



Digitale Transformation bewusst gestalten - Toolbox -

I N H A L T S V E R Z E I C H N I S

- Einleitung zur „Toolbox“
- Strategie (Digitalisierung, Kundenzentrierung)
- Daten und effiziente Nutzung von Systemen
- Change-Management
- Umsetzung digitaler Maßnahmen

Bettina Vier

Expertin für digitale Transformation

Diplom-Volkswirtin / Change-Managerin IHK

E-Mail: ecommerce-management@gmx.de

Mobile: +49 152 3397 4054

K O N T A K T D A T E N

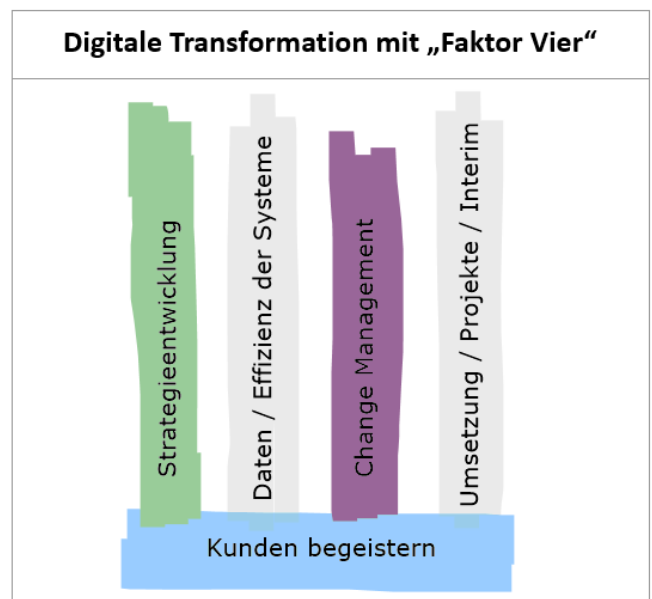


EINLEITUNG

Durch die Kombination des Know-hows in Digitalisierung, Strategie, Daten, Change und Umsetzung kann ich die Rendite der digitalen Transformation von verschiedenen Seiten aus steigern.

Die folgenden Übersichten zeigen die wichtigsten von mir eingesetzten Methoden um die Bereiche Strategie, Daten, Change und Umsetzung abzudecken.

Die Struktur basiert auf den vier Säulen der digitalen Transformation, die ich in meinem Dokument „**Digitale Transformation bewusst gestalten**“ beschreibe.



Toolbox

STRATEGIE

Methoden, um die Digitalstrategie und eine Strategie zur Kundenzentrierung zu entwickeln. Grundlage hierzu ist die Unternehmensstrategie.

Analysen

- Situationsanalyse
- Auswertung der Geschäftsprozess-Analysen und Prozess-Modelling
- Problemanalysen
- Potenziale digitaler Geschäftsmodelle analysieren

Vision + Mission der Digitalstrategie entwickeln

Management-Konzepte entwickeln

- Geschäftsmodell identifizieren: Kundenzentrierte vs. Produktorientierte Organisation
- Digitale Vertriebswege (Marktplätze, E-Commerce)
- Digitaler Service

Kommunikationskonzepte

Entwicklung eines Konzepts, wie die Digitalstrategie im Unternehmen (regelmäßig) kommuniziert wird.

Audit

Entwicklung von Bewertungssysteme von Maßnahmen in Bezug auf ihren Wert für die Strategie.

Arbeitsformen

- Workshops
- Kleingruppenarbeiten
- Einzelgespräche
- Schulungen
- Konzepte

Toolbox

DATEN + EFFIZIENZ

Methoden, um die Generierung und Nutzung von Daten zu verbessern. Ein weiteres Ziel ist die effiziente und bereichsübergreifende Nutzung von Systeme (auch mit Blick auf mehr Kundenorientierung).

Analyse

- Informationsbedarfsanalyse
- Analyse und Erstellung einer Übersicht der Datenflüsse
- Analyse der Systemnutzung inkl. Potenzialanalyse

Konzepte

- Zukunftskonzepte auf Basis von Analyse-Ergebnisse aus der Strategieentwicklung
- Konzeptionelle Vorbereitung E-Commerce
- Konzepte zur Digitalisierung von Vertrieb und Marketing
- Konzepte zur Effizienzverbesserung von Systemen

Produkt- und Serviceentwicklung

- Ableitung kundenorientierter digitaler Produkte
- Ableitung kundenorientierter Services
- Ableitung kundenorientierter Prozesse

Audit / Controlling

Abstimmung von Messgrößen, um die Wirksamkeit der Datennutzung und die Effizienz der Systeme zu messen.

