

Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen.

So bleibt Ihr Unternehmen
wettbewerbsfähig.



Inhalt

Einführung	Die aktuellen Herausforderungen des deutschen Mittelstands	Seite 3
Kapitel 1	Aktuelle Trends: Das erwartet kleine und mittlere Unternehmen in 2022	Seite 4
Kapitel 2	Utopie versus Realität – so lässt sich die Digitalisierungslücke im deutschen Mittelstand schließen	Seite 7
Kapitel 3	Die zahlreichen Vorteile der Automatisierung von Geschäftsprozessen	Seite 10
Kapitel 4	Customer Story – ein deutsches 3D-Druckunternehmen setzt mit verknüpften Prozessen auf Erfolgskurs	Seite 12
Kapitel 5	Moderne Lösungen für moderne Unternehmen: Mit 12 bewährten Tipps fit für die Zukunft	Seite 13
Kapitel 6	Ein Blick in die Zukunft moderner Unternehmen	Seite 17
Nützliche Ressourcen		Seite 18



Die aktuellen Herausforderungen des deutschen Mittelstands

Unsere Welt hat sich in den vergangenen Jahrzehnten rapide verändert: Internet, Smartphones, Apps, Roboter, Elektrofahrzeuge und weitere bahnbrechende Entwicklungen haben in nur kurzer Zeit unsere gesamte Lebensweise auf den Kopf gestellt. Einige Produkte und Hersteller wurden vom Markt verdrängt (wer kann sich noch an Filmkameras und Nokia-Handys erinnern?), andere Branchen wurden komplett neu aus dem Boden gestampft.

Produkte mit einem Fingertipp auf dem Smartphone bestellen, digital bezahlen und am nächsten Tag vor die Haustür geliefert bekommen. Was für uns heute selbstverständlich ist, wäre vor 10 Jahren noch unvorstellbar gewesen.

Deutsche Unternehmen müssen mit diesen neuen Technologien mithalten können, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Das moderne Geschäftsumfeld stellt sie vor zahllose Herausforderungen:

- steigende Erwartungshaltung der Kundschaft
- wachsende Ansprüche der Belegschaft
- Konkurrenz mit ähnlichen Anbietern auf der ganzen Welt
- hohe Auflagen beim Arbeits- und Umweltschutz

Und ganz zu schweigen von einer globalen Pandemie, die unsere Arbeits- und Lebensweise erneut auf den Kopf gestellt hat.

In diesem eBook beleuchten wir das aktuelle Geschäftsumfeld kleiner und mittlerer Unternehmen in Deutschland. Wir besprechen, welche Trends Sie in den kommenden Jahren erwarten können und wir gehen der Digitalisierungslücke im deutschen Mittelstand auf den Grund. Wir erklären, was Unternehmen von der Digitalisierung und Automatisierung ihrer Geschäftsprozesse abhält und wie Sie diese Lücke ein für alle Mal schließen können. Wir nehmen Sie außerdem mit auf die erfolgreiche Digitalisierungsreise eines deutschen 3D-Druckunternehmens und geben Ihnen anschließend 12 praktische Tipps mit auf den Weg.

Aktuelle Trends: Das erwartet kleine und mittlere Unternehmen in 2022

Salesforce hat im Jahr 2021 mehr als 2500 Geschäftsinhaber:innen und Führungskräfte kleiner und mittlerer Unternehmen weltweit zur aktuellen Lage befragt. Die Studie zeigt ganz deutlich, dass drei wichtige Trends die kommenden Jahre dominieren werden. In den nachfolgenden Abschnitten stellen wir die wichtigsten Erkenntnisse vor.

