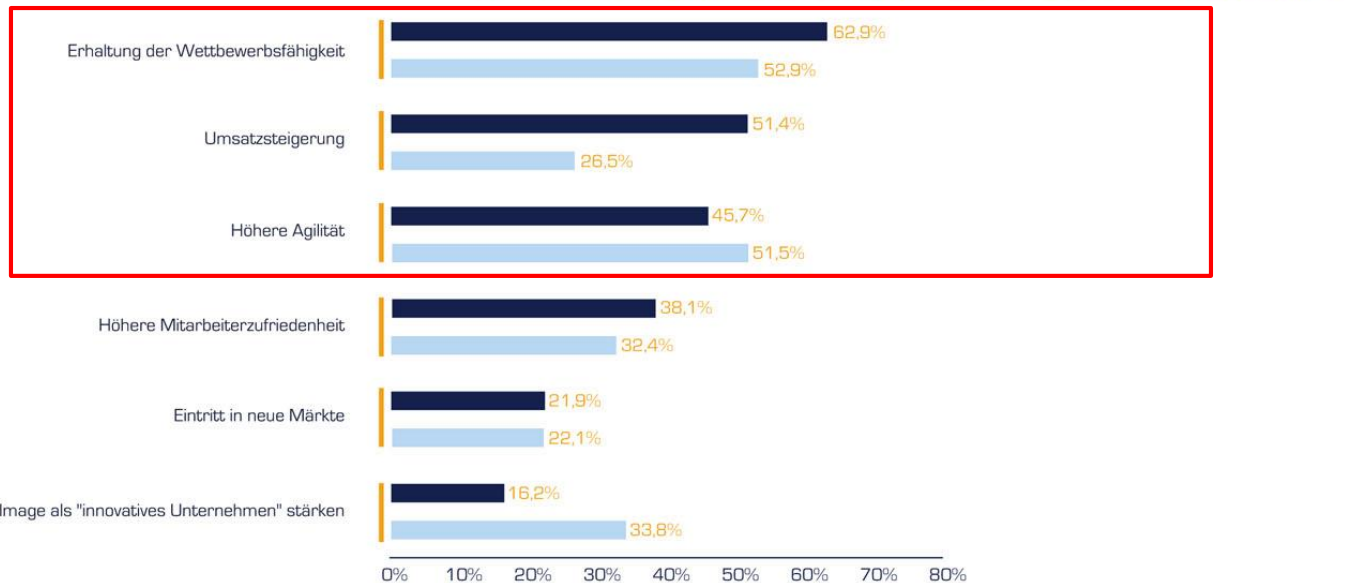
Familienunternehmen n=105 | Andere Unternehmen n=68  
Mehrfachnennung

... soll insb. die zukünftige Wirtschaftlichkeit sicherstellen.

## Erwartungen

Mit der Digitalisierung soll insb. die Wettbewerbsfähigkeit erhalten, der Umsatz gesteigert und eine höhere Agilität erreicht werden.

Welche Erwartungen haben Sie gegenüber der digitalen Transformation?



Quelle:  
Crisp Research AG im Auftrag der GSC AG, 2016

Familienunternehmen n=105 | Andere Unternehmen n=68  
Mehrfachnennung

# Bei der Umsetzung der Digitalisierung zeigt sich jedoch, dass der Großteil der Unternehmen noch in der Anfangs-/Findungsphase sind.

## Status der Umsetzung

Mehr als 60% der Unternehmen befinden sich in der Anfangs- und Findungsphase. Nur ca. 25% der Unternehmen sehen sich in der Umsetzungs- und Wachstumsphase.



# Die Unternehmen erweitern stetig den Fokus der Digitalisierung und sammeln weitere Erfahrungen.

---

- Fokussierung auf ausgewählte/priorisierte Themenbereiche bei der Umsetzung, insb. Marketing und Produktionsunterstützung
- Installation von CDOs, die Digitalisierung gesamtheitlich voranbringen – vorauss. aber nur eine vorübergehende Rolle
- **Sammlung weiterer Erfahrungen und Fortsetzung der Lernkurve**

Die im Folgenden vorgestellten Unternehmens-Praxisbeispiele können insb. für den Administrationsbereich der Hochschulen relevant sein.

