



# Mastering Economy

Die 7 Handlungsfelder für  
langfristige nachhaltige  
Wettbewerbsfähigkeit von  
Unternehmen

# Digitalisierung als Antwort auf die Zeitenwende

Die 2020er Jahre warten mit vielfältigen Herausforderungen auf und haben in vielerlei Hinsicht bereits vor Februar 2022 eine Zeitenwende eingeläutet. Auf einige Herausforderungen konnten bereits erste Lösungen gefunden werden, andere wie der Fachkräftemangel und der Klimawandel brauchen langfristig Antworten.

Tatsächlich haben viele Bereiche der deutschen Wirtschaft die letzten 3 Jahre besser überstanden als allgemein erwartet. Was uns darin bestätigt, dass Herausforderungen auch eine

## Mit Kundenorientierung und Innovationskraft widerstandsfähig in die Zukunft navigieren

Im Auftrag von Arvato Systems hat das Marktanalyse- und Beratungsunternehmen PAC im November 2022 mit über 100 Unternehmen aus Deutschland analysiert, welche Rolle die Digitalisierung bei der Bewältigung aktueller wirtschaftlicher und gesellschaftlicher Herausforderungen einnimmt.

Die Ergebnisse der Studie decken sich mit unseren Erfahrungen: Kundenorientierung und Innovationskraft sowie Sicherheit & Compliance führen klar die Liste der strategischen Unternehmensziele an. Letzteres erklärt sich durch den rasanten Anstieg der Cyberkriminalität.

Der Mehrwert von digitalen Technologien als Antwort auf die aktuellen Herausforderungen ist für einen Großteil der Unternehmen unbestritten. Ebenso klar ist, dass digitale Technologien erst durch eine ganzheitliche Transformation im Unternehmen unter Einbezug von u.a. Prozessen und organisatorischen Aspekten ihre Potentiale wirklich entfalten.

positive Wirkung haben: Schwierige Zeiten fördern den Zusammenhalt und den Willen, gemeinsam die wirklich wichtigen Themen effizient anzugehen. Zudem beweist die deutsche Wirtschaft, dass sie durchaus in der Lage ist, umzudenken und den Veränderungen nicht nur kritisch gegenüberzustehen.

Das gilt vor allem auch für den Einsatz digitaler Technologien im Unternehmen: Die Pandemie hat der Digitalisierung einen kräftigen Schub gegeben und das nicht nur in Hinblick auf mobile Arbeitsplätze.

Welche der folgenden Unternehmensziele erachten Sie angesichts der globalen Herausforderungen besonders wichtig, um die Zukunftsfähigkeiten Ihres Unternehmens zu sichern?



■ Sehr wichtig ■ Eher wichtig ■ Eher unwichtig ■ Nicht wichtig

(„Weiß nicht/keine Angaben“ wird nicht angezeigt)

Aufschlüsselung der Antworten von Organisationen in Deutschland, in % (n=104)

# Die Wirkung von digitalen Technologien auf strategische Unternehmensziele

## Handlungsfelder zur Stärkung der Zukunftsfähigkeit

Die Zeitenwende hat klar gemacht: Ein „weiter so“ wie in den florierenden 2010er Jahren kann es nicht geben – allein die Verschiebung wesentlicher Rahmenbedingungen wie Absatz- und Beschaffungsmärkte, Energiekosten und Fachkräftemangel machen Veränderungen unausweichlich.

Digitale Technologien sind der Schlüssel zur Anpassungsfähigkeit und Bewältigung von Veränderungen, sie bieten somit einen erheblichen Mehrwert für die Zukunftsfähigkeit von Unternehmen. Allein die Vielfalt der Technologien ebenso wie die komplexen Wechselwirkungen und dazu noch die rasante Entwicklung machen es Unternehmen zunehmend schwer,

die unterschiedlichen Wirkungsweisen von Technologien auf die strategischen Zielsetzungen einzuordnen.

Kundenorientierung, Innovationskraft, Resilienz sowie Compliance, Nachhaltigkeit und Unternehmensattraktivität gehören klar ins Feld der strategischen Unternehmensziele. Diese decken sich mit den sieben Handlungsfeldern, in denen aus unserer Sicht Unternehmen Kompetenzen aufbauen sollten, um ihre Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit zu stärken. In jedem dieser Handlungsfelder lassen sich vielfältige technologische Potentiale realisieren, die mindestens auf eins der strategischen Unternehmensziele einzahlen.