1. Die Digitalisierung schreitet voran

Die Ergebnisse der Studie zeigen deutlich, was viele Unternehmer:innen bereits in der Praxis spüren: der **Trend zur Digitalisierung setzt sich fort** und nimmt sogar an Geschwindigkeit zu. Unternehmen möchten die Kundschaft überall erreichen, nicht nur im Ladengeschäft. 83 Prozent der KMU hat zumindest einige Betriebsabläufe digitalisiert, und von diesen haben fast alle, nämlich 95 Prozent, im vergangenen Jahr einen Teil ihrer Prozesse auf Online-Betrieb umgestellt.

Diese Verlagerung dient der Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit für Kund:innen wie für Mitarbeiter:innen. Darüber hinaus haben nahezu drei Viertel der KMU im vergangenen Jahr ihre Online-Präsenz erweitert, beispielsweise in sozialen Medien, per Website, E-Mail oder digitale Werbung. Unternehmen sehen darin auch Chancen, um ihre Produktivität zu steigern und weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben.

2. Kunden- und Mitarbeiterbindung haben Priorität

Viele KMU haben aufgrund der veränderten Rahmenbedingungen während der Pandemie personelle Anpassungen vorgenommen. Manche KMU mussten die Arbeitszeiten kürzen oder Personal abbauen. Fast jedes fünfte KMU setzte Arbeitsverhältnisse aus. Während dieser Zeit ist Vertrauen verloren gegangen, das nun wieder aufgebaut werden muss. Viele Unternehmen denken daher ihre **Mitarbeiterbindung** neu. Die in der Studie befragten Führungskräfte setzen dabei vor allem auf folgende Maßnahmen. Sie wollen:

- transparent kommunizieren
- auf persönliche Bedürfnisse reagieren
- Feedback einholen
- Möglichkeiten für Zusammenarbeit fördern und
- Autonomie erlauben



Neben den neuen Bedürfnissen der Mitarbeiter:innen steigen auch die **Erwartungen der Kundschaft**. Um diese zu erfüllen, haben KMU neue Vorgehensweisen etabliert. Fast die Hälfte legt ein verstärktes Augenmerk auf die Kundenkommunikation und 42 Prozent haben die Kontaktmöglichkeiten erweitert, über die Kund:innen das Unternehmen erreichen können. Zu den aktuellen Herausforderungen für KMU-Leiter:innen zählen:

- das Personalisieren von Kundeninteraktionen
- das schnelle Beantworten von Anfragen
- das Ansprechen von Kund:innen über deren bevorzugte Kanäle sowie
- das Bereitstellen einer vernetzten Customer Experience

Immer mehr Interaktionen spielen sich außerdem online und dezentral ab. Um die Kundenbeziehungen zu vertiefen, setzen KMU daher zunehmend auf Technologie. Kein Wunder, dass bereits 56 Prozent aller KMU auf ein CRM-System setzen, um ihre Kundenbeziehungen besser verwalten zu können.

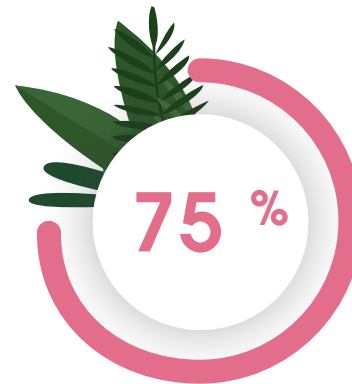
Auch der schnelle Erfolgskurs des **E-Commerce** setzt sich fort. KMU-Leiter:innen sagen mehrheitlich (71 Prozent), dass ihre Kund:innen Online-Transaktionen erwarten. Dementsprechend verfügt die Mehrzahl der KMU (63 Prozent) über eine E-Commerce-Präsenz. Nahezu ein Drittel (31 Prozent) hat sie im vergangenen Jahr eingeführt.

3. Die Pandemie hat langfristige Folgen

Beinahe zwei Drittel (62 Prozent) der KMU-Leiter:innen sagen, dass ihr Unternehmen die Pandemie mit der Technologie von vor zehn Jahren nicht überlebt hätte. Seit August 2020 ist die Nutzung von Technologie insgesamt steil angestiegen. Das ist nach einem Jahr der Remote-Arbeit und der digitalisierten Customer Experience kein Wunder. Gerade KMU sind auf Technologie angewiesen, die diese beiden Aspekte ermöglicht. 75 Prozent der KMU glauben, dass die während der Pandemie vorgenommenen Veränderungen ihrer Geschäftsabläufe langfristige Vorteile haben werden.

