




Whitepaper 01/2018

## ■ WIDERSTAND IST ZWECKLOS

Der digitale Wandel ist da



**Consulting**  
Die Unternehmensberater



Als Unternehmensberater beschäftigen wir uns vor allem mit Prozessen und den möglichen Beschleunigungen, die uns die Technik ermöglichen kann. Genau Unternehmensberater. Mit der Regelmäßigkeit der Verwandtschaft, die Sie Zuhause besucht, suchen wir Unternehmen heim, machen uns eine Zeit lang wichtig und verschwinden dann wieder.

## ■ Eine kleine Einführung ...

Veränderung ist für die meisten Menschen schwer. Der unaufhaltsame Fortschritt der Technik und die damit verbundenen Änderungen in allen unseren Lebensbereichen passieren so schnell, dass wir uns überfordert fühlen können.

Wir leben in einer Zeit des ständigen Wandels, das hören wir immer wieder. Aber die Generationen vor uns haben das auch schon gesagt. Und die Generationen nach uns werden das genauso sagen.

Woran liegt das? Menschen gibt es je nach Sichtweise seit mehreren hunderttausend Jahren. Die Lebensspanne des Einzelnen ist an dem gemessen recht gering. Veränderungen in unserer Zeitspanne des Lebens machen uns deshalb unsicher, weil der Mensch gerne in festen geregelten Verhältnissen leben möchte. Beispiele gefällig: Wir essen fast immer die gleichen Speisen, fahren in die gleichen Urlaubsländer und ziehen uns fast immer so an, wie wir es zwischen dem 15. und 20. Lebensjahr gelernt haben (Anschauungsunterricht hierzu gibt es in jeder Fußgängerzone).

„Früher war alles besser“. Woher kommt denn das? Wenn sich klein „Anna“ an ihre Kindheit im Winter erinnert, an was erinnert sie sich genau? Es gab meterhohen Schnee und man konnte überall Schlitten fahren. Klar, unsere Anna war damals 6 Jahre alt und kaum größer als ihr Schlitten. Der 50 Meter Hang, beim Haus der Eltern um die Ecke, kam ihr riesig vor. Die Realität war aber eine andere; von 1960 bis heute gab es an Weihnachten nur rund 15 mal Schnee in der benachbarten ehemaligen Kreisstadt (Höhe 273 m.ü.M), davon waren die drei maximalen Höhen 14/12/8 cm.

Liebe Anna, „Nix knietiefer Schnee“. Sorry.

„Früher“ bedeutet nicht nur „Zuvor“ in Bezug auf die Zeitrechnung, sondern es ist auch zugleich die Erinnerung an unsere Jugend, die ja immer schöner wird, je älter wir werden. Die persönliche Erinnerung ist keine einzelne alleinstehende Erfahrung, sie existiert in Abhängigkeit des Erinnernden zu seiner Lebenszeit.

Jeden Tag machen wir neue Erfahrungen und müssen uns immer wieder aufs Neue anpassen. Und bei der Amazon-Bestellung sind wir doch schon sehr anpassungsfähig, oder?

## ■ Ach, komm, die Digitalisierung bringt doch nichts, bei mir.

Gutes Argument: Klar, Handys sind zum Telefonieren da. E-Mails schreibt er/sie in Ausnahmefällen und nur wenn es sein muss. Fax (Verschicken von Bildern mit einem eigenen Gerät; für die Jüngeren unter uns) ist gerade noch in Ordnung. Mehr braucht es nicht, die Kunden rufen ja an, wenn sie etwas möchten, kommen vorbei, wenn sie etwas kaufen wollen.

Irgendwie schreiben die in der Zeitung, dass es allen so gut geht, die Auftragsbücher sind voll, der Konsum steigt, aber bei Ihnen im Betrieb bleibt irgendwie wenig davon hängen und Sie müssen so richtig kämpfen. Da ist bestimmt das Internet schuld oder der Umbau der Straße vor Ihrem Geschäft, die Gemeinde hat doch keine Ahnung, was für einen Laden wichtig ist. Außerdem kann man bei Ihnen nichts machen, weil: „die EDV zu teuer ist, das zu viel Zeit kostet, Ihre Mitarbeiter das nicht können, es bei Ihnen kein schnelles Internet gibt“.

Es freut uns immer, wenn wir die Schuldfrage so schnell klären können.

Sie haben kein Problem? Ihnen reicht was Sie verdienen?

Schön, dann ist dieses Whitepaper nichts für Sie.

