

*Unternehmen Schweiz*

# Die 4 Erfolgsfaktoren für Ihre digitale Transformation

---

 Mehr dazu unter [swisscom.ch/digital-transformation](https://www.swisscom.ch/digital-transformation)

---

# *Wie Sie Ihr Unternehmen für die digitale Zukunft fit machen*



Hinterfragen Sie Ihr Business und entwickeln Sie eine digitale Strategie.



Holen Sie alle ins (digitale) Boot.



Bauen Sie digitale Expertise auf.



Sorgen Sie für eine geeignete IT-Infrastruktur.

## *Erfolgsfaktor 1*

# Hinterfragen Sie Ihr Business und entwickeln Sie eine digitale Strategie

Haben Sie sich bereits die Frage gestellt, was digitale Technologien für Ihr Geschäft bedeuten und wie sich Ihre Branche in den kommenden Jahren verändern wird? Sind Ihre Produkte und Kundenerlebnisse digitalisierbar? Sehen Sie Potenzial, Geschäftsprozesse zu automatisieren?

Die Digitalisierung wirkt sich auf verschiedene Unternehmensbereiche aus: von der Produktentwicklung über Service, Marketing, Verkauf und Ihre Endkundenerlebnisse am Point of Sale bis zur Neugestaltung von Geschäftsmodellen. Am Anfang Ihrer digitalen Transformation steht eine digitale Strategie, die sich mit den Aspekten digitale Kundenerlebnisse, digitale Geschäftsprozesse und digitale Geschäftsmodelle durch alle Unternehmensbereiche zieht.



# Challengen Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen

Wissen Sie, welcher Player den Musikmarkt auf den Kopf gestellt hat? Kennen Sie die Anbieter, die heute den Taxibetrieben oder der Hotellerie das Leben schwer machen?

Apple, Spotify, Uber und Airbnb machen es vor: Neue Wettbewerber entstehen im digitalen Zeitalter oft aus ganz anderen Branchen und Startups können über Nacht ganze Weltmärkte herausfordern.

Fragen Sie sich am besten noch heute, womit ein Konkurrent Ihre Produkte herausfordern und vom Markt verdrängen könnte. Und dann kommen Sie ihm zuvor und tun es mit eigenen neuen und innovativen Produkten! Sonst könnte es Ihnen ergehen wie Kodak, der Erfinderin der digitalen Fotografie: Da die Firma ihr Kerngeschäft schützen wollte, musste sie später leidvoll mitansehen, wie andere Player die Marktführerschaft übernahmen.

Vergessen Sie nicht, Ihre Kunden, Lieferanten etc. in den Entwicklungsprozess einzubinden. Lassen Sie sich dabei von anderen Branchen inspirieren. Stellen Sie sich die Frage: Was würde Steve Jobs an Ihrer Stelle tun? Wie würde er Ihr Geschäft revolutionieren? Und dann: Kommen Sie ihm zuvor!



## Unsere Erfahrungen bei Swisscom

2002 setzte Swisscom über 10 Mia. CHF mit Telefonie um. 10 Jahre später waren es gerade noch 2 Mia. CHF. Dank einer weitsichtigen digitalen Strategie konnte Swisscom neue Umsätze generieren, teilweise in ganz neuen Geschäftsbereichen, so zum Beispiel mit Swisscom TV oder mit dem Natel Abo Infinity.

Für die Entwicklung von NATEL Infinity hat sich Swisscom von fremden Branchen inspirieren lassen, so etwa von der Luftfahrt oder von der Gastronomie. Ergebnis: Ein völlig disruptives Geschäftsmodell und die Abschaffung der nutzungsbhängigen Telefonie- und Datengebühren. Das ganze Projekt wurde in der Rekordzeit von hundert Tagen umgesetzt!



