

Über SAP SE / SAP News Center / Partner

Die Zukunft gehört den Kunden

20. Februar 2019 von Thomas Latajka

[f](#) [t](#) [g+](#) [in](#)

Der Erfolg von Unternehmen hängt zukünftig von moderner, vernetzter Technologie ab – und von den Kunden. Wie gelingt es, die Kundenzentrierung mit ihren fordernden, technologischen Entwicklungen umzusetzen? Um den Marktanforderungen auch zukünftig gerecht zu werden, ist die Entwicklung hin zum **Intelligent Enterprise** unausweichlich.

Was sich in den 1960ern als erste Anzeichen von Computern und automatischer Datenverarbeitung andeutete, ist in den 1990ern vollständig angekommen und wurde mit dem Internet noch erweitert. Die 2000er sind geprägt von mobilen Endgeräten, Cloud Computing und Big Data. Mehr und mehr Unternehmen springen heute auf den Zug der Digitalisierung auf. Einzelne Transformationen in verschiedenen Business Units sind bereits umgesetzt, dies ist jedoch erst der Anfang eines Prozesses, der sich durch das gesamte Unternehmen ziehen sollte.

Betrachtet man die vier wesentlichen Dimensionen der **digitalen Transformation**, so wird dieser Prozess deutlich. Eine wichtige Ebene ist die Art und Weise, wie ein Unternehmen mit Kunden interagieren und somit die gesamte Customer Journey digitalisiert. Zum Digitalisierungsprozess gehört ebenso die Anpassung der vertikalen und horizontalen Wertschöpfungskette. In der dritten Dimension reiht sich die Digitalisierung der innerbetrieblichen Supportfunktionen ein und zuletzt die digitale Transformation der Arbeitsplätze im Unternehmen. Für alle vier Dimensionen sind Bestandsanalysen und ein expliziter Plan nötig, um **Digitalisierung** zu etwas Handfestem werden zu lassen. Oft treffen zwei Welten aufeinander, die zusammengeführt werden sollen: Das zu überholende oder ergänzende Bestandsystem muss mit den neuen Technologien harmonisieren.

Sieht man Digitalisierung aus Prozesssicht an, wird die notwendige Vernetzung der Prozesse miteinander schnell offensichtlich. Daher sollte der Digitalisierungsprozess eines Unternehmens genau definiert sein. Innerhalb von komplexen Transformationsprojekten ist eine agile, möglichst schlanke Vorgehensweise mit klar überschaubaren Meilensteinen oft entscheidend für den Erfolg. Durch die schnelle technologische Entwicklung ist jetzt Expertenwissen in Prozessen und Technologie gefragt.

Das Ende der Digitalisierung ist eher offen. Sind Unternehmen bei Entwicklungen eher zurückhaltend, liegt das vor allem an Faktoren wie unzureichender Expertise, fehlenden Werkzeugen oder dem falschen Fokus. Das wirkt sich sowohl auf die Produktivität der Mitarbeiter als auch auf die Kundenzufriedenheit negativ aus. Fortschritt und Innovationen treiben den Digitalisierungsprozess ständig voran und verlangen von einem Unternehmen, das wettbewerbsfähig bleiben will, permanente Anpassungsfähigkeit.

Digital ist nicht genug

Was hält die Zukunft bereit? Nur wer die erste Phase der digitalen Transformation schon abgeschlossen hat, kann das **Intelligent Enterprise** als nächstes Kapitel und Vision für die Zukunft angehen. Wesentlich ist, dass die digitale Transformation des gesamten Unternehmens auf End-to-End-Prozessen basiert. Vom Auftragsingang über die Produktion bis hin zur Rechnungsstellung, von Marketing und Sales über die Logistik bis hin zum Service: Erst wenn die Vorgänge digital erfasst und begleitet werden, lassen sich die Daten für ein Unternehmen optimal nutzen.

Allein mit der **Digitalisierung** der Prozesse ist es jedoch nicht getan. Grundlegend ist eine beliebig erweiterbare Systemlandschaft, die die Daten aller Business Units vereint und gleichzeitig die Möglichkeit bietet, immer mehr intelligente Technologien zu integrieren. Sämtliche Instanzen greifen so auf eine einheitliche Datenbasis zu und profitieren von zukünftigen Weiterentwicklungen.

Next step: Intelligent Enterprise

Ein **intelligentes Unternehmen** schafft es, **intelligente Geschäftsanwendungen zu bündeln**, diese zusammenzuführen und Daten und Informationen sinnvoll zu nutzen. Dazu müssen Silos zwischen traditionellen Anwendungen wie etwa **CRM** und **ERP** aufgelöst und in die gleiche Plattform eingebunden werden. Diese sollte die Kernfunktionen der Prozesse und innovative Technologien wie etwa **Artificial Intelligence (AI)**, **Predictive Analytics** oder **Internet of Things (IoT)** umfassen. So werden wertvolle Einblicke gewonnen und bessere Entscheidungen auf allen Organisationsebenen ermöglicht. Zudem können Innovationen und Anpassungen in kürzester Zeit umgesetzt werden.