---

## Themenfelder der Hochschulen

- Akquise der Studenten
- Service-Erbringung gegenüber den Studenten
  - Lehre
  - Forschung
  - Administration
  - Sonstiges
- Bindung der Studenten
- ...

# Praxisbeispiel I – Digitalisierung der Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden und Bezahlung.

Ziel	Vorgehensmodell	Erfahrungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es sollen Rechnungs- und Reporting-Informationen den Kunden digital zur Verfügung gestellt werden.</li> <li>• Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation der Kundenbedürfnisse sowie Clusterung und Priorisierung</li> <li>• Erstellung eines übergreifenden Datenmodells unter Berücksichtigung der vorhandenen Datenquellen und Systeme</li> <li>• Pilotierung der Umsetzung mit „friendly users“ und Einbindung von Erfahrungen</li> <li>• Entwicklung und Anwendung Ausroll-Modell für Kunden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhebliche Auswirkungen der Digitalisierung auf Prozesse mit nicht zu unterschätzendem Umstellungsaufwand</li> <li>• Erhebliche Auswirkungen der Internationalisierung des Geschäfts auf interne (Support-)Prozesse/Systeme</li> <li>• Beispiele: Umstellung Fonts (UTF-4 zu UTF-8) zur Abbildung sonst nicht möglicher Zeichen (Beispiel: Ł), ausländische Buchhaltungs-Prozesse, etc.</li> </ul>
Herausforderungen		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verteilung Daten/Informationen über viele Systeme</li> <li>• Unterschiedliche (Sichtweisen auf) Kundenbedürfnisse               <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine vs. mehrere Rechnungen</li> <li>• Steuer-Konformität</li> <li>• Reporting-Details</li> <li>• direkte Bezahlungsmöglichkeit</li> <li>• ...</li> </ul> </li> </ul>		



# Praxisbeispiel II – Schutz von Daten und Sicherheit der Informationen.

Ziel	Vorgehensmodell	Erfahrungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es sollen Daten entsprechend ihrer Kritikalität geschützt und gesichert werden.</li> <li>• Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation der vorhandenen Daten/Informationen</li> <li>• Erstellung eines übergreifenden Modells zur Bewertung von Daten/Informationen im Hinblick auf Kritikalität</li> <li>• Erstellung Risiko-Matrix und Ableitung von Sicherheitsmaßnahmen</li> <li>• Überführung in kontinuierliches Risiko-Management</li> <li>• Durchführung kontinuierliche Mitarbeiter-Schulungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Typischer Konflikt zwischen „Bequemlichkeit und Sicherheit“. Häufig höheres Risiko bei Prozessen als bei Technik</li> <li>• Stetiger Review der Sicherheitsmaßnahmen aufgrund kontinuierlicher Weiterentwicklung der Services und Technologien erforderlich (z.B. Hashing von Passwörtern)</li> <li>• Leitlinie: „Jeder ist für die Sicherheit in seinem Bereich verantwortlich.“</li> </ul>
Herausforderungen		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingeschränktes Sicherheitsbewusstsein/Sensibilität (bei den Managern aber auch Mitarbeitern)</li> <li>• Verteilung Daten/Informationen über viele Systeme</li> <li>• Keine Einstufung der Daten in Bezug auf Kritikalität etc.</li> </ul>		