Ich hätte jetzt noch eine gute und eine schlechte Nachricht für Sie:

Die Gute: „Sie befinden sich in guter Gesellschaft. Nach dem aktuellen Monitoring-Report 2018 der Bundesregierung halten rund 25 % der Unternehmen die Digitalisierung für unnötig.“ Die Schlechte: „Ihr Unternehmen wird in 10 bis 15 Jahren nicht mehr existieren“.

Vielleicht haben Sie doch ein Problem?

## ■ Zu den praktischen Sachen ...

### a. WIE NUTZT DIE WELT DIE VORTEILE DER DIGITALISIERUNG?

Nehmen wir ein Beispiel, das den Vorteil für Unternehmen zeigt, aber auch die Nachteile, die dabei für die Menschen entstehen werden.

Wer schon einmal in Paris auf den Eiffelturm wollte, weiß wie nervenaufreibend es ist, mehrere Stunden am Ticketschalter und dann anschließend an den Aufzügen zu warten. Nun wollte die Betreibergesellschaft die Hälfte der Tickets online verkaufen und auch die Hälfte der Aufzüge zusammen mit diesen Tickets reservieren. Sofort folgte ein Streik, denn die Mitarbeiter, die die Tickets verkaufen, fürchteten um ihre Arbeitsplätze, mit Recht. Die Betreibergesellschaft will aber weiterhin beim zweigeteilten Verkaufssystem bleiben, denn die Kosteneinsparungen allein am Personal werden enorm sein.

Ja, Digitalisierung führt zur Einsparung von Personal.

Der zuvor genannte Monitoring-Report geht davon aus, dass der Bereich der Finanz- und Versicherungsdienstleitungen den größten Sprung in der Digitalisierung machen wird, und dies bis zum Jahr 2023. In den USA wurde 2013 zudem eine Untersuchung von der Oxford Economics über die Entwicklung aller Jobs in den nächsten 10 bis 15 Jahren durchgeführt. Laut dieser Studie sind 47 % aller Stellen in den USA durch die Digitalisierung stark gefährdet; das heißt in spätestens 15 Jahren wird voraussichtlich fast die Hälfte der heute bekannten Berufe nicht mehr existieren.

Damit steigt der Fortbildungs- und Qualifizierungsdruck für die Menschen, die heute einfache Tätigkeiten ausüben oder die eine Sachbearbeitung machen. Benötigt werden Menschen, die die Systeme überwachen oder steuern können.

## **b. WIE WIRD DIE DIGITALISIERUNG BEI MIR GENUTZT WERDEN?**

Am besten gleich das nächste Beispiel. Über ein sog. "Orderman-System" benötigen Sie im Service in der Gastronomie rund 30 % weniger Personal. Es sind Systeme, bei denen die Bedienung Ihre Bestellung am Tisch in ein Gerät oder über eine App auf dem Smartphone aufnimmt. Und während die Bedienung zurück zur Theke geht, steht Ihre Bestellung schon zur Abholung bereit. Beim Bezahlen geht es genauso, und der Kunde muss nicht warten, bis die Rechnung geholt wird, sondern kann sofort bezahlen.

Weitere Beispiele, wie Sie Kosten einsparen können: Wer bspw. etwas über die Kühltheke verkauft, muss täglich die Temperaturen messen. Das kann ein Mitarbeiter von Hand machen, d.h. er liest die aktuelle Gradzahl vom Thermometer ab und trägt sie in eine Liste ein. Es geht aber alternativ auch mit einer Sonde, die die Werte ausliest und diese dann online direkt an den Anbieter überträgt und auch alles lückenlos protokolliert.

Sie sind im Dienstleistungsbereich tätig und müssen Kunden besuchen oder Ihre Mitarbeiter machen Homeoffice und sollen trotzdem zusammen an einem Projekt arbeiten.

Wer mal mit einer EDV-Firma zusammengearbeitet hat, hat es schon erlebt. Die wählen sich auf Ihren Rechner ein und machen da was. Warum nutzen Sie nicht ein solches Programm für die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden? Sie können damit auf die Rechner der Kunden zugreifen, zeitgleich können sich die Kunden bei Ihnen aufschalten. Das führt zu mehr Transparenz, als Kunde kann man sehen, wie genau der eigene Auftrag bearbeitet wird, man kann zusammen Überlegungen in Planungen einbauen, ohne, dass man sich persönlich treffen muss. Das spart vor allem Fahrkosten, An- und Abfahrtszeiten; als Unternehmer hat man so mehr Zeit an dem einzelnen Auftrag zu arbeiten, weniger Stress durch lange Fahrten auf der Autobahn, wenn sich ein Kunde weit entfernt befindet. Und auch sonst gestaltet sich die Termindurchführung bezüglich eines TeamViewer-Termins oft wesentlich einfacher als bei einem persönlichen. Und die Geschwindigkeit, in der Aufträge bearbeitet werden können, hat dadurch im Vergleich zu früher enorm zugenommen oder besser gesagt, Sie bezahlen Ihren Berater für die Arbeit und nicht für die Fahrzeit.