Unternehmen haben während der Pandemie vor allem in die folgenden Technologielösungen investiert:

- Kundenservice-Software
- E-Mail-Marketing-Software
- Kollaborationstools (projekt- oder aufgabenbasiert)
- E-Commerce-Software und
- Marketingautomatisierung



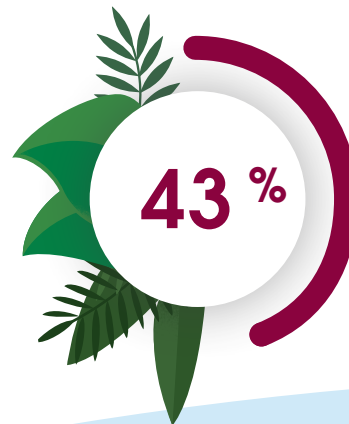
75 Prozent der KMU glauben, dass die während der Pandemie vorgenommenen Veränderungen ihrer Geschäftsabläufe langfristige Vorteile haben werden.

Neben der Digitalisierung gehört gerade in Deutschland **das ortsunabhängige Arbeiten** zu einer der einschneidendsten Veränderungen der Arbeitswelt. Früher waren viele Unternehmen dem Homeoffice gegenüber eher verschlossen und beharrten auf die Anwesenheit im Büro. Doch das hat sich gewandelt. Inzwischen wollen 43 Prozent der KMU ihren Mitarbeiter:innen auch langfristig mindestens die Hälfte der Zeit Homeoffice anbieten.

Welche gesellschaftlichen Veränderungen der Trend zum Homeoffice noch nach sich ziehen wird, ist unklar. Auf jeden Fall werden sich vor allem Wissensarbeitern ungeahnte Chancen hinsichtlich der Wahl des Wohn- und Arbeitsortes ergeben. Im ruhigen Brandenburg wohnen, aber für ein bayrisches Unternehmen arbeiten? In der Zukunft möglich. Im Umkehrschluss werden auch Unternehmen von diesem Trend profitieren, da sie Fachkräfte aus allen Teilen Deutschlands anwerben können.

Die gesamte [5. Ausgabe der Studie zu Trends in kleinen und mittleren Unternehmen](#) können Sie auf der Website von Salesforce herunterladen.

43 Prozent der KMU wollen ihren Mitarbeiter:innen auch langfristig mindestens die Hälfte der Zeit Homeoffice anbieten



Utopie versus Realität – so lässt sich die Digitalisierungslücke im deutschen Mittelstand schließen

Die oben genannte globale Studie von Salesforce liefert faszinierende Einblicke in die Welt der KMU. Aber natürlich steht jedes Land vor seinen ganz eigenen Herausforderungen. Inwieweit deutsche Unternehmen für die neuen Anforderungen unseres modernen Zeitalters gerüstet sind, warum wir von einer Digitalisierungslücke sprechen und was Unternehmen von der Digitalisierung und Automatisierung ihrer Prozesse abhält, beantworten wir nachfolgend.

Man sagt, dass heutzutage jedes Unternehmen – egal in welcher Branche – ein Technologieunternehmen sei. Daten sind zu einem der wertvollsten Güter unserer Wirtschaft geworden. Ein strategischer Umgang mit Daten ist nicht länger ein Wettbewerbsvorteil, sondern eine Selbstverständlichkeit. Doch leider hinkt Deutschland bei der [Digitalisierung](#) hinter Ländern wie den USA und China hinterher.

