

Herzlich willkommen zum

74. Wirtschaftsfrühstück

4. Juni 2019









Agenda



Frühstück und Netzwerken -

"Neusausrichtung von Geschäftsprozessen"

Clemens Wernsmann, Hochschuldozent

"Aktuelles aus der/für die Wirtschaft":

Denkmalpflege-Werkhof e.V., Rainer Brömmelhaus, Geschäftsführer









Impuls



"Neuausrichtung von Geschäftsprozessen"

Clemens Wernsmann















Clemens Wernsmann, Dipl.-Ing.

Hochschuldozent, Startup-Beteiligungen & digitale Prozessberatung

Unternehmen

- Thyssen Stahl AG
- DeTeImmobilien, DeTeCSM, T-Systems
- SRH Hamm, FH Münster (IPD)
- diverse Beteiligungen



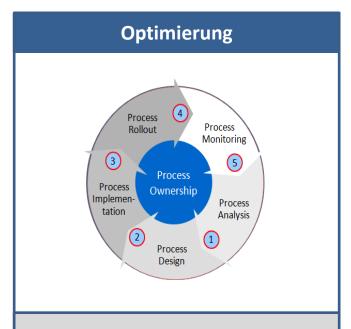
Praxis:

- Globales Prozess- und IT-Management
- Internationale Outsourcingdeals, M&As und Carve-Outs
- Setup Online- und Cloud-Business
- Entwicklung & Aufbau des Windparks in Saerbeck-Sinningen
- Startup-Beteiligungen und -Zusammenarbeit mit Unternehmen

Veröffentlichungen:

- Prozessmanagement: Ein Leitfaden zur prozessorientierten Organisationsgestaltung (Becker, Kugeler, Rosemann)
- Verbesserung von Geschäftsprozessen mit flexiblen Workflow Management Systemen (Herrmann, Scheer, Weber)

Die Leistungsfähigkeit der Geschäftsprozesse entwickelt sich zunehmend zu einem Wettbewerbsvorteil



- Optimierung von vorh.
 Prozessstrukturen
- Fokus auf Kostenreduzierung und Qualitätssteigerung

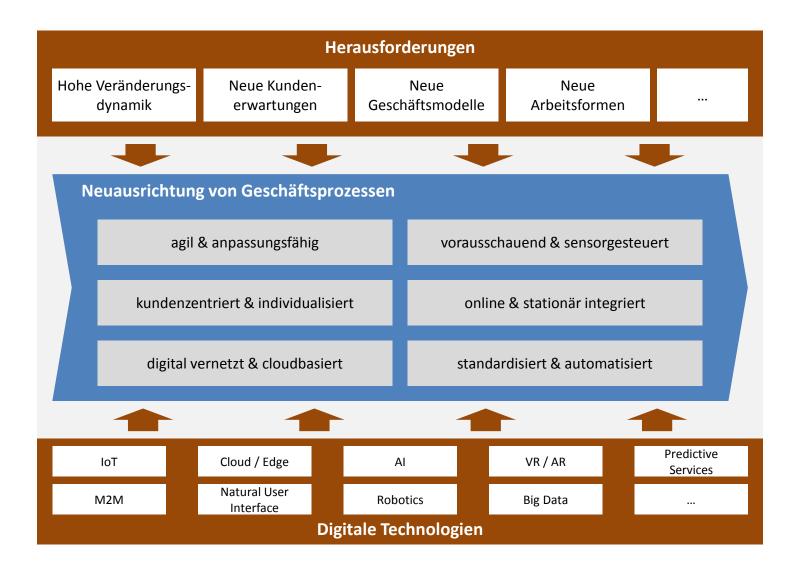
Geschäftsprozesse als Effizienztreiber



- Neuausrichtung durch Einsatz digitaler Methoden & Technologien
- Fokus auf Umsatzsteigerung und neue Geschäftspotenziale

Geschäftsprozesse als Umsatztreiber

Was bedeutet "Neuausrichtung"?



