Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft

Digital Transformation Canvas

Die 7 Handlungsfelder der Transformation

Prof. Dr. Marc K. Peter

Der Praxisleitfaden und der Digital Transformation Canvas sind als PDF erhältlich auf www.kmu-transformation.ch

Digital Transformation Canvas

Die 7 Handlungsfelder der Transformation

1 Konstante Kundenorientierung

Unternehmen legen einen starken Fokus auf die Kundenorientierung, personalisierte Angebote und digitale Kommunikations- und Absatzkanäle.

- Welches sind unsere Zielsegmente/Kernzielgruppen mit dem höchsten Potenzial?
- Wie hoch ist die aktuelle Kundenzufriedenheit pro Segment/Kernzielgruppe?
- Welches sind die zentralen (digitalen, neuen) Kundenbedürfnisse pro Segment/Kernzielgruppe (Identifikation z. B. mittels Customer Journey Mapping und Personas)?
- Welche Daten zum besseren Verständnis sind vorhanden bzw. müssen erhoben werden?
- Decken unsere Kernprozesse diese Kundenbedürfnisse ab? Wenn nein, was muss verändert werden?
- Welche Bestandteile unseres Marketing-Mix (Produkt, Preis, Kommunikation, Distribution, Zusatzleistungen) müssen wir anpassen?
- Welche personalisierte Angebote (Dienstleistungen/Produkte) wollen wir neu anbieten?
- Welche (digitalen) Kommunikationskanäle und -frequenzen nutzen wir zukünftig?
- Welche (digitalen) Kanäle wollen wir neu anbieten?
- Welche Systeme und Prozesse müssen wir anpassen?
- Welches sind unsere Quick-Win-Massnahmen, um sofort eine stärkere Kundenorientierung und -zufriedenheit zu erreichen?

2 Neue Technologien

Dies beinhaltet Plattformen und Apps sowie die Vernetzung von Industrie- und Konsumentenprodukten (Industrie 4.0 bzw. Internet of Things).

- Welches sind die neuen verfügbaren Technologien und welches Potenzial haben sie für uns?
- Wie werden sich diese Technologien weiterentwickeln und wie werden diese in der Zukunft genutzt?
- Welche Software-Lösungen/Apps könnten unsere Marktleistungen und Prozesse aktiv(er) unterstützen?
- Welche Massnahmen implementieren wir zur Erhöhung der IT-Sicherheit?
- Welche ist unsere Technologie-Roadmap für die nächsten 5 – 10 Jahre?

3 Cloud und intelligente Daten

Digitale Aktivitäten bedürfen datengetriebene Modelle/intelligente Daten sowie flexible IT-Infrastrukturen.

- Haben wir die bestehenden Plattformen und Daten bestmöglich verlinkt?
- Sind unsere IT-Systeme inkl. webbasierte Lösungen für Kunden und Partner einfach zugänglich und skalierbar?
- Welches Potenzial können wir aus den bestehenden Daten (Smart Data) ziehen?
- Haben wir entsprechende Anforderungen an die IT-Sicherheit definiert und messen wir die Kriterien regelmässig?
- Haben wir die weiteren Potenziale von Lösungen in der Cloud und intelligenten Daten umfassend analysiert? Was beinhaltet unsere Roadmap?

4 Neue digitale Strategien und Geschäftsmodelle

Bestehende Angebote werden hinterfragt, um neue oder erweiterte Leistungen/Geschäftsmodelle mittels Innovationen, Plattformen und Kooperationen zu erbringen.

- Wie resistent und zukunftsgerichtet ist mein aktuelles Geschäftsmodell?
- Welche Strategien/Geschäftsmodelle/Produkte bieten meine Mitbewerber und innovative Unternehmen an?
- Welches sind die Bestandteile unserer Wertschöpfungskette: welche Leistungen/Produkte treiben (digitale) Kundennutzen, welche Leistungen/Produkte können separat angeboten werden (Hilfsmittel: Business Model Canvas)?
- Welche Plattformen, Produkte, Kooperationsmodelle und Kanäle können unser Potenzial im Markt erhöhen/multiplizieren?
- Mit welchen anderen Innovationen können wir die Marktleistungen erhöhen/erweitern/neu definieren?

5 Optimierte und automatisierte Prozesse

Prozesse sollten standardisierter, schneller und effizienter ohne Medienbrüche gestaltet und, wo möglich, digitalisiert und automatisiert werden.

- Welches sind meine aktuellen Prozesse und welche Prozesse müssen wir aufgrund neuer Anforderungen und Technologien modifizieren (Hilfsmittel: Prozesslandkarte)?
- Welche Prozesse können wir (und wie) digitalisieren und automatisieren?
- Welche Prozessverbesserungsmethoden setzen wir zukünftig ein, um agiler auf den Markt zu reagieren?
- Welche Anforderungen an die IT gibt es aufgrund der neuen Prozesse?
- Wie messen wir zukünftig unsere Prozessleistungen (Outputs)?
- Welches sind unsere Quick-Wins, um Prozesse einfacher zu gestalten?