Bei einem aktuellen [digitalen Ranking](#) unter den 20 wichtigsten Industrie- und Schwellenländern (G20) landete Deutschland in der Rubrik Digitalisierungsfortschritte abgeschlagen an drittletzter Stelle auf Platz 17. Spitzenreiter auf dieser Liste war China gefolgt von Saudi-Arabien und Brasilien.

Die Ursachen liegen zum einen in den Unternehmen selbst und zum anderen in der deutschen Infrastruktur. Der Mangel an schneller Breitbandverbindung in den ländlichen Regionen Deutschlands zusammen mit dem langsamen Netzausbau verhindert den Einsatz moderner Cloudlösungen. Auch strenge [behördliche Vorschriften](#) wie zum Datenschutz und kaum vorhandene E-Government-Angebote legen Unternehmensgründer:innen oft Steine in den Weg.

Mit welchen Hindernissen deutsche Unternehmen bei der Digitalisierung kämpfen und wie sich diese Hürden überwinden lassen, erklären wir in den folgenden Abschnitten.

Hürde 1: Kurzfristige Denkweise

Die Investition in moderne Technologien kostet zweifellos Geld und Zeit. Bis diese sich amortisiert und fortan zu Ersparnissen von Ressourcen führt, kann eine Weile vergehen. Für Unternehmen, die nur kurzfristig denken, können diese Kosten auf den ersten Blick zu hoch und ineffektiv erscheinen. Hier helfen nur eine langfristige Strategie und eine detaillierte Nutzen-Kosten-Aufschlüsselung über einen längeren Zeitraum.

Hürde 2: Fehlender Blueprint

Unternehmen, die bei der Digitalisierung noch ganz am Anfang stehen, fehlt oft ein Blueprint oder eine Vorlage für die idealen Abläufe. Sie wissen nicht, wo sie beginnen sollen und welche Abläufe zuerst digitalisiert und automatisiert werden sollen. Ihnen fehlt ein strategischer, langfristiger Plan und womöglich auch entsprechend geschultes Personal. Eine Beratung durch einen externen Dienstleister oder die Inanspruchnahme staatlicher Hilfe könnte sich in diesem Fall auszahlen.

Die deutsche Regierung stellt im Rahmen des „[Digital Jetzt](#)“-Programms bis 2024 knapp 250 Millionen Euro an Fördermittel für den deutschen Mittelstand bereit. Viele Bundesländer bieten zudem Hilfestellung und Beratung durch sogenannte eBusiness-Lotsen an, die Unternehmen anbieterneutrale, kostenfreie und bedarfsgerechte Informationen zum Thema Digitalisierung anbieten.



Hürde 3: Erschaffen von Digitalisierungsinself

Der erste Schritt in Richtung Digitalisierung ist der schwerste, reicht aber langfristig nicht aus. Unternehmen, die nur einzelne Funktionen digitalisieren, schaffen sogenannte Digitalisierungsinself. Das heißt, es besteht keine übergreifende Digitalisierung aller Geschäftsprozesse von der Beschaffung über die Produktion bis hin zum Vertrieb. „Dabei zeigen alle einschlägigen Untersuchungen, dass nur durch eine durchgängige Digitalisierung über alle Stufen der Wertschöpfung hinweg die vorhandenen Effizienzpotenziale in vollem Umfang ausgeschöpft werden können,“ schreibt das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz schon 2016 in seinem [Mittelstand-Digital-Newsletter](#). Unternehmen sollten bei ihren Digitalisierungsbemühungen daher langfristig auf eine unternehmensweite Strategie setzen, die alle Geschäftsbereiche umfasst.

Hürde 4: Mangelnde Weitsicht und mangelndes Wissen

Viele Unternehmen denken zu kurzfristig und schauen nur auf den aktuellen Stand der Technik. Doch gerade in Bereichen wie der künstlichen Intelligenz oder der Sprachverarbeitung macht die Wissenschaft rasante Fortschritte. Sind Ihre anvisierten Lösungen auch in fünf Jahren noch aktuell? Versuchen Sie über den Tellerrand zu blicken und informieren Sie sich nicht nur bei bestehenden Technologieanbietern, sondern schauen Sie auch, auf welche Projekte sich Universitäten und Forschungseinrichtungen gerade konzentrieren.