## Das können wir für Sie tun

Unsere Digital Business Experten begleiten Sie bei der Entwicklung Ihrer digitalen Strategie und zeigen Ihnen nicht nur die Auswirkungen, sondern primär die Chancen für Ihr Business. Lesen Sie mehr zu unserem Co-Creation Workshop unter:

[swisscom.ch/co-creation-workshop](https://www.swisscom.ch/co-creation-workshop)

# Challenges Sie Ihre Geschäftsprozesse

Immer leistungsfähigere Sensoren digitalisieren die analoge, physische Welt. Dabei entstehen riesige Datenmengen – Big Data genannt. Setzen Sie Sensorik in Ihrem Unternehmen bereits ein? Werten Sie diese wertvollen Daten unbedingt aus und nutzen Sie die unzähligen Möglichkeiten, um Ihre Prozesse zu messen, effizienter zu gestalten oder sogar ganz zu automatisieren.

Fokussieren Sie dabei nicht nur auf rein interne Prozesse, sondern betrachten Sie insbesondere auch die Schnittstellen zu Ihren Kunden, Partnern und Lieferanten. Oft ergeben sich Chancen, Services zu personalisieren oder mit Selbstservice-Portalen (E-Services) zu automatisieren.

Wussten Sie bereits, dass Kunden von Unternehmen, die primär Selbstservices anbieten, signifikant zufriedener sind als andere? Denn diese Services stehen täglich während 24 Stunden zur Verfügung – Warteschleifen am Telefon gehören der Vergangenheit an. Gerade ein jüngeres Zielpublikum erwartet heute E-Services: Von der Tischreservation im Restaurant über die elektronische Steuererklärung bis zu elektronischen Versicherungspolicen und klassischem E-Banking. Dasselbe gilt auch für Ihre Partner und Lieferanten.

Digitalisierung hält übrigens nicht nur in automatisierbaren Prozessen Einzug, sondern auch in der klassischen Arbeitswelt. Mit Lösungen wie Unified Communications & Collaboration arbeiten Mitarbeitende heute standortunabhängig und global zusammen. Homeoffice, virtuelle Meetings und Collaboration-Plattformen zur gleichzeitigen Zusammenarbeit an Dokumenten sind Realität und bieten riesiges Einsparpotenzial bei den Reisekosten.



## Unsere Erfahrungen bei Swisscom

Die Swisscom Support Community löst Probleme aller Art rund um die Uhr, online und in 99% der Fälle ohne dass ein Swisscom-Mitarbeiter überhaupt involviert wird. Fast sämtliche Probleme löst die Community gleich selber – zur höchsten Zufriedenheit aller Kunden.

Seit 2012 nutzen alle 20 000 Mitarbeitenden von Swisscom Unified Communications & Collaboration. Onlinemeetings, Homeoffice und Videokonferenzen sind wichtiger Bestandteil der Firmenkultur geworden. Mit Erfolg: 14 Mio. eingesparte Reisekilometer und höchste Mitarbeiterzufriedenheit.



## Das können wir für Sie tun

Überall effizient arbeiten und kommunizieren. Finden Sie mithilfe unserer Experten die passende *Lösung für Ihre Kommunikation* zwischen Mitarbeitenden, zu Kunden, Lieferanten oder Partnern.

# Challenges Sie Ihre Kundenerlebnisse

Nutzen Sie bereits digitale Technologien, um Ihre Kundenerlebnisse optimal zu gestalten? Stellen Sie schon sicher, dass Ihr Unternehmen über alle Kanäle und Touchpoints ein konvergentes und einheitliches Kundenerlebnis bietet?

Mit Big Data können Sie dies nicht nur sicherstellen, sondern Ihr Kundenerlebnis auf jeden einzelnen Kunden personalisieren. Das tun übrigens nicht nur digitale Unternehmen wie Zalando, es gibt auch sehr klassische und traditionsreiche Unternehmen, welche Big Data mit grossem Erfolg in der Praxis nutzen. Zum Beispiel die Traditionsmarke Burberry. [Video auf Youtube](#)

Es gehört eine Portion Mut dazu, die digitale Strategie im eigenen Unternehmen zum Leben zu erwecken. Viele Beispiele zeigen auch, dass die meisten Unternehmen mit kleinen Schritten einsteigen, mit digitalen Erlebnissen experimentieren und dazulernen. Stellen Sie sich also zuerst die Frage, wie Ihre Kunden Ihr Unternehmen, Ihren Service, Ihre Points of Sale auf verschiedenen Kanälen (vor Ort, online, per App, am Telefon, etc.) wahrnehmen.



