

Digitale Transformation

Die Digitalisierung wirkt häufig abschreckend – Identum stellt drei Projekte vor, die zeigen: Es braucht oft gar keine große Revolution.

Gastbeitrag

••• Von Theresa Hauser

WIEN. Neue Geschäftsmodelle haben oft das Glück, schon digital geboren zu werden. Den meisten Start-up-Gründern wurde dieses Digitale schon in die Wiege gelegt. Vor allem ältere Unternehmen jedoch sehen in Digitalisierung oft nur ein unvermeidbares Übel oder fürchten gar um Arbeitsplätze ihrer Mitarbeiter. Das Innovationspotenzial überzeugt nicht immer – der Begriff Digitalisierung ist für viele abschreckend.

Über den Tellerrand

Digitalisierung ist oft sehr unspezifisch, aber immer unglaublich flexibel und bringt auf direktem Weg neue Chancen für Unternehmen, die im Alltag vergessen hatten, zu hinterfragen, ob es nicht bessere, effektivere Wege, Prozesse und Mittel gäbe, um angestrebte Ziele zu erreichen. Und das oft mit weniger Anstrengung und geringeren Kosten, als gedacht.

Wende statt Ende

Genau hier gilt es, in der Beratung von Kunden anzusetzen und zu versuchen, immer auch einen kritischen Blick hinter die Kulissen zu werfen, um Abläufe und Methoden von Geschäftsmodellen zu durchleuchten. Denn mit zunehmenden Möglichkeiten in der Digitalisierung ist weder der Website-Besuch, noch die Conversion das Ende der Customer Journey. Unsere Erfahrung zeigt: In den meisten Fällen braucht es gar keine große Revolution, schließlich ist nicht plötzlich alles schlecht, was lange gut war.

Unser erstes Beispiel für das enorme Potenzial von Digitali-



Die Autorin

Theresa Hauser ist Teamleiterin der Online-Kundenberatung bei Identum.

sierung ist das Projekt der Akademikerhilfe, die 27 Wohnheime in ganz Österreich betreibt, und die wir ermutigen konnten, unseren Innovationsgedanken mitzutragen. Durch ein neues Konzept zum automatisierten Zusammenspiel der derzeitigen Heimmanagement-Software, die Anmeldeprozess und Bewohnerportal verwaltet, mit dem CMS der Website fällt der Großteil des

bisherigen manuellen Aufwands weg und spart nicht nur jede Menge Zeit, sondern auch mögliche Fehlerquellen. Das Projekt wird demnächst gelauncht.

Das zweite, gerade in Realisierung befindliche, Beispiel ist das Projekt Heimbau, eine gemeinnützige Wohnungsgenossenschaft mit derzeit rund 8.800 Mitgliedern. Auch hier wird nicht nur die Website neu, sondern die gesamte Abwicklung dahinter digitalisiert. Den Mitarbeitern wird die Bearbeitung der Voranmeldungen dadurch enorm erleichtert. Interessenten bekommen immer aktuellste Inhalte, und Mieter können jederzeit auf ihre Daten und Services zugreifen, ohne dass sich jemand analog um all diese Anfragen kümmern muss.

Aller guten Dinge sind drei

Bei Beispiel drei, Energy Hero, handelt es sich um ein digitales Start-up aus dem Energiebereich. Der Verbraucher wird nach der Registrierung automatisch und laufend zum aktuell günstigsten Strom- oder Gasanbieter gewechselt. Im Hintergrund passiert alles digital und automatisiert – vom Erstkontakt bis zum Abschluss des Liefervertrags. Ermöglicht wird dies über verbundene Schnittstellen und Systeme (e-control, Datenbanken, CRM); das Projekt wurde Anfang des Jahres gelauncht.

Unser Tipp 2.0

Viele Förderstellen forcieren und unterstützen derzeit genau die beschriebene Bereitschaft von Unternehmen, innovativ und offen für Neues zu sein.

Weitere Informationen:

www.identum.at

”

Digitalisierung ist oft sehr unspezifisch, aber immer unglaublich flexibel und bringt auf direktem Weg neue Chancen ...

“