Hürde 5: Hindernisse aufgrund einer veralteten Infrastruktur

Veraltete Legacy-Systeme bremsen ihre Modernisierungsbemühungen aus. Überprüfen Sie beispielsweise vor der Implementierung einer hochmodernen Cloudlösung, ob die aktuelle Hardware Ihrer Mitarbeiter:innen oder Ihre Internetverbindung überhaupt mithalten kann und welche technischen Voraussetzungen geschaffen werden müssen.

Nicht alle Mitarbeiter:innen werden sofort von Ihren neuen Ideen begeistert sei. Sie werden mit großer Wahrscheinlichkeit auch auf Widerstände stoßen.



Hürde 6: Fehlende Akzeptanz der Stakeholder

Nicht alle Mitarbeiter:innen werden sofort von Ihren neuen Ideen begeistert sei. Sie werden mit großer Wahrscheinlichkeit auch auf Widerstände stoßen. Vor der Einführung neuer Lösungen sollten Sie daher unbedingt auf die Bedenken des Teams eingehen und diese vorab aus dem Weg räumen. Mit dieser Überzeugungsarbeit legen Sie den Grundstein für den Projekterfolg.

Hürde 7: Kein robuster IT-Support

Besonders kleine Unternehmen besitzen oft keine eigene IT-Abteilung und ihnen mangelt es an IT-Fachpersonal, um moderne Lösungen implementieren und pflegen zu können. Doch gerade das sollte keine Hürde bei der Digitalisierung sein. Entscheiden Sie sich daher für Softwareanbieter mit benutzerfreundlichen Lösungen und Plattformen, mit denen auch Laien umgehen können. Wenn Sie keinen IT-Experten einstellen können, lagern Sie technische Aufgaben an einen externen Dienstleister aus, der die Software in Ihrem Auftrag verwaltet.



Hürde 8: Fehleinschätzung des sich verändernden Marktumfelds

Im Rahmen der Studie [Digitale Transformation der Unternehmenssteuerung](#) wurden zahlreiche Führungskräfte mittelständischer und großer Unternehmen in Deutschland im Jahr 2020 zum Thema Digitalisierung befragt. Auffällig an den Ergebnissen war, dass der Einfluss der Digitalisierung auf die eigene Branche als sehr hoch wahrgenommen wurde, aber gleichzeitig unterschätzten die Führungskräfte deren disruptive Wirkung – eine gefährliche Fehleinschätzung, so die Autoren. Sie schreiben, dass im Vergleich zu digitalen Champions offensichtlich immer noch zu analog gedacht und die disruptive Wirkung von digitalen Produkten und Services massiv unterschätzt werde.

Besonders Unternehmen, die bei der Digitalisierung hinterherhängen, in der Studie als „Low Performer“ bezeichnet, schätzen die Markt- und Wettbewerbsdynamik als weniger intensiv ein als die „Top Performer“, Unternehmen mit einem hohen Digitalisierungsgrad. Aus Sicht der Autoren ist dies eine sehr gefährliche Einschätzung. Sie würden sich in falscher Sicherheit wiegen, da digitale Champions mit Plattformansätzen in hoher Geschwindigkeit neue Geschäftsfelder erschließen. „Top Performer“ hingegen hätten ein größeres Bewusstsein bezüglich der Bedrohung durch neue, branchenfremde Wettbewerber.

Hürde 9: Keine Zeit

Bei einer repräsentativen Befragung deutscher Unternehmen im Auftrag des IT-Verbands [Bitkom](#) gaben [ein Drittel der Befragten](#) an, keine Zeit für das Thema Digitalisierung zu haben. Diese Unternehmen sind so mit ihrem Alltagsgeschäft beschäftigt, dass anscheinend kein Raum für solche strategischen Aufgaben bleibt. Doch Unternehmen sollten sich diese Freiräume unbedingt schaffen, um nicht Gefahr zu laufen, den Anschluss zu verlieren.