## 7 Handlungsfelder zur Erreichung strategischer Unternehmensziele



DIGITAL  
BUSINESS



CUSTOMER-  
DRIVEN  
BUSINESS



BUSINESS  
RESILIENCE



PROCESS  
EXCELLENCE



HYPER-  
AUTOMATION



NEW  
WORK



LEADING  
ESG

Auf den folgenden Seiten möchten wir Ihnen die 7 Handlungsfelder erläutern und anhand von ausgewählten Beispielen die Möglichkeiten durch digitale Technologien näherbringen.

Damit Sie sich einen umfassenderen Überblick über die jeweiligen Themen verschaffen können, haben wir die **einzelnen Technologien in den Schaubildern mit wertvollen Beiträgen sowie Praxisbeispielen verlinkt.**

# Digitale Geschäftsmodelle & Kundenzentrierung

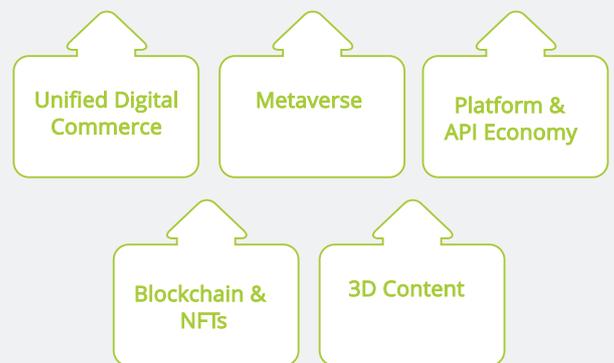
## Digitale Geschäftsmodelle

Geschäftsmodelle, die mit digitalen Technologien unterstützt bzw. sogar betrieben werden, etablieren sich zunehmend sogar in Märkten, die bisher sehr traditionell organisiert waren. Der wesentliche Punkt ist: Es geht nicht um entweder oder, sondern um eine Bereicherung bestehender Geschäftsfelder und -kanäle.

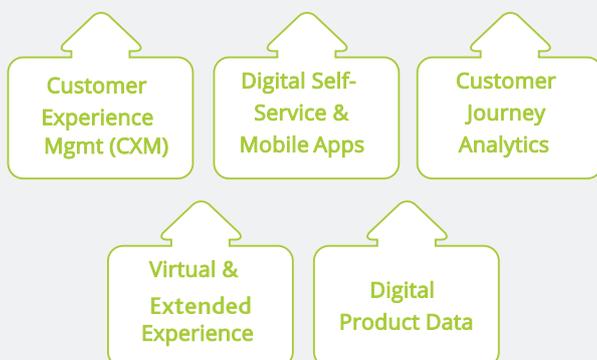
Unified Digital Commerce ist ein Beispiel dafür: Über eine digitale Plattform werden Onlineshopping und Ladeneinkauf miteinander zu einer nahtlosen Customer Journey in Echtzeit verknüpft. Die Technologie eignet sich auch hervorragend für Maschinen- und Gerätehersteller zur Erweiterung des Geschäftsfelds um Vermietungsmodelle. 3D Content bietet erhebliche Mehrwerte beispielsweise im Investitionsgüterbereich: Komplexe Produkte ebenso wie Maschinen, Geräte oder Anlagen können realitätsgetreu abgebildet und so für Präsentationen aber auch ein breites Serviceangebot an Schulungen, Workshops und Reparaturservice verwendet werden.



## DIGITAL BUSINESS



## CUSTOMER-DRIVEN BUSINESS



## Kundenzentrierung

Auch unsere Studie hat bestätigt: Kundenorientierung ist das wichtigste strategische Ziel von Unternehmen. Sie zahlt auf die Widerstandsfähigkeit von Unternehmen ein, insbesondere wenn das Unternehmen Kundenzentrierung lebt. Eine Erkenntnis über Kund:innen ist elementar: Ob B2B oder B2C, Kund:innen wollen heutzutage autonom sein. Also schnell, unkompliziert und kontaktlos 24/7 Informationen sammeln, Services konsumieren und Produkte kaufen. Genau den Service können Unternehmen über digitale Self-Services und mobile Apps anbieten.

Die dahinterliegenden Prozesse können dabei voll automatisiert werden, was die Abwicklung beschleunigt und Mitarbeitende entlastet. Zudem liefern Webshops, Self-Services und Apps wesentliche Einblicke in Kundenverhalten und Wünsche: Über Customer Journey Analytics können so wertvolle Erkenntnisse für Marketing, Vertrieb und Service gewonnen werden.