Allerdings ist noch eine wichtige Bedingung zu erfüllen: Es kann kein intelligentes Unternehmen geben, das die Kunden nicht konsequent in den Mittelpunkt seiner Abläufe stellt. Das ist die Kunst, die den Schritt vom digitalen zum **intelligenten Unternehmen** beschreibt. Das intelligente Unternehmen lebt davon, dass die Customer Journey ganzheitlich erfasst und abgebildet werden kann. Schätzungen¹ zufolge nutzen bereits heute 90% der 200 weltweit größten Unternehmen intelligente Apps und das gesamte Toolkit mit großen Daten- und Analysetools, um ihr Kundenerlebnis zu verbessern.

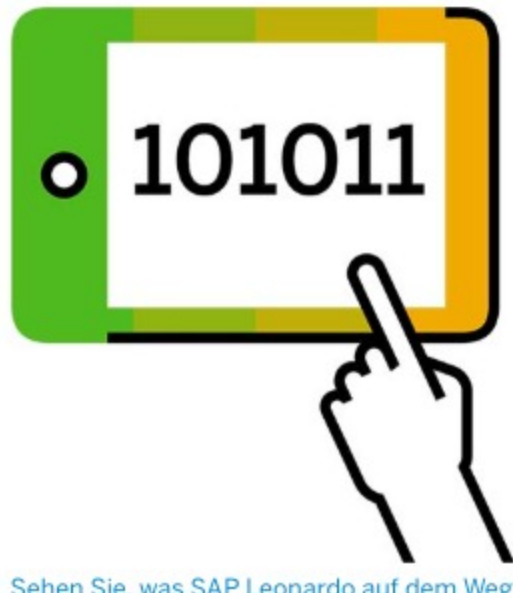
Die Intelligenz liegt zukünftig sowohl beim Menschen als auch in der Technologie.

Durch Vernetzung aller Prozesse End-to-End lässt sich der Markt vorhersehen. Es kann proaktiv reagiert werden, nicht nur reaktiv. Jetzt gilt es, mit den Entwicklungen standzuhalten und wichtige Veränderungen frühzeitig zu erkennen. Der Mehrwert: Agilität, Fokussierung und am wichtigsten: zufriedene Kunden.

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

Thomas Latajka ist Geschäftsführer bei **valantic ERP Services GmbH**

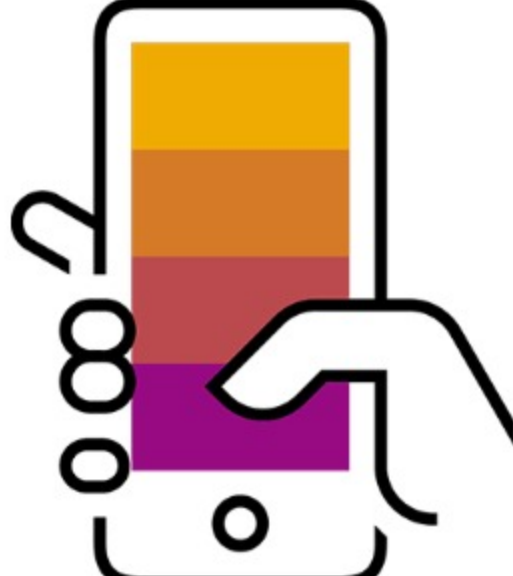
Tags: CRM, ERP, maschinelles Lernen



Sehen Sie, was SAP Leonardo auf dem Weg zur Digitalisierung für Sie tun kann

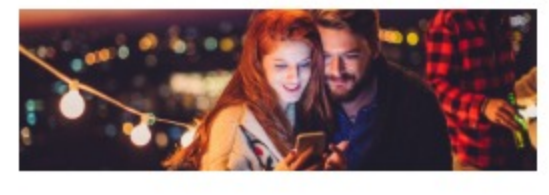


Sehen Sie sich Kundenerfolge auf dem Weg zum intelligenten Unternehmen an



Bleiben Sie up-to-date! Erhalten Sie alle Neuigkeiten des SAP News Centers direkt auf Ihr Smartphone

Mehr aus Partner



Customer Experience und Customer Lifetime Value

Feature — Um den Paradigmenwechsel zu digitalen Geschäftsmodellen einzuleiten, bieten SAP-Technologien wie SAP C/4HANA, Qualtrics Customer Experience, SAP Analytics Cloud und SAP Leonardo die notwendige Grundlage. Viele...

[Weiterlesen](#)

22. März 2019 von Dr. Martin Zirkel, Partner, EY und Dr. Andreas Heusler, Manager, EY

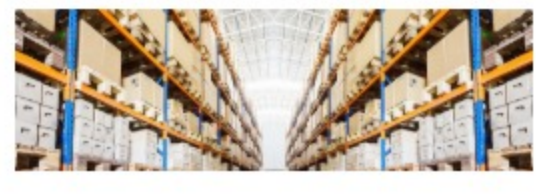


SAP NOW in Berlin: Intelligente Technologien zum Anfassen

Feature — Zum ersten Mal wird eine SAP NOW für den deutschsprachigen Raum veranstaltet. Im Flughafen Berlin Tempelhof zeigen nicht nur SAP, sondern auch über 50 Kunden...

[Weiterlesen](#)

14. März 2019 von Jeanette Rohr



Simulator für automatisches Lagerequipment

Feature — Wird ein Automatiklager an SAP EWM angebunden, muss eine Inbetriebnahme der automatischen Anlage erfolgen. Der Atos-Simulator stellt bereits im Vorfeld sicher, dass notwendige Schnittstellen- und...

[Weiterlesen](#)

8. März 2019 von Monika Schneefuss