Die zahlreichen Vorteile der Automatisierung von Geschäftsprozessen

Wovon sprechen wir bei Geschäftsprozessen eigentlich genau? Im klassischen Sinn besteht ein Geschäftsprozess aus einem Input, einer Transformation und einem Output. Für die Fertigungsindustrie könnte das ein Stück Holz sein, das durch seine Bearbeitung zu einem Esszimmertisch wird. Der Weg vom Input zum Output umfasst dabei meist mehrere komplexe Schritte. Diese direkte Wertschöpfung wird von unterstützenden Prozessen und Management-Prozessen abgerundet, wie der Buchhaltung, dem Vertrieb oder dem Kundendienst.

Im Kern der [Geschäftsprozess-Automatisierung](#) geht es darum, die Tätigkeiten von Menschen mithilfe moderner Technologien, wie Maschinen oder Software, entweder zu beschleunigen, zu verbessern oder sogar zu ersetzen. Dabei sollten alle individuellen Prozesse genau unter die Lupe genommen und nach Optimierungsmöglichkeiten gesucht werden.

Soviel zur Theorie. Doch wie sieht eine Prozessautomatisierung in der Praxis aus? Nachfolgend beschreiben wir einige Beispiele anhand der [Salesforce Platform](#).

- **Schnelle Automatisierung von Geschäftsprozessen mit Process Builder:** Automatisieren Sie mit diesem Tool komplexe Unternehmensprozesse, identifizieren Sie die Prozesskriterien und erstellen Sie neue Datensätze, E-Mails, Aufgaben oder Genehmigungen in nur wenigen Schritten.
- **Einfache Prozesserweiterung mit Visual Workflow:** Erstellen Sie mit diesem Tool mehrstufige Prozessvorgänge, die die Interaktion von mehreren Nutzern erfordern und verbinden Sie visuell Formulare mit Unternehmensregeln – und das ganz ohne Programmierkenntnisse.
- **Steigerung der Produktivität und Effizienz mithilfe von Workflow-Regeln:** Nutzen Sie einfache Logik, wie Wenn/Dann-Aussagen, um standardisierte Abläufe zu automatisieren.
- **Optimierte Verwaltung von Datensätzen:** Definieren Sie die verschiedenen Schritte zur Genehmigung von Datensätzen und legen Sie die zuständigen Personen fest.



Unternehmen, die ihre Prozesse erfolgreich digitalisieren und automatisieren, profitieren von einer Vielzahl von Vorteilen:

- Sie verbessern die Qualität ihrer Unternehmensdaten und erhalten dadurch eine 360-Grad-Sicht auf ihre Kunden, wodurch sie besser auf veränderte Kundenbedürfnisse eingehen können.
- Dank einer vereinheitlichten Datenverwaltung können Unternehmen alle Anforderungen an den Datenschutz und andere rechtliche Voraussetzungen erfüllen und dennoch von ihrer Sammlung profitieren.
- Mit modernen Lösungen können Unternehmen eine datenzentrierte Kultur erschaffen und damit die Voraussetzung für die Nutzung zukunftsorientierter Technologien wie künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen legen.
- Sie entlasten ihre Mitarbeiter:innen von sich wiederholenden, zeitraubenden oder gefährlichen Tätigkeiten und schaffen Freiräume für kreative und strategische Aufgaben. Sie schöpfen damit das volle Potenzial ihrer Mitarbeiter:innen aus, was gleichzeitig deren Zufriedenheit verbessert.
- Durch automatisierte Abläufe ergeben sich neue Innovationsmöglichkeiten.
- Sie sparen Energie und Ressourcen und können sich als umweltfreundliches Unternehmen positionieren.
- Sie vermeiden menschliche Fehler.

