

POS MANAGER

TECHNOLOGY

Fachmagazin für IT-Lösungen im Einzelhandel / Trade Magazine for IT-Solutions in Retail

Händler drängen ins Wohnzimmer

Digital Marketing

Seite 18



Apps zur mobilen Datenerfassung

Apps for Mobile Data Capture

Seite 26

Nach dem Urlaub urlaubsreif?

Ready for the Holidays?

Seite 36

Ordnung ist die halbe Effizienz

Smooth Data Management

Seite 38



Innovative Digital Signage Lösungen

Viscom 2017

Seite 42



Künstliche Intelligenz in der Fashion-Branche

Seite 20



Mobilcomputer für POS, Lager und Inventur

Mobile Computers

Seite 28

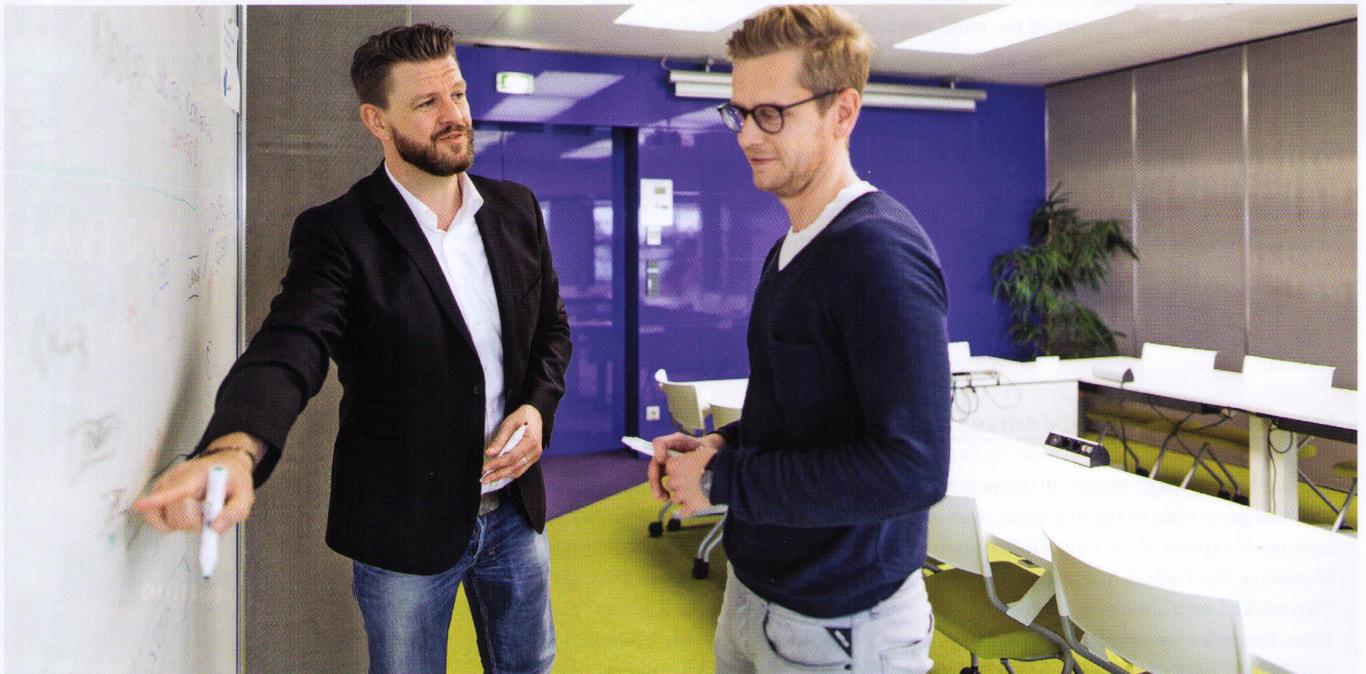


B-59995 Postvertriebsstück Entgelt bezahlt BAUVE Medien GmbH & Co. KG Bahnhofstraße 57 D-86807 Buchloe (Bayern) ISSN 1437-398X Einzelverkaufspreis € 8,50 19. Jahrgang

