

Intelligente Unternehmen

Mit 5 Bausteinen zum intelligenten Unternehmen

Die Intelligenz von Unternehmen liegt nicht mehr allein bei den Mitarbeitern, sondern in der Technologie und der Vernetzung aller Menschen, Prozesse und Systeme in der gesamten Wertschöpfungskette. Netzwerke, Internet of Things (IoT), Machine Learning (ML) und Predictive Analytics sind nur einige der Schlagworte auf dem Weg zum intelligenten Unternehmen.

Baustein 1: Digitalisierung

Die Ära der Intelligenz hat begonnen. Eine zentrale Voraussetzung für intelligente Unternehmen ist die Digitalisierung. Umgekehrt sind digitale Unternehmen jedoch nicht zwingend intelligent. Erst, wenn alle Schritte in der Wertschöpfungskette digital verfolgt werden können und vernetzt sind, ist die technologische Basis für ein intelligentes Unternehmen geschaffen. Das ist ein langwieriger Prozess, der immer flexibel im Hinblick auf die zukünftigen Entwicklungen durchgeführt und erweitert werden muss.

Intelligente Geschäftsanwendungen sind keine Insellösungen, wie wir sie bei traditionellen Technologien wie etwa ERP und CRM kennen. Sie sind integriert in eine Plattform, die sowohl Kernfunktionen der Unternehmensprozesse, als auch innovative Technologien bereitstellt. Dadurch können intelligente Unternehmen auf Daten und Informationen zugreifen, neue Geschäftsmöglichkeiten erschließen und bessere Entscheidungen auf allen Organisationsebenen treffen.

Baustein 2: Daten

Voraussetzung für die Intelligenz eines Unternehmens ist, dass es gelingt, Daten zu lesen, zu analysieren und sinnvolle Schritte daraus abzuleiten. Die wichtige Frage auf dem Weg zum intelligenten Unternehmen muss daher lauten: Liegen alle nötigen Daten vor und sind diese analysierbar? Dabei geht es nicht um starre Regeln, wie etwa bei Automatisierungen. Intelligenz bedeutet lesen, hören, verstehen, die richtigen Schlüsse ziehen, eigenständig agieren und das Handeln immer wieder neu anpassen. Dazu muss die Technologie in der Lage sein, aus den vorliegenden Daten Schlüsse zu ziehen und auf deren Basis Entscheidungen zu treffen. Bevor ein Unternehmen seine Intelligenz wirklich ausspielen kann, steht daher die Frage: Wo liegen die Daten heute? Sind diese aktuell und in Echtzeit verfügbar? Sind diese auswertbar?

Baustein 3: Vernetzung

Lag die Intelligenz im Unternehmen früher ausschließlich bei den Mitarbeitern, so ist sie heute in der Kombination von Menschen, Prozessen und Technologie begründet. Die Technologie übernimmt zunehmend Aufgaben, denn sie lernt mittlerweile schneller und besser als der menschliche Organismus. Innovative Technologien nutzen künstliche neuronale Netze. Sie sind lernfähig, können mit bestimmten Regeln umgehen und so trainiert werden, dass sie situationsabhängig reagieren. Was auf den ersten Blick abschreckend wirkt, kann eine enorme Arbeitserleichterung bedeuten. Aufgaben, für die Menschen Jahre brauchen würden, erledigen Computer mit künstlichen neuronalen Netzen in kürzester Zeit. Es wird Intelligenz ohne Kapazitätsbeschränkung geschaffen, denn nur mit solch einer Technologie sind die Abermillionen von Daten (Stichwort Big Data) beherrschbar. Die Technologien funktionieren Tag und Nacht, sprechen alle dieselbe Sprache und ermöglichen daher vernetztes Arbeiten über jede Grenze hinweg: Abteilungsgrenzen, Ländergrenzen, die Grenzen eines Gerätes oder einer Maschine, zeitliche Grenzen und Grenzen bestimmter Branchen.

Baustein 4: Kundenzentrierung

Schätzungen zufolge nutzen bereits heute 90 % der 200 größten Unternehmen der Welt intelligente Apps, Tools für Big Data und Analytics, um das Kundenerlebnis zu verbessern¹. Es wird deutlich: Die Zukunft gehört dem Kunden. Standen früher die einzelnen Abteilungen und Prozesse im Mittelpunkt, so sind sie heute Mittel zum Zweck, dem Kunden ein durchgängiges Kundenerlebnis zu bieten. Der Kunde zahlt. Der Kunde bestimmt. Der Kunde ist der Markt. Nur wer den Kunden kennt, kann den Markt vorhersehen. Datenbasierte Analysen und Prognosen zahlen direkt auf die Kunden ein. Damit können ganz neue Potenziale ausgeschöpft werden, die ohne die Auswertung und Vorhersagen der intelligenten Anwendungen nicht möglich wären. Für den Kunden bedeutet dies, ein individuelles, passgenaues Kundenerlebnis und schließlich Zufriedenheit und Markentreue.

Baustein 5: Agilität

Ein intelligentes Unternehmen sieht Veränderungen voraus und reagiert schnell. Hierbei kommen intelligente Technologien zum Einsatz, wie etwa Predictive Analytics. Diese ermöglichen unter anderem vorausschauende Planungen, Echtzeitanalysen und die Vorhersage von Risiken. Wertvolle Daten, mit denen Unternehmen zukunftssicher gesteuert werden können.

Dazu braucht es eine Systemlandschaft, die modular erweiterbar ist. Zum einen muss sie fähig sein, alle Geschäftseinheiten in einer Datenbasis zu vereinen, aber auch immer mehr Tools und Technologien zu integrieren. Die Infrastruktur darf nicht starr sein, die Entscheidung für eine Technologie keine Sackgasse. Dies ermöglicht schnelle Veränderungen, wie Anpassungen der Geschäfts- und Betriebsparameter, sowie wesentliche strukturelle

Veränderungen innerhalb des Unternehmens. Das System intelligenter Unternehmen besteht idealerweise aus einer intelligenten Suite, einer oder mehrerer Plattformen auf Basis von Microservices (typischerweise aus der Cloud) und innovativen Technologien wie IoT, künstlicher Intelligenz und Machine Learning. Vereint ergeben diese Bestandteile die sichere Basis für die Zukunft. Sie lassen sich schnell und an jedes neue Geschäftsmodell anpassen und befeuern Innovation und Disruption.

¹ Gartner (2017): *Top 10 Strategic Technology Trends for 2017: Intelligent Apps*

Erschienen als IDG-Fachartikel auf www.computerwoche.de

Autor



Christoph Resch

Geschäftsführer valantic CEC Deutschland GmbH & valantic .more AT GmbH | Partner valantic GmbH

www.valantic.com