- Sie steigern ihre Effizienz und Produktivität und sparen damit Kosten.
- Sie verbessern dank optimierter Abläufe ihre Wettbewerbsfähigkeit.

Diese Liste ließe sich noch beliebig fortsetzen. Eins ist klar: Der Digitalisierung und Automatisierung gehört die Zukunft. Wer langfristig im globalen Wettbewerb bestehen möchte, kann sich neuen Technologien nicht länger verschließen – und dies gilt auch für kleine Unternehmen und den deutschen Mittelstand.



Customer Story – ein deutsches 3D-Druckunternehmen setzt mit verknüpften Prozessen auf Erfolgskurs

Die Mitarbeiter:innen der stark wachsenden [IGO3D GmbH](#) aus Hannover waren von der Pflege zahlloser Excel-Tabellen gefrustet. „Der Vertrieb und Kundendienst arbeiteten mit separaten Systemen und hatten keinen Einblick in die Kommunikation ihrer Kollegen mit ein und demselben Kunden, was teilweise zu Missverständnissen und Mehraufwand beim Zusammentragen der Informationen führte“, erinnert sich Athanassios Kotrotsios, der Geschäftsführer des Unternehmens. „Bildlich gesprochen war früher sehr viel Nebel im Vertriebsprozess.“

Dem Unternehmen in der 3D-Druck- und additiven Fertigungsbranche war klar, dass es für einen besseren Überblick ein professionelles CRM-System einführen mussten. Die Wahl fiel schließlich auf Salesforce und auf eine integrierte Lösung, die Vertrieb, Marketing und Kundendienst in einem System vereinen sollte. Eine weitere Anforderung war die Integration des bestehenden ERP-Systems.

2020 war es endlich soweit: Das neue System ging live. Und weil das gesamte Team in den Auswahlprozess einbezogen war und Wünsche und Anregungen beigesteuert hatte, traf die Lösung direkt auf hohe Akzeptanz bei allen Mitarbeitern. Auch Doppelarbeiten und unklare Abläufe gehören inzwischen der Vergangenheit an.

Kotrotsios ist von der neuen Lösung begeistert: „Wir haben nun einen Vertriebsprozess aus einem Guss, mit Salesforce als Herz der Daten, weil Vertrieb, Marketing und künftig auch der Service nun eine gemeinsame 360-Grad-Sicht auf alle Daten haben.“

Von welchen weiteren Vorteilen das Unternehmen nun profitiert, lesen Sie in der kompletten [Erfolgsgeschichte](#) auf unserer Website.

Wir haben nun einen Vertriebsprozess aus einem Guss, mit Salesforce als Herz der Daten, weil Vertrieb, Marketing und künftig auch der Service nun eine gemeinsame 360-Grad-Sicht auf alle Daten haben.

Athanassios Kotrotsios,

Geschäftsführer der IGO3D GmbH

Moderne Lösungen für moderne Unternehmen: Mit 12 bewährten Tipps fit für die Zukunft

1. Erschaffen Sie eine Single Source of Truth (SSOT)

Der Begriff **Single Source of Truth** (SSOT) bedeutet, dass alle Mitglieder eines Teams oder Unternehmens auf die gleichen – stets aktuellen – Daten zugreifen und auf dieser Basis Entscheidungen treffen. Das gelingt jedoch nur, wenn die Mitarbeiter:innen Dokumente und wichtige Informationen nicht auf ihren eigenen Computern oder in ihrer Inbox speichern.

In der Realität stößt dieses Konzept auf zahlreiche Hürden. Unterschiedliche Abteilungen nutzen wahrscheinlich unterschiedliche Software-Lösungen und Tools von mehreren Anbietern, die das Unternehmen im Laufe der Zeit implementiert hat und die eventuell nicht miteinander integriert sind. Hier hilft nur eine echte Konsolidierung auf **eine unternehmensweite cloudbasierte Plattform**, die an die Bedürfnisse aller Benutzerinnen und Abteilungen angepasst werden kann.