# Widerstandsfähigkeit & Prozessoptimierung

## Resilienz

Nicht nur in Krisenzeiten ist Widerstandsfähigkeit in Unternehmensprozessen eine kostbare Eigenschaft. Dabei gehen die Ansprüche über Flexibilität und Anpassungsfähigkeit hinaus: Die Möglichkeit, sich bereits im Vorfeld auf Veränderungen einstellen zu können – also agil zu sein – bringt eine reale Entlastung in den Unternehmensalltag. Widerstandsfähigkeit benötigen praktisch alle Wirtschaftszweige, allein die permanent lauernde Gefahr von Cyberattacken und Betrugsversuchen bedarf digitale Schutzmaßnahmen durch IT-Sicherheit und Betrugserkennung.

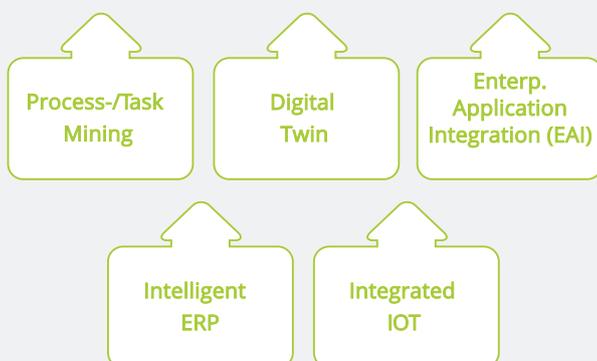
Widerstandsfähige Lieferketten gehören beispielsweise auf die Topliste der Prioritäten: Lieferfähigkeit zahlt klar auf die Kundenzentrierung ein. Digitale Supply Chain Plattformen schaffen über ein digitales Ökosystem nicht nur Transparenz, sondern bieten Raum für erweiterten Kundenservice beispielsweise bei Lieferverzögerungen durch Produkt- oder Lieferantenalternativen.



## BUSINESS RESILIENCE



## PROCESS EXCELLENCE



## Prozessoptimierung

Wenn es um relevante Optimierung digital gestützter Unternehmensprozesse geht, lassen sich mit der Modernisierung von ERP-Systemen bereits maßgebliche Fortschritte erzielen. Allerdings bilden sie längst nicht alle Prozesse im Unternehmen ab.

Hier kommt die Enterprise Application Integration (EAI) ins Spiel: Über digitale Plattformen werden die unterschiedlichen Systeme intelligent vernetzt und der Datenaustausch smart automatisiert. Supply Chain- oder auch Unified Commerce Plattformen sind typische EAI Beispiele.

Internet of Things (IoT) ist in weiteres Anwendungsfeld für Prozessoptimierung: Gerade im Maschinen-, Geräte- und Anlagenbereich leisten „sprechende Endgeräte“ einen erheblichen Beitrag zur vorausschauenden Wartung (Predictive Maintenance).

# Prozessautomatisierung & New Work

## Prozessautomatisierung

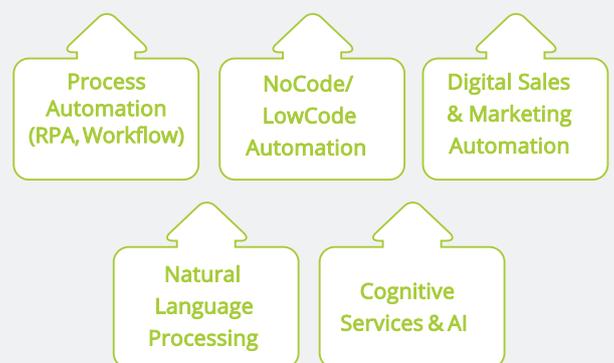
Die konsequente Automatisierung von Prozessen jeglicher Art birgt die Antworten auf vielfältige Arten von Ressourcenknappheit.

Eine smarte Lösung für Prozessautomatisierung ist Robotic Process Automation (RPA). Nach dem Vorbild von Industrierobotern wird das Abarbeiten von einfachen, monotonen oder fehleranfälligen Aufgaben und Prozessen von Software-Robotern übernommen. Dabei können Fachabteilungen auf Basis von NoCode/LowCode-Verfahren auf den entsprechenden Plattformen selbst ihre digitalen Brücken zwischen den Prozessen vorbereiten und damit die IT maßgeblich entlasten.

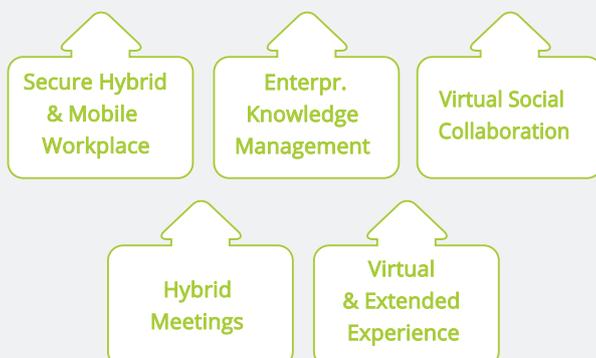
Natural Language Processing (NLP), oder zu Deutsch: Sprachsteuerung vereinfacht die Zusammenarbeit des Mensch-Maschine-Teams in vielen Anwendungsbereichen.