## Unsere Erfahrungen bei Swisscom

Studien haben gezeigt, dass Kunden immer höhere Ansprüche an das Shop-Erlebnis und an die Beratung im Shop haben. Sie informieren sich beispielsweise online über ein Produkt und wollen dieses im Shop testen oder gleich abholen.

Swisscom hat mit den Campus Shops das Erlebnis völlig neu gestaltet und dabei unter anderem die klassische Warteschlange durch den Floor Manager – ausgestattet mit iPad – ersetzt. Und um das digitale Erlebnis weiter zu steigern, bietet Swisscom seit 2015 «same-day-delivery» an: Bestellungen werden vom Shop aus per Velokurier am gleichen Tag ausgeliefert.



## Das können wir für Sie tun

Unsere Digital Business Experten begleiten Sie bei der Entwicklung Ihrer digitalen Kundenerlebnisse – vom ersten Workshop bis hin zur Umsetzung. Lesen Sie mehr zu unserem Co-Creation Workshop unter: [swisscom.ch/co-creation-workshop](https://www.swisscom.ch/co-creation-workshop)

## Erfolgsfaktor 2

# Holen Sie alle ins (digitale) Boot



Ihre digitale Reise muss zwingend von Ihrer Geschäftsleitung und vom Verwaltungsrat unterstützt oder sogar getrieben werden. Sie werden neue Kundenerlebnisse schaffen, bestehendes Business kannibalisieren und Ihre Unternehmenskultur weiterentwickeln. Das geht nur, wenn das Topmanagement mit an Bord ist.

Die digitale Transformation darf aber keinesfalls isoliert im Topmanagement erfolgen. Das frühzeitige Involvement des mittleren Managements bis hin zu jedem einzelnen Mitarbeitenden ist absolut zentral. Digitale Transformation lässt sich oft nicht zentral steuern, sondern entsteht vor allem in grossen Organisationen dezentral an verschiedenen Stellen. Ihre Kultur muss dies zulassen und Mitarbeitende fördern, neue Dinge zu probieren. Eine konstruktive Fehlerkultur ist daher unabdingbar. Viele Organisationen setzen auch digitale Promotoren oder sogar einen CDO (Chief Digital Officer) ein, der die digitale Reise im Unternehmen zentral steuert oder zumindest koordiniert.

Vergessen Sie nicht, dass die digitale Transformation in Ihrem Unternehmen auch Ängste oder Ablehnung auslösen kann. Wie gehen Sie mit Mitarbeitenden um, die ihre Stelle durch die digitale Transformation bedroht sehen?



### Unsere Erfahrungen bei Swisscom

Bei Swisscom beschäftigt sich nicht nur die Konzernleitung mit der Digitalisierung – sie ist integraler Bestandteil in allen Unternehmensbereichen. Die Einführung von Unified Communications & Collaboration (UCC) bei Swisscom wurde massgeblich durch Lernende umgesetzt. Sie haben die klassischen Festnetztelefone entfernt und ihre Kolleginnen und Kollegen in die neue Welt von UCC begleitet – ein voller Erfolg.

## Erfolgsfaktor 3

# Bauen Sie digitale Expertise auf

Zahlreiche Studien zeigen es: Stand heute sind digitale Experten in vielen Unternehmen Mangelware. Für den Start Ihrer digitalen Reise kann eine externe Beratung sinnvoll und ausreichend sein. Spätestens dann aber, wenn Ihre Produkte, Kundenerlebnisse, Prozesse oder gar Geschäftsmodelle in die digitale Zukunft transformiert werden sollen, benötigen Sie Know-how – und zwar inhouse.

Welche digitalen Erlebnisse haben Sie selbst als Kunde bei anderen Unternehmen gemacht? Wie gehen Ihre Freunde, Bekannten und Kollegen mit der digitalen Transformation um? Lassen Sie sich von anderen Branchen inspirieren und nutzen Sie Ihr persönliches Netzwerk, um zu Inspiration und auf neue Ideen zu kommen. Überlegen Sie sich stets, welche Möglichkeiten sich daraus für Ihr Geschäft ergeben könnten.