Agile und anpassungsfähige Prozesse

Herausforderungen



Hohe Veränderungsdynamik im Markt und Wettbewerb



Immer kürzere Zyklen bei neuen Produkten & Services



Neue Wettbewerber revolutionieren traditionelle Märkte

Neuausrichtung

Agile Methoden Prozesse mit agilen Methoden und iterativen Vorgehensweisen (Scrum, Kanban)

z.B. Agiles Marketing, agiler Vertrieb, agiles Projekt Mgt., agile SW-Entwicklung. Kurze Planungs- und Umsetzungszyklen, Sprint-Logik, neue Refelexionsstrukturen, ...

Agile Teams Agile Teams (hohe Eigenverantwortung, interdisziplinär besetzt)

z.B. weniger Organisationsverantwortung -> höhere Teamverantwortungen, explorative Vorgehensweisen, schnelle Entscheidungsfindung, digitale Kollaborationsformen, ...

Agile Führung Agile Führungsmethoden und agile Steuerung der Prozesse

z.B. keine Kontrolle & Anleitung, sondern Unterstützung & Ermutigung; Führungskraft als Coach nicht als Entscheider, ...

- Abteilungs- / hierarchieübergreifende Projektteams (z.B. Speed Factory Team)
- Outside-in-Perpektive mit neuen Reflexionszyklen und –kanälen (z.B. Social)
- Übertragung von Verantwortung und Entscheidungen auf den Betroffenen
- FK und MA wechseln je nach Kompetenz zwischen der Rolle Lernender und Lehrender



Kundenzentrische und individualisierte Prozesse

Herausforderungen



Kunden erwarten heute zu jeder Zeit, an jedem Ort und umgehend bedient zu werden



Kunden erwarten keine Standardbehandlung, sondern personalisierte Services



Das Kundenerlebnis beim Kauf oder im Service wird zum Wettbewerbsvorteil

Neuausrichtung

Customer Processes

Kunde-zu-Kunde Prozesse aus Sicht und Wahrnehmung des Kunden

z.B. demand-to-pay, fault-to-restoration, complaint-to-resolution; Kunden sind Bestandteil der Prozesse, Prozesse werden gemeinsam mit Kunden gestaltet

Individual Services

Individualisierte und personalisierte Prozesse, Produkte & Services

z.B. personalisierte Marketing-, Vertriebs-, Auftrags- und Serviceprozesse; Customer Self Services, Mass Customizaton

Customer Experience

Prozesse mit Kundenerlebnissen an den Touchpoints

z.B. Vielfalt der Touchpoints managen (Web, Social, Chat, Mail, ...), Analyse der individuellen Kundenbedürfnisse, maßgeschneiderte Angebote

- Amazon: Best-in-class Kundeninteraktionen: Schnelle Bestellungen, einfacher Checkout, digitale Lieferkette, reaktionsschneller Service, ...
- Google: Benennung von Touch Point Managern
- Blutbild-basierte Lebensmittel; DNA-basierte Medikamente; indiv. Romane, Anzüge, ...

Vorausschauende und sensorgesteuerte Prozesse

Herausforderungen



Immer höhere Anforderungen an Verfügbarkeiten von Maschinen, Anlagen und Geräten



Proaktive Erkennung von Maschinenausfällen



Schnelle Verfügbarkeit von Verbrauchsgütern und Ersatzteilen

Neuausrichtung

Predictive Sales

KI-basierte Marketing & Vertriebsprozesse

z.B. Kaufverhalten, Kundenreaktionen, Cross-Selling Chancen, Abwanderungsprognosen, Warenkorbprognosen, dynamische Preisfindung, Absatz-/Umsatzprognosen

Predictive Maintenance

KI-basierte und sensorgesteuerte Wartungs- und Entstörungsprozesse

z.B. Maschinen- und Anlagenüberwachung, automatische Verbrauchsgüter- und Ersatzteilbestellung, M2M-Kommunikation, Robotersteuerung, autonome Prozesse



KI- und datenbasierte Wahrscheinlichkeitsprognosen

z.B. Betrugserkennung (Cyber Security), Bestands-/Ressourcenprognosen, Kundenverhalten, Kundenprognosen (Hotels, Flüge), Risikobewertung (Versicherungen)

- Hadoco: KI-basierte Abwanderungs- und Umsatzprognosen, Dynamic Pricing
- Enercon: Sensorgesteuerte Schwingungsmessungen und -analysen zur proaktiven Schadenserkennung bei Windkraftanlagen
- Lufthansa: Vorhersage des Passagieraufkommens für Routen und Maschinen

Integration von Online und stationärem Handel

Herausforderungen



Wachstum in den letzten 10 Jahren: Online: 12,2%

Stationärer Handel: 0,2%



64% der Konsumenten recherchieren online vor ihrem Kauf im Store



62% der Konsumenten recherchieren im Store vor ihrem Online-Kauf

Neuausrichtung

Omni Channel

Integration aller Kanäle zum Kunden (online, offline)

z.B. Store, Shop, Kundenservice, Ersatzteile, Social Media, Mobile, WhatsApp, ...