Arbeitsformen

- Workshops
- Kleingruppenarbeiten
- Einzelgespräche
- Schulungen
- Konzepte

Toolbox

C H A N G E

Methoden zur Begleitung von Veränderungsprozesse, um die digitale Transformation und Kundenzentrierung voranzutreiben und als stetigen Prozess zu implementieren.

Organisationsentwicklung

- Lernende Organisation
- Agile Teams / Führung
- Kundenorientierte Führung
- Organisationsgestaltung (Aufgabenverteilung, Standardisierung)

Transformationsfahrplan

- Phasenmodelle
 - nach Krüger
 - nach Kotter
- Modell vier Handlungsfelder
- Agile Projektleitung

Analysen

- Situationsanalyse-Modelle
- Prozessanalysen
- Informationsbedarfsanalyse
- Stakeholder-Analyse
- EIC-Barometer

Stetige Verbesserung

- Feedbackgespräche
- Kaizen
- Kommunikationsverbesserung
- Loop-Learning

- Vom Problem zum Ziel

Kommunikation

- Kommunikationskonzept für den Veränderungsprozess
- Kommunikationsmodelle / -formen
- Konfliktanalyse
- Konfliktbehandlung
- Umgang mit Widerständen
- Rhetorik

Moderation

- Frageinstrumente
- Kleingruppenarbeit
- Ergebnissicherung
- Durchführung Workshops

Audit / Controlling

- Transformationsfahrplan
- Kennzahlen / Scorecards
- Feedbackgespräche

Durchführung von Workshops

Formate

- Klassisch
- Design Thinking

Assoziative Methoden

- Brainstorming/-writing
- Clustering
- Mindmapping

Systemische Methoden

- AEIOU
- Hook-Framework
- Osborn-Methode
- Sechs-Hüte-Methode
- Umkehr-Methode+
- Walt-Disney-Methode
- W-Fragen

Methoden Visualisierung

- Empathy-Mapping
- Erlebnisketten / Customer-Journey
- Persona
- Storyboard

Bildliche Techniken

- Bildhafte Vergleiche
- Open Space
- Klartext
- Reizwörter
- Wunderfrage
- Zukunftswerkstatt



Zertifizierte
Change-Managerin IHK

Toolbox

U M S E T Z U N G

Methoden, um die Umsetzung der digitalen Transformation oder Kundenzentrierung zu organisieren und voranzutreiben. Gerne werde ich für Sie als **Beraterin, Projektleiterin, Change-Managerin oder Interim-Managerin** tätig.

Umfeldanalyse

- Kontextanalyse
- Nutzen- / Risiko-Analyse
- Stakeholder- / Betroffenenanalyse
- Umsetzungsziele, -inhalte und -vorgehen definieren

Anpassung der Organisation

- Aufgabenverteilung
- Standardisierungen vs. Agilität
- Organisation Anforderungsmanagement
- Prozessoptimierungen (organisatorisch und digital)

Kreativität und Konzepte:

- Marketing (Medienmix, Omni-Channel, SEO)
- neue digitale Services und Produkte, Extranet, E-Commerce
- Effizienzverbesserung von Systemen und digitalen Prozessen sowie Vernetzung
- Kreativitätsworkshops (Design Thinking, Zukunftswerkstatt etc.)

Abstimmung und Analyse Datenstrukturen /-flüsse

Schnittstellen, Vernetzung (Produktdaten, CRM, Big Data, Marktplätze etc.)

Planung / Planungsworkshops

- Projektpläne
- Phasenmodelle
- Roadmaps

Audit / Controlling

- KPIs
- Qualitätssicherung
- Budgeteinhaltung

© Bettina Vier, Digitalisierung + E-Commerce

Am Rosengarten 8, 55131 Mainz;

Mobile: +49 152 3397 4054, E-Mail: ecommerce-management@gmx.de

www.ecommerce-management.de

Die Ideen und Gedanken in dieser Präsentation sind geistiges Eigentum von Bettina Vier und unterliegen den geltenden Urheberrechten. Die Weitergabe des vollständigen Dokuments ist erlaubt. Bei der Weiterverwendung von Auszügen ist eine Quellenangabe hinzuzufügen.