### Drei Tipps, wie Sie Expertise inhouse auf- und ausbauen können:

#### Tipps 1: Digitale Beratung

Der ideale Start in die digitale Transformation. Erste Workshops und die Auseinandersetzung im Topmanagement initiieren die Weichenstellung für die digitale Zukunft.

#### Tipps 2: Interne Weiterbildung

Ihre Mitarbeitenden müssen sich mit den digitalen Möglichkeiten befassen. Nur so bleiben sie arbeitsmarktfähig und tragen die digitale Transformation in Ihrem Unternehmen mit. Schaffen Sie Plattformen für den Austausch unter den Mitarbeitenden, fördern Sie eine Kultur des Experimentierens, kombiniert mit einer gesunden Fehlerkultur. Die Erfahrung zeigt: Learning by Doing bringt die besten Ergebnisse.

#### Tipps 3: Holen Sie sich digitale Experten ins Unternehmen

Dabei empfiehlt es sich, Spezialisten ganz bewusst aus anderen Branchen zu rekrutieren. Das ist der Garant gegen die gefährliche Betriebsblindheit, da branchenfremde Profis Ihr Unternehmen aus einer anderen Perspektive betrachten.



# Erfolgsfaktor 4

# Sorgen Sie für eine geeignete IT-Infrastruktur



Im Rahmen der digitalen Transformation Ihres Unternehmens werden Sie sich mit neuen Technologien befassen. Egal ob Big Data, Sensorik, Internet of Things, mobile Geschäftsprozesse oder neue Arbeitswelten mit UCC – Ihre digitale Transformation kann nur mit einer modernen und flexiblen IT-Infrastruktur erfolgreich in die Praxis umgesetzt werden.

Veraltete, hoch komplexe IT-Systeme können sehr schnell den positiven und nötigen Drive stoppen. Gemäss einer Studie von Deloitte haben in der Schweiz 48 Prozent der Befragten Unternehmen nur teilweise die nötige IT-Infrastruktur und 20 Prozent verfügen über gar keine angemessene IT-Infrastruktur für die digitale Transformation. Ist Ihre IT bereit für die digitale Zukunft?

Sorgen Sie unbedingt dafür, dass Ihre IT-Experten offen und konstruktiv mit Ihren Businessvertretern zusammenarbeiten. Sie müssen die Bedürfnisse aus dem Business verstehen und dafür sorgen, dass die IT mit einer gelebten Agilität mitspielt. Zum Glück ist dies heute einfacher denn je, denn die Bandbreiten stellen mittlerweile keine Engpässe mehr dar (auch mobil), und mit Cloud-Lösungen kann die Unternehmens-IT heute sehr schnell skaliert werden.



## Das können wir für Sie tun

Unsere Produkte und Lösungen ermöglichen Ihnen, eine **optimale ICT-Infrastruktur** aufzubauen. Finden Sie mithilfe unserer Experten die passende Lösung.

Weitere Möglichkeiten zur Optimierung unter:  
[swisscom.ch/de/business/enterprise/angebot.html](https://www.swisscom.ch/de/business/enterprise/angebot.html)

# Handeln

*Sie jetzt!*

Höchste Zeit also, mit der digitalen Transformation zu starten. Das bedeutet, sich die Frage zu stellen, wo und wie sich neue Technologien sinnvoll einsetzen lassen. Das ist der erste Schritt, um bestehende und künftige Kunden zu begeistern und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein.

---

 **Mehr dazu unter [swisscom.ch/digital-transformation](https://www.swisscom.ch/digital-transformation)**

---

**Quellen:**

Deloitte: *Werkplatz 4.0, Herausforderungen und Lösungsansätze zur digitalen Transformation und Nutzung exponentieller Technologien*, Deloitte 2014:

<http://www2.deloitte.com/ch/de/pages/manufacturing/articles/manufacturing-study-industry-4.html>

McKinsey: [http://www.mckinsey.com/insights/organization/the\\_seven\\_traits\\_of\\_effective\\_digital\\_enterprises](http://www.mckinsey.com/insights/organization/the_seven_traits_of_effective_digital_enterprises)