Für die Mitarbeiter ist es ebenfalls eine Erleichterung, weil sie so die Möglichkeit haben zusammen zu arbeiten. An gemeinsamen Projekten oder einfach nur, wenn sie eine Frage an einen erfahrenen Kollegen haben: „Kannst du da mal kurz drüber schauen?“ Mit dem TeamViewer schnell erledigt.

### **c. WIE WIRD SICH MEIN UNTERNEHMEN VERÄNDERN?**

Zuallererst spart man sich als Unternehmer sehr viel Platz und Mitarbeiter. Große metallene Aktenschränke, abschließbar natürlich, wegen dem Datenschutz; Schreibtische, die den halben Raum einnehmen; ausreichend Mitarbeiter, die den Posteingang aus Papier annehmen, sortieren und dem zuständigen Mitarbeitern weiterleiten. Büroflächen verschwinden, der Bedarf wird sich enorm vermindern.

Das alles gehört schon in vielen Betrieben der Vergangenheit an. Es ist nicht mehr notwendig, jedem Mitarbeiter zeitgleich einen Schreibtisch zur Verfügung zu stellen. Unterlagen werden ausgelagert, gespeichert in der sog. Cloud. Jeder Mitarbeiter hat Zugriff von überall, vorausgesetzt er hat Internetzugang. Und in Zeiten von kostenlosem WLAN, das an immer mehr Orten angeboten wird, breitet sich die Abdeckung immer mehr aus.

#### **d. WAS MUSS ICH DAFÜR TUN?**

Als Unternehmer, der die Digitalisierung befürwortet, lese ich privat doch lieber analog. Also gehe ich jüngst zum Buchladen meines Vertrauens, ich suche mir dort gerne mal das eine oder andere Buch aus. Zum Schluss stehe ich an der Kasse und halte der Verkäuferin meine EC-Karte zum Bezahlen hin. Meine Frage: „Kann ich hier bezahlen, indem ich die Karte nur auflege?“ (NFC). Sie zuckt mit den Schultern: „Keine Ahnung, probieren Sie es doch einfach aus.“. Es funktioniert.

Die Einführung dieser neuen Methode ist doch toll (privat wie beruflich), denn es beschleunigt die Bezahlvorgänge. Und wir müssen nicht ständig Bargeld mit uns rumtragen. Nutzen Sie doch als Unternehmen diese Möglichkeiten, die im Ausland mittlerweile weit verbreitet sind. Und die Vorteile sind doch klar: Keinen Bargeldtransport mehr, kein Risiko, dass jemand schummelt. Und Ihre Kunden sind zufriedener, denn der letzte Eindruck zählt. Wer in einem Gastrobetrieb ewig auf die Rechnung wartet oder an der Kasse anstehen muss, ist kein zufriedener Kunde.

Man muss die Digitalisierung an die Bedürfnisse der Kunden anpassen, aber man sollte auch die eigenen Mitarbeiter mitnehmen.



## ■ Die Digitalisierung ist gut, aber für ein paar Sachen brauchen wir noch Lösungen ...

Transparenz ist ein wichtiges Anliegen, es sollte dann aber auch für alle Beteiligten gelten. Es ist immer die Rede von mehr Rechten für Benutzer und Anwender; was ist aber dann mit den Unternehmern und deren Mitarbeitern?

Das Beispiel der Kundenbewertungen:

Wenn man sich schlecht oder ungerecht behandelt fühlt, ist es sehr angenehm, dass man die Möglichkeit hat, im Internet Null Sterne zu vergeben. Oder den Gastro-Betrieb mal so richtig runter zu machen oder dem frechen Verkäufer zu zeigen, wo's lang geht.

Aber das ist nur die eine Seite. Warum gibt es eigentlich keine Foren, in denen vor Kunden gewarnt wird? Kunden, die bspw. immer zur Beratung im Fachgeschäft vorbeikommen, nur um die Waren dann online zu kaufen? Kunden, die nie Trinkgeld geben oder ihre Mitmenschen einfach schlecht behandeln? Oder Menschen, die anonym Bewertungen schreiben über Unternehmen oder Waren, obwohl sie dort nie Kunden waren und die Waren gar nicht gekauft haben? Einfach nur weil sie es können, ohne Konsequenzen.

