

Langfristige Massnahmen

Digitalisierung durch Covid-19

Die Covid-19-Pandemie treibt die Digitalisierung der Schweiz unwillkürlich weiter voran. Unternehmen müssen jetzt die richtigen mittel- und langfristigen Massnahmen definieren.

→ VON BORIS RICKEN



DER AUTOR

Boris Ricken

ist Head of Manufacturing, Digital Strategy & Innovation bei der AWK Group.

→ www.awk.ch

Die Covid-19-Pandemie gilt schon jetzt als Jahrhundertereignis. Sie ist nicht nur eine gesundheitliche Herausforderung, sondern resultiert auch in grossen gesellschaftlichen, technologischen und wirtschaftlichen Veränderungen. Ging man zu Beginn der Pandemie von einer schnellen Normalisierung aus, so zeichnen sich mittlerweile zahlreiche strukturelle Umbrüche ab.

Insbesondere wird sich die Digitalisierung von Unternehmen weiter beschleunigen. Die schon stark digital ausgerichteten Firmen haben sich bisher als resilienter gegenüber den negativen Auswirkungen der Corona-Krise gezeigt. Dies liegt insbesondere daran, dass das Geschäftsmodell und der Leistungserstellungsprozess digitaler Unternehmen weniger stark von physischer Interaktion abhängig sind.

DIE NEUEN HANDLUNGSFELDER

Mit dem beschleunigten digitalen Wandel ist allerdings eine Vielzahl technologischer Herausforderungen verbunden. Diese müssen Digitalisierungsverantwortliche wie CIOs, CDOs und CTOs durch gezielte Massnahmen angehen. Anfangs standen kurzfristige Aktivitäten zur Sicherung des operativen Betriebes im Fokus. Jetzt sollten die Verantwortlichen die mittel- und langfristige Perspektive in den Blick nehmen und auf folgende Handlungsfelder fokussieren:

- **Informatik und IT-Supportprozesse:** CIOs und Führungskräfte von IT-Abteilungen sollten nun die anfänglich ad hoc eingeführten Lösungen und Massnahmen in ein nachhaltiges Setup überführen. Dies betrifft insbesondere Strategien und Lösungen für einen digitalen Arbeitsplatz (Home Office), die digitale Zusammenarbeit, die IT-Sicherheit sowie das gesamte IT-Continuity-Management. Gleichzeitig sind IT-Prozesse weiter zu automatisieren.
- **Marketing und Verkauf:** Beide stehen vor der Herausforderung, dass physische Touchpoints (Events, Messen, physische Produktpräsentationen, Verkaufsgespräche) durch Covid-19 stark erschwert beziehungsweise verunmöglicht werden. Die Digitalisierung der Kundenschnittstelle muss daher weiter vorangetrieben werden. Dies umfasst den Einsatz von Augmented/Virtual-Reality-Technologien für ein virtuelles Kundenerlebnis, den Ausbau digitaler Verkaufskanäle (Marktplatz, Webshop), virtuelle Kunden- und Marketingevents sowie den Einsatz von CRM-Systemen zur Steigerung der Verkaufseffizienz.

■ **Service:** Aufgrund von Kontakt- und Reisebeschränkungen ist der Service einer der am stärksten betroffenen Kernprozesse in Betrieben. Gleichzeitig besteht hier noch enormes Digitalisierungspotenzial. Wichtige mittel- und langfristige Massnahmen sind ein sicherer Fernzugriff auf Maschinen und Anlagen, Selfservice zur Entlastung des Personals, Automatisierung von Serviceprozessen durch digitale Lösungen im Ticketing, der Aufbau von E-Learning-Portalen, die Entwicklung von Lösungen zur vorausschauenden Wartung sowie der Einsatz von AR/VR zum Support lokaler Servicetechniker wegen Reisebeschränkungen.

- **Produktion:** Mittel- und langfristige Digitalisierungsmassnahmen in der Produktion zielen auf eine bessere Resilienz und Steigerung der Gesamtanlageneffektivität. Konkrete Massnahmen sind eine stärkere Automatisierung durch Robotik, der Einsatz prädiktiver und vorausschauender Wartung, die Einführung von Manufacturing-Execution-Systemen zur Produktionssteuerung in Echtzeit, die Etablierung einer papierlosen Fertigung sowie die Nutzung von IoT und Industrial-Analytics-Lösungen.
- **Beschaffung:** Der Fokus von Digitalisierungsmassnahmen in der Beschaffung (Einkauf 4.0) liegt auf der konsequenten Kostenreduktion. Dies umfasst die Automatisierung der operativen Beschaffung, der Aufbau von digitalen Schnittstellen zu Lieferanten (Electronic Data Interchange, kurz EDI) sowie die vermehrte Nutzung von Beschaffungsplattformen und -marktplätzen.

EFFIZIENZ UND RESILIENZ

Die Bandbreite möglicher Digitalisierungsmassnahmen in den Unternehmen ist gross und erstreckt sich über sämtliche Handlungsfelder. Die Verantwortlichen sollten eine strategische Herangehensweise wählen und gemeinsam mit dem Business den richtigen zukünftigen Fokus setzen. Nur so können die gesteckten Ziele von gesteigerter Effizienz und höherer Resilienz nachhaltig erreicht werden. ←