Digitale Roadmap: Strategie schlägt Aktionismus

Unter dem Druck, das eigene Geschäft zu digitalisieren, beginnen Unternehmen oft mit Einzelmaßnahmen wie einem neuen Webshop - wir erklären, was stattdessen der erste Schritt sein sollte

Der Autor: Jo Luick, ecx.io - an IBM Company



▲ Am Beginn der digitalen Transformation sollten keine Einzelmaßnahmen stehen, sondern die Analysen des eigenen Angebots, des Umfeldes und die Sicht des Kunden

Digitalisierung steht inzwischen bei den meisten Unternehmen auf der Agenda, nur: wo fängt man an, wie soll man die Umgestaltung angehen? Viele starten mit einem Pilotprojekt, um zum Beispiel einen neuen Verkaufs- oder Kommunikationskanal zunächst einmal zu testen. Andere Unternehmen beginnen mit der Digitalisierung der Arbeitsprozesse: Papierbasierte Prozesse sollen durch automatisierten Workflow abgelöst werden, dabei geht es vorrangig um den Wechsel zu einer neuen Technologie. Scheinbar folgerichtig rückt die Suche des richtigen Systems oder der passenden Plattform in den Fokus des Projekts. Wird eine Agentur zu Rate gezogen, dann um bei der Auswahl und Implementierung der Technologie-Lösung zu unterstützen. Verbreitet ist auch ein Herangehen analog dem der Instandhaltung von Betriebsmitteln: Was am ältesten ist, wird zuerst erneuert. In diesem Fall wird die Agentur des

Vertrauens für einen Relaunch beauftragt; die jeweilige Website, der E-Shop oder das Kundenportal sollen in erster Linie ein modernes Design bekommen.

Keine Einzelmaßnahmen

Jeder dieser Schritte kann richtig sein, aber als Einzelmaßnahme greifen sie zu kurz. Selbst die Wirkung eines erfolgreichen Pilotprojektes verpufft, wenn die weitere Umsetzung nicht geplant ist. Die Zeit- und Ressourceneinsparung durch digitalisierte Prozesse ist oft dringend geboten, um im Wettbewerb mithalten zu können. Damit wird aber nicht automatisch auch Mehrwert für den Nutzer generiert. Und weder eine neue technologische Plattform noch ein besseres Design helfen, wenn neue Wettbewerber mit disruptiven Geschäftsmodellen den Markt erobern. Deshalb sollten am Beginn der digitalen Transformation

keine Einzelmaßnahmen stehen, sondern die Analysen des eigenen Angebots, des Umfeldes und die Sicht des Kunden.

Analysen und Strategie

Eine Full-Service Digitalagentur wird den Kunden in dieser Hinsicht von Anfang an mit entsprechenden Tools und Methoden bei der Erarbeitung ihrer digitalen Strategie unterstützen und beraten. ecx.io identifiziert dazu gemeinsam mit dem Kunden wichtige Handlungsfelder, die „Fields of engagement“, und strukturiert das gesamte Vorgehen dann in Form einer digitalen Roadmap. Dabei kommen zunächst Methoden zum Einsatz, um Geschäftsmodell, Markt, Umfeld und Wettbewerber zu bewerten. Um die Struktur, die Besonderheiten des jeweiligen Unternehmens und seiner Kunden zu verstehen, ist natürlich viel Input vom Kunden gefragt.

Digital Roadmap: Strategy Beats Random Activism



In many companies, digitalization is part of the agenda. But where to start? By conducting a pilot project, with process digitalization or a website relaunch? It's neither – nor. Without embedding digitalization into a broader strategy or concept, single measurements to generate added-value for the user may miss the mark. As a first step towards digital transformation, the company's own offer, environment and customer expectations should be examined. This analysis will then be used to develop a company-specific digital strategy. This is where a full-service digital agency can assist the process right from the beginning. While a company usually focuses on an inside-out view, the agency's task is to focus on the end-user's point of view. By conducting interviews and reflecting the customer journey, the following questions will be discussed: How do customers perceive the company's offer; what are they looking for and what are their expectations? Ecx.io - an IBM Company - first identifies all significant fields of engagement together with the customer. All objectives and measurements will be summarized to draft a digital roadmap. Here, the first few months are described in more detail and with concrete steps of action. In doing so, ecx.io consultants draw on their project experience, methods and industry-specific best practice approaches; they are familiar with the latest developments and user expectations, and assist in structuring the tasks.