Natürlich kann man damit argumentieren, dass man sich sonst, ohne die Art von Bewertungen, nicht gegen große Unternehmen wehren kann. Aber das trifft natürlich nicht den Kern. Die meisten Betriebe mit den meisten Beschäftigten sind Unternehmen mit bis zu 9 Mitarbeitern. Von insgesamt 3,47 Mio. Unternehmen haben 3,11 Mio. bis zu 9 Beschäftigte und weitere 290.000 Betriebe zwischen 10 und 49 Mitarbeiter (Quelle: Statista). Für diese kleinen Unternehmen können ungerechtfertigte oder bewusst falsche Bewertungen erhebliche Auswirkungen haben.

Die Zahlen kommen Ihnen unwirklich vor? Die Deutsche Handwerkszeitung veröffentlichte am 30.07.2018, dass 3,1 Mio. von 5,1 Mio. Frauen die Brückenteilzeit (Rückkehr von Voll- in Teilzeit) nicht erreichen, weil Sie in Betrieben von bis zu 45 Beschäftigten arbeiten.

Und die juristische Lösung? Bringt im Ergebnis nichts, denn das Netz vergisst nichts.



## ■ Zum Schluss ...

Achten Sie beim Aufbau Ihrer digitalen Strukturen auf Transparenz, denn heute haben wir als Menschen bei den Großen oft das Gefühl, ein transparentes Individuum in einem intransparenten System zu sein. Diesen Fehler müssen wir als Unternehmer vermeiden.

Das Ziel ist es, die digitale Vernetzung als Chance zu sehen und durch die angebotene Technik den Unternehmer und den Mitarbeiter so zu entlasten, dass er sich im idealen Fall nur auf die Arbeit konzentrieren kann. Die Daten werden ausgelagert, ein anderes Unternehmen sorgt für die Sicherheit und die Verfügbarkeit und Sie können sich voll und ganz Ihren Kunden widmen.

## ■ Was ändert sich noch ... für die Chefs 😊

Erinnern Sie sich an Aktenberge auf dem Schreibtisch? Daran konnte man eigentlich immer erkennen welcher Mitarbeiter wieviel Arbeit hatte und wenn der Platz abends leer war, dann war das gleichbedeutend damit, dass er auch tatsächlich alle Akten bearbeitet hatte.

Da müssen wir umdenken!

P.S.: Ich kann mir gut vorstellen was Sie sich jetzt denken. Der ist gut, erzählt uns was von Digitalisierung und schickt uns dann ein Whitepaper, analog. Also schicken Sie mir doch eine kurze Nachricht, wenn Sie es lieber per Mail als PDF haben möchten, oder wenn Sie es sich lieber auf unserer Homepage selber runterladen wollen, oder keines mehr bekommen wollen. Wir nehmen jede Kontaktaufnahme entgegen. Mail, Telefon, Fax, WhatsApp, SMS, oder über das Kontaktformular auf unserer Homepage, auch Briefe oder Telegramme werden entgegengenommen. Wie Sie es wollen, wird es gemacht.

## **ÜBER ATB CONSULTING:**

ATB Consulting, Florian Büttner ist eine Unternehmensberatung, die seit 1994 mittlere Unternehmen in allen Fragen der Betriebswirtschaft unterstützt. Ob Handel, Handwerk, Produktion oder Dienstleistung, wir haben uns in vielen Jahren das Wissen erarbeitet, um die Unternehmen mit dem Notwendigen zu unterstützen. Unsere Schwerpunkte sind: Überprüfung von Unternehmen, Strategie- und Organisationsberatung, Umsetzung, Begleitung. ATB Consulting, Florian Büttner ist seit 1999 Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater e.V. (BDU), Herr Florian Büttner ist seit 1999 als CMC unter der Nr. 54968-1 zertifiziert.

Wir arbeiten ausschließlich auf der Basis der „Qualitätssicherung in der Unternehmensberatung“ und der „Grundsätze ordnungsgemäßer Planung“ des BDU. Weitere Informationen finden Sie im Internet unterer [www.atb-die-unternehmensberater.de](http://www.atb-die-unternehmensberater.de).

**Haftungsausschluss/Disclaimer:** Alle Angaben sind sorgfältig geprüft. Im Zeitablauf oder durch Gesetzesänderungen können sich aber Änderungen ergeben. Bitte haben Sie deshalb Verständnis, dass wir für die Richtigkeit und/oder Vollständigkeit des Inhalts keine Haftung übernehmen.

**ATB Consulting, Florian Büttner, Unternehmensberatung,  
Brückleweg 5, 79426 Buggingen, Tel.-Nr. 07631-7482960**