Neue digitale Technologien im Store

z.B. VR, AR, QR, RFID, In-Store Analytics, Geofencing, Self Services, Mobile Recherche, Mobile Payment, Produktkonfigurator, Realtime-Verfügbarkeitsprüfung, Lieferservice, digitale Einkaufserlebnisse, personalisierte Stores, 3D-Drucker, Ergänzung der Produkte um digitale Services, digitales & virtuelles Schaufenster, online Payment im Store, ...



Neue integrierte Wertschöpfungsketten (online, offline)

z.B. Einkauf & Logistik, Marketing, Customer Analytics, CRM, Administration

- Personalisierte Angebote per WhatsApp
- Augmented Reality Services in Stores (Schuhe, Bekleidung, Frisuren, ...)
- Bezahlung und Lieferung der Store-Artikel via Online-Prozess
- Cross-Selling Vorschläge über Smartphone (vom Kleid zum passenden Schuh)
- Handtasche per 3D-Druck, Digitale und virtuelle Schaufenster, Retouren über Store, ...



Digital vernetzte und cloudbasierte Prozesse

Herausforderungen



Neue Geschäftsmodelle bzw. -ökosysteme



Auslagerung von
Prozessen und Services
in die Cloud



Zusammenschaltung von Prozessen mehrerer Unternehmen

Neuausrichtung

B2B, B2C

Unternehmensübergreifende Prozesse

z.B. Zusammenschaltung von Prozessen, digitale Kollaborationslösungen an den Vernetzungspunkten (B2B, B2C, ...)

BPaaS

Ausführbare Prozesse aus der Cloud

z.B. BPaaS (Personalabrechnung, Einkauf C-Güter, Reisekosten, Zahlungsabwicklung), SaaS (CRM, ERP, Project Mgt., Finance & Accounting)



Produkte und Geschäftsmodelle aus der Cloud

z.B. Gabelstapler mit dig. Routenoptimierung, Druckluft-as-a-Service, Banking-as-a-Service, Mobility-as-a-Service, Triebwerk-as-a-Service

- BPaaS: Reisekosten-, Gehaltsabrechnung, Zahlungsabwicklung, Wertpapiertransaktionen
- PraaS: Verkauf von Turbinenschubleistung (Rolls Royce), Verkauf von Druckluft (Kaeser)
- XaaS: Banking-as-a-Service (Solaris, N26, Figo, IDNow)

Standardisierte und automatisierte Prozesse

Herausforderungen



Hohe Prozesskomplexität in verteilten Unternehmen



Heterogene IT-Landschaft



Kostenreduzierung im Massengeschäft

Neuausrichtung

Branchenprozesse

Anwendung von Branchenreferenzprozessen

z.B. Handel, Automotive, Krankenhaus, Energie, Versicherung, Telco, ...

Standardprozesse **Anwendung von Standardindustrieprozessen (Customizing)**

z.B. ITIL, ERP, SCM, CRM, ...