Gleichzeitig bringen die Berater ihre Projekterfahrung in den jeweiligen Branchen mit ein: Best Practices, neue Entwicklungen und Erwartungshaltungen, die aus dem B2C Bereich auch auf B2B übertragen werden (Consumerisation). Grundsätzlich wird immer die gesamte Supply Chain betrachtet. Ganz wichtig ist die Sicht des Kunden. Während in Unternehmen oft noch die Sicht „Inside-out“, ein stark von innen heraus geprägter Blick, vorherrscht, ist es die Aufgabe der Agentur, die Sicht von außen in das Projekt mit einzubringen und auch den Anbieter dafür zu sensibilisieren: Wie nehmen unsere Kunden das Angebot wahr, wonach suchen und was erwarten sie? Das geschieht in Form von Kunden-Interviews und auch, indem man die Customer Journey nachvollzieht.

Ein Beispiel: Ein Kundenportal soll erneuert werden, das schon etwas in die Jahre gekommen ist und von den Kunden nicht so intensiv genutzt wird wie erhofft – mit Außendienst, Verkaufsbüros und festen Produktpaketen, die es zu verkaufen gilt. Der Aufbau des Kundenportals folgt dieser „Inside-Out“ Sicht. Im Projekt wird dann der gesamte Prozess untersucht: Welche Angebote sind im Portal integriert und was würde ein Kunde erwarten? Welchen Mehrwert kann das neue Kundenportal bieten? Aber auch: Welche zusätzlichen Prozesse könnten in die Plattform mit eingebunden werden, um den internen Ablauf zu verbessern?

Gesamtstrategie zählt

Die Agentur kann sehr gut bei der Strukturierung der Aufgaben unterstützen, da sie aus ih-

rer Erfahrung heraus den Aufwand einzelner Aufgaben einschätzen kann. So ist den Unternehmen in der Regel klar, dass z. B. ein neuer Web-Shop die Einbindung der Daten aus bestehenden Systemen wie Warenwirtschaft oder Logistik erfordert. Was viele aber nicht wissen: Diese Daten genügen in der vorliegenden Form zumeist noch nicht. Sie müssen erst aufbereitet und angereichert werden, auch dafür sind Zeit und Ressourcen im Projekt einzuplanen.

Ein Webshop-Modell etwa lässt sich schon innerhalb von fünf Tagen erstellen. So erhalten die Kunden sofort einen Eindruck, wie das fertige Produkt und die Benutzeroberfläche aussehen könnten, sie können testen und verbessern. Damit der neue Vertriebsweg aber auch tatsächlich funktioniert, braucht es auch die nötige Logistik, Änderungen im Ablauf, Mitarbeiter müssen geschult oder neu eingestellt werden. Das ist aufwendiger, innerhalb eines halben Jahres aber durchaus vorstellbar.

Fazit

Im Ergebnis entsteht eine digitale Roadmap, die Ziele und Maßnahmen für die nächsten drei Jahre abdeckt. Dabei werden die ersten Monate detaillierter und in konkreten Schritten beschrieben, so dass klar ist, welche Aufgabe jeweils als nächste ansteht. Die eingangs beschriebenen Maßnahmen wie Prozessdigitalisierung, Pilot- und Relaunchprojekte können zu diesen Maßnahmen gehören – in dieser Form, als Teil einer Gesamtstrategie, sind sie auch wirksam und nachhaltig. ■



Praxisnahe Fachbeiträge zu:

- Digital Banking
- Mobile Payment
- Online Banking
- Fintechs
- Apps und Security

BAUVE MEDIEN

www.bauve.de