6 Neue Ansätze in Führung, Kultur und Arbeit

Die Digitalisierung treibt einen Veränderungsprozess an, der zu einer Anpassung der Führungsgrundsätze und neuen Organisationsformen führt.

- Wo stehen unsere Mitarbeitenden, welche Einstellung haben sie zur Digitalen Transformation?
- Welche neuen Führungsgrundsätze und Organisationsformen wollen wir einführen?
- Wie erarbeiten wir die Grundlagen für die digitale Leadership zusammen mit unseren Mitarbeitenden?
- Welche Fähigkeiten brauchen wir, um die Transformation erfolgreich durchzuführen?
- Wie können wir die Kreativitäts- und Innovationsprozesse unterstützen?
- Wo macht es Sinn, digitale und mobile Arbeitsplätze anzubieten?
- Wie begleiten wir konkret unsere Mitarbeitenden in diesem Veränderungsprozess?

7 Digitales Marketing

Mit dem digitalen Marketing ergeben sich neue und zum Teil automatisierte Ansätze in Vertrieb, Verkauf, Kommunikation, Service und Kundenbindung.

- Welches ist unsere neue, ganzheitliche digitale Marketingstrategie (Marketing, Vertrieb, Verkauf, Service)?
- Wie werden die verschiedenen Teams neu aufgestellt und zukünftig zusammenarbeiten?
- Welche Plattformen und Lösungen (z. B. Marketing-Automation, E-Commerce, CRM, Content Marketing, Social Media) werden wir zukünftig einsetzen?
- Wie optimieren wir laufend unsere Marketing- und Vertriebsinitiativen?
- Welche Prozesse, Messpunkte und Daten werden den Erneuerungsprozess des Unternehmens weiter unterstützen?

Sponsoren und Forschungspartner:
PostFinance, Abacus, AECS Swisscard, Die Mobiliar, Die Post, Dreamlab Technologies, Schweizerische Gewerbezeitung, GS1, KMU Next und Nemuk.

Nutzen Sie die Maturitätsanalyse zur Digitalen Transformation als Ausganspunkt für Ihre Diskussion:
www.kmu-transformation.ch/maturitaetsanalyse

Quelle: Peter, Marc K (Hrsg.) (2017): KMU-Transformation: Als KMU die Digitale Transformation erfolgreich umsetzen. Forschungsresultate und Praxisleitfaden. FHNW Hochschule für Wirtschaft, Olten

Der Praxisleitfaden und der Digital Transformation Canvas sind als PDF erhältlich auf **www.kmu-transformation.ch**

© 2018 Prof. Dr. Marc K. Peter

Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Wirtschaft

Version: 07/18

Digital Transformation Canvas

Die 7 Handlungsfelder der Transformation

1 Konstante Kundenorientierung

Unternehmen legen einen starken Fokus auf die Kundenorientierung, personalisierte Angebote und digitale Kommunikations- und Absatzkanäle.

2 Neue Technologien

Dies beinhaltet Plattformen und Apps sowie die Vernetzung von Industrie- und Konsumentenprodukten (Industrie 4.0 bzw. Internet of Things).

3 Cloud und intelligente Daten

Digitale Aktivitäten bedürfen datengetriebene Modelle/ intelligente Daten sowie flexible IT-Infrastrukturen.

4 Neue digitale Strategien und Geschäftsmodelle

Bestehende Angebote werden hinterfragt, um neue oder erweiterte Leistungen/Geschäftsmodelle mittels Innovationen, Plattformen und Kooperationen zu erbringen.

5 Optimierte und automatisierte Prozesse

Prozesse sollten standardisierter, schneller und effizienter ohne Medienbrüche gestaltet und, wo möglich, digitalisiert und automatisiert werden.

6 Neue Ansätze in Führung, Kultur und Arbeit

Die Digitalisierung treibt einen Veränderungsprozess an, der zu einer Anpassung der Führungsgrundsätze und neuen Organisationsformen führt.

7 Digitales Marketing

Mit dem digitalen Marketing ergeben sich neue und zum Teil automatisierte Ansätze in Vertrieb, Verkauf, Kommunikation, Service und Kundenbindung.

Sponsoren und Forschungspartner:
PostFinance, Abacus, AECS Swisscard, Die Mobiliar, Die Post, Dreamlab Technologies, Schweizerische Gewerbezeitung, GS1, KMU Next und Nemuk.

Nutzen Sie die Maturitätsanalyse zur Digitalen Transformation als Ausganspunkt für Ihre Diskussion:
www.kmu-transformation.ch/maturitaetsanalyse

Quelle: Peter, Marc K (Hrsg.) (2017): KMU-Transformation: Als KMU die Digitale Transformation erfolgreich umsetzen. Forschungsresultate und Praxisleitfaden. FHNW Hochschule für Wirtschaft, Olten

Der Praxisleitfaden und der Digital Transformation Canvas sind als PDF erhältlich auf **www.kmu-transformation.ch**

© 2018 Prof. Dr. Marc K. Peter