Robotics

Neue Prozesse mit Robotic-Lösungen

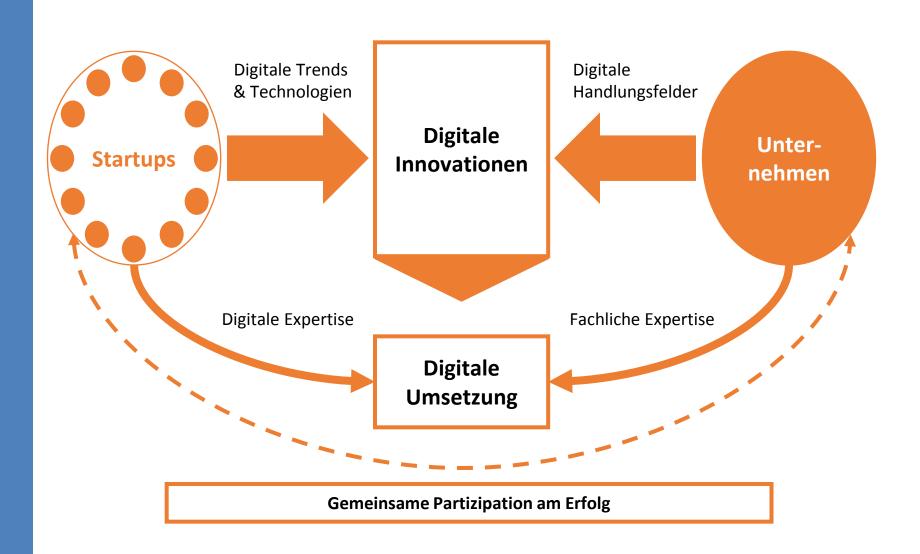
z.B. Roboter in Produktion, Robotic Process Automation

- Handels-H: Referenzprozesse für den Handel von der Universität Münster
- SAP: Betriebswirtschaftliche Standardprozesse
- ITIL: Zusammenschaltung von IT-Prozessen mehrerer IT-Provider (z.B. Incident Mgt.)
- Spotcap: Automatische Bearbeitung von Darlehensanträgen mittel RPA

Was ist bei der Neuausrichtung zu beachten?

Herausforderungen		Was ist zu beachten?
Zunehmende Veränderungsgeschwindigkeit	14	Gehen Sie agil vor und bilden Sie interdisziplinäre Teams
Die Komplexität nimmt deutlich zu	Ø	Standardisieren und harmonisieren Sie ihre Prozesse
Die Leistungsfähigkeit der Prozesse wird immer wichtiger	O _G	Bauen Sie neben dem Prozess Mgt. auch ein Performance Mgt. auf
Cloud-Lösungen und Daten werden zur zentralen Grundlage		Bauen Sie Cloud- und Analytics-Kompetenzen auf
Unternehmen agieren immer stärker in digitalen Ökosystemen	*	Binden Sie Partner und Kunden in die Prozessgestaltung ein
Mitarbeiter müssen Veränderung mitgehen	•	Unterschätzen Sie das Thema Change Management nicht
Vielzahl von digitalen Innovationen am Markt		Prüfen Sie eine Zusammenarbeit mit Startups

Neue Zusammenarbeit mit Startups



Kontaktdaten



Clemens Wernsmann

Hochschuldozent, Startup-Beteiligungen & digitale Prozessberatung

- Sinningen 30, 48369 Saerbeck
- 0151/28816808
- clemens.wernsmann@t-online.de

Aktuelles aus der/ für die Wirtschaft



Denkmalpflege-Werkhof e.V.

Rainer Brömmelhaus, Geschäftsführer



Denkmalpflege-Werkhof e.V.









Aktuelles aus der/ für die Wirtschaft



FORUM! Jahrbuch 2019/20: gerne mitnehmen!













Aktuelles aus der/ für die Wirtschaft



Innovationspreis Münsterland 2019:

Visionen höher denken, Ideen weiter entwickeln.

🚽 Bewerbungen ab sofort bis 30.06.möglich!

- fünf Kategorien: "Wirtschaft", "Wissenschaft trifft Wirtschaft", "Start-Up",
 "digitale Geschäftsmodelle" sowie "klein und pfiffig,
- Preisverleihung: Anfang Dezember bei der pool group in Emsdetten
- Münsterland e.V. mit Sparkassen im Münsterland, Westfälischen Provinzial
 Versicherung AG und innogy SE









Termine...



- 27. Juni 2019: Azubi-Speed-Dating in Emsdetten
- 30. Juni 2019: Bewerbungsdeadline Innovationspreis Münsterland
- 4. Juli 2019: Veränderte Arbeitswelten: Neue Impulse für die Personalarbeit
- 5. Juli 2019: enablingcamp Münsterland
- 29. Oktober 2019: Firmentag auf dem Steinfurter FH-Campus
- 1. Oktober 2019: 4. Wirtschaftsfrühstück 2019

Alle FORUM!-Termine 2019 und Vorträge finden Sie unter

www.unternehmensforum-emsdetten.de