# Praxisbeispiel III – Übergreifender Austausch von zentralen (Steuerungs-)Informationen.

Ziel	Vorgehensmodell	Erfahrungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es sollen zentrale Steuerungs-Informationen mit Kunden- und Service-Bezug bereitgestellt werden.</li> <li>• Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit und Agilität</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikation Steuerungs-Informationen und Aufteilung nach Kunden und Service sowie Priorisierung</li> <li>• Schrittweise Umsetzung               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuerst manuelle Verfahren (Zuordnungen), um die Funktionsweise und das Ergebnis nachzuweisen</li> </ul> </li> <li>• Dann Entwicklung geeigneter Standards/ Prozesse zur Eliminierung manueller Zuordnungen (unter Einbindung externer Datenquellen)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitnahme aller Beteiligten durch „Einfachheit“ des Konzeptes</li> <li>• Iterative/priorisierte Umsetzung mit entsprechenden Erfolgsergebnissen als Basis für anfänglich als „unmöglich“ angesehene Umsetzung</li> <li>• Wichtig: Festlegung von geeigneten Standards/ Masterdaten (Achtung: „Jeder ist für Standards – seine Standards gelten.“)</li> </ul>
Herausforderungen		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verteilung Daten/Informationen über viele Systeme</li> <li>• Keine Standards (Masterdaten) von Kunden- und Service-Informationen</li> <li>• Keine klaren Verantwortlichkeiten für Steuerungs-Informationen und Masterdaten</li> </ul>		

# Praxisbeispiel IV – Weiterentwicklung und Sicherstellung eines aktuellen Leistungs- und Servicekatalogs.

Ziel	Vorgehensmodell	Erfahrungen
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Leistungs- und Servicekatalog wird kontinuierlich weiterentwickelt/aktualisiert.</li> <li>• Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit und Steigerung des Umsatzes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuierliche Weiterentwicklung des Leistungs- und Service-Katalogs unter Berücksichtigung verschiedener Sichtweisen, insb. Leistungserstellung (z.B. neue Technologien) und Verkauf (z.B. neue Kundenanforderungen)</li> <li>• Festlegung der Zuordnungsregeln und -prozesse (z.B. welche neue/alte Technologie in welchem neuen/alten Service) – Sicherstellung der Einhaltung (zumindest bei wichtigen Services)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurzfristig: „Pilot“-Implementierungen zur Unterstützung eines schnellen Time-to-Market</li> <li>• Mittel-/langfristig: Sicherstellung Betriebs-stabile Prozesse zur Vermeidung der Entstehung von „Alt-Lasten“</li> <li>• Grundsätzlich: „Eines der komplexesten Themen der Wirtschaft.“</li> </ul>
Herausforderungen		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veränderung/Weiterentwicklung der Leistungen vs. (lang laufende) Verträge mit bestehenden (alten) Leistungen</li> <li>• Time-to-Market vs. Nachhaltigkeit der Service-Entwicklung</li> </ul>		

# Zusammenfassung der übergreifenden Ansätze und Erfahrungen aus der Wirtschaft

---

- Bedenken und Berührungsängste in Bezug auf Digitalisierung sind zu berücksichtigen und zu managen – nicht alle sind „Fans“ der Digitalisierung (psychologische Komponente).
- Interessierte Stakeholder (insb. „friendly users“) sind gesamtheitlich in den Strategie-/ Konzept-/ Umsetzungs-Prozess einzubinden – Skeptiker werden bei Erfolgen nachkommen.
- Übergreifende Regelungs-/Unterstützungsbedarfe und absehbare Maximalanforderungen sind zu identifizieren – spezifische Anforderungen einzelner Stakeholder sind bewusst ab-/ auszugrenzen.
- Geeignete „Silos“ sind aufzufinden, die, für sich allein betrachtet, funktionieren/skalieren – so werden „Mengen-Komplexitäten“ vermieden.
- Austausch und ggf. Zusammenarbeit mit anderen (Unternehmen) sind hilfreich. Durch Kooperationen werden Vorteile insb. im Einkauf und Anforderungsmanagement erzeugt.
- Nicht alles ist selbst zu entwickeln – „Make or Buy“-Entscheidungen sind zu treffen.
- Ergebnisse sind schrittweise umzusetzen (iterativ), um Fortschritte aufzeigen, messen und Justierungen vornehmen zu können.
- Zu beachten: Digitalisierung wirkt sich auch auf die Führung und Organisation des Unternehmens aus.

---

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Kontaktinformationen:**

**mobil: 0175/6064444**

**email: [a.goeldner@gmx.de](mailto:a.goeldner@gmx.de)**