## HYPERAUTOMATION



## NEW WORK



## New Work

Die moderne Arbeitsphilosophie ist weit mehr als nur Home-office: Gerade Tätigkeiten im Feld wie Service, Montage oder Kundenbetreuung profitieren von der mobilen digitalen Arbeitsweise durch erhebliche Produktivitätssteigerungen.

Beispielsweise erhöhen Wissensdatenbanken aus dem Enterprise Knowledge Management die First-Time-Fix-Rate im Kundendienst, da Techniker:innen vor Ort auf das gesammelte Wissen zugreifen können. Darüber hinaus können sie durch Videokonferenzen oder VR-Brillen Spezialisten ad hoc hinzuziehen und so den Servicefall erstklassig lösen.

Moderne Plattformen der Zusammenarbeit zahlen somit gleich auf mehrere strategische Ziele ein: Die Attraktivität als Arbeitgeber:in kann ebenso gesteigert werden als auch die Kundenzufriedenheit. Darüber hinaus verbessert sich der ökologische Footprint und die interne Kostenstruktur.

# Vorbildfunktion in Nachhaltigkeit

## Vorbildfunktion in Nachhaltigkeit

Verantwortliches Handeln im weiteren Sinn ist längst über das Nice-to-have-Prädikat hinausgewachsen. Wer nicht in eine nachhaltige Unternehmensstrategie investiert und seine Environmental Social Governance (ESG) Bilanz verbessert, muss heute schon mit relevanten Imageverlusten rechnen.

Ein Ansatz können dabei nachhaltige Kreislaufmodelle sein: Durch digitale Technologien kann allein die Rückverfolgung von Transportmitteln, Behältern und Verpackungen praktisch automatisiert werden.

Nicht zuletzt erfordert die Lieferkettensorgfaltspflicht, dass Unternehmen auch hinter die Kulissen ihrer direkten Lieferanten in Sachen Nachhaltigkeit und Menschenrechte blicken müssen. Digitale Supply Chain-Systeme liefern die notwendige Transparenz bis hin zum Rohstofflieferanten aus Drittländern.



## LEADING ESG



## Fazit:

Zusammengefasst möchten wir Ihnen folgendes Fazit mit auf den Weg geben:

- Der Weg lohnt sich: Viele unserer Kunden haben bereits bewiesen, dass auch traditionsreiche Unternehmen erfolgreich ihre Geschäftsmodelle modernisieren und digitalisieren können.
- Es ist einfacher als gedacht: Der Königsweg geht auch bei der Digitalisierung über Etappen und eine entsprechende ganzheitliche Unternehmenstransformation.
- Wandel erfordert Umdenken: Es geht um das Zusammenspiel von Menschen und Prozessen mit den jeweiligen Technologien in den Kompetenzfeldern. Ohne ganzheitliche Transformation machen Technologien allerdings nur die halbe Miete aus.
- Gemeinsam wird es einfacher: Kein Unternehmen muss alleine durch seine Unternehmenstransformation. Mit einem Full-Service-Partner wie Arvato Systems an Ihrer Seite bekommen Sie in allen Bereichen kompetente Unterstützung:

Angefangen von unserem Business Transformation Consulting inklusive Prozess- und Technologieberatung bis hin zur Um-setzung begleiten wir Sie von Anfang an auf Ihrem Transformationsweg. Mit unserem ShapeX Business Transformation System unterstützen wir Sie über alle Ebenen und Phasen der Transformation, denn: Die ganzheitliche Betrachtungsweise von Business Transformationen ist der zentrale Erfolgsfaktor für erfolgreichen Wandel im Unternehmen.

Mehr Informationen über Business Transformationen mit Arvato Systems finden Sie unter [Arvato Systems Business Transformation](#).

Oder sprechen Sie uns einfach direkt an, wir freuen uns auf Sie!

# Ihre Ansprechpartner:in



René Wendt-Leppich  
Head of Business Transformation

E-Mail: [business-transformation@arvato-systems.de](mailto:business-transformation@arvato-systems.de) Website: [arvato-systems.de](http://arvato-systems.de)



Kathrin Kleinschnittger  
Senior Consultant Business Transformation

E-Mail: [business-transformation@arvato-systems.de](mailto:business-transformation@arvato-systems.de) Website: [arvato-systems.de](http://arvato-systems.de)