2. Treffen Sie mithilfe von Echtzeit-Berichten fundierte Entscheidungen

Eine einheitliche Plattform und SSOT legen den Grundstein für Echtzeit-Berichte, die immer auf dem neuesten Stand sind und stets auf aktuellen Daten basieren. Ihre Mitarbeiter:innen sind somit gut informiert und können fundierte Entscheidungen aufgrund solider Fakten treffen. Sie müssen nicht länger auf ihr vages Bauchgefühl vertrauen.

3. Verknüpfen Sie unterschiedliche Geschäftsbereiche

Sobald Unternehmen der Gründungsphase entwachsen sind und unterschiedliche [Abteilungen](#) und Geschäftsbereiche vorhanden sind, wird es schnell unübersichtlich. Es besteht die **Gefahr der Silobildung**, wenn jede Abteilung auf ihre eigene technologische Lösung setzt. In dieser Phase sollten Geschäftsführer:innen hohen Wert auf eine abteilungsübergreifende Kommunikation und Zusammenarbeit legen.

Bringen Sie alle Verantwortlichen und Abteilungsleiter:innen regelmäßig an einen Tisch und organisieren Sie Meetings, bei denen jede Abteilung zu Wort kommt. Jeder Geschäftsbereich sieht das Unternehmen aus einer anderen Perspektive und leistet einen wertvollen Beitrag zur langfristigen Unternehmensstrategie.



4. Setzen Sie auf Citizen Developer als IT-Geheimwaffe

Citizen Developer? Keine Sorge, wenn Sie noch nie von diesem Begriff gehört haben. Dieses relativ neue Konzept beschreibt einen normalen Software-User, der zwar keine IT-Ausbildung hat, aber über ausreichend technisches Verständnis verfügt, um selbst neue Anwendungen oder Programme zu entwickeln.

Voraussetzungen dafür sind No-Code-Plattformen und Low-Code-Plattformen, auf denen sich neue Tools ohne tiefgreifende Programmierkenntnisse erstellen lassen. Unternehmen profitieren hiermit von mehreren klaren Vorteilen. Ihre Mitarbeiter:innen können selbst Lösungen entwickeln und somit:

- Ihr Team von täglichen Routineaufgaben entlasten
- die Produktivität Ihres Unternehmens steigern
- die Digitalisierung Ihres Betriebs vorbringen

Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels, wo IT-Personal knapp ist, sollten Sie Mitarbeiter:innen, die an der Entwicklung solcher Lösungen interessiert sind, tatkräftig unterstützen.

5. Gewinnen Sie neue Erkenntnisse dank künstlicher Intelligenz

Moderne cloudbasierte Plattformen steigern nicht nur die Effizienz eines Unternehmens, sondern ermöglichen auch den Einsatz modernster Technologie, wie **künstliche Intelligenz**. Die an einem zentralen Ort gespeicherten und verwalteten Daten können von Algorithmen analysiert werden. Die so gewonnenen Erkenntnisse lassen sich meist auf benutzerfreundlichen und personalisierbaren Dashboards anzeigen.

Unternehmen, die Daten ihrer verschiedenen Abteilungen auf einer Plattform konsolidieren, profitieren somit von detaillierten und bereichsübergreifenden Einblicken, die für die strategische Ausrichtung und zukünftige Wettbewerbsfähigkeit äußerst wertvoll sind.

6. SOP: Dokumentieren Sie all Ihre Prozesse und erstellen Sie Vorlagen

Der trockene Begriff **Standardarbeitsanweisung**, auf Englisch *Standard Operating Procedure* (SOP) wirkt auf Geschäftsführer:innen kleiner Unternehmen auf den ersten Blick vielleicht abschreckend. Und doch sollten Sie den Standardarbeitsanweisungen eine Chance geben.

Hinter diesem Konzept verbirgt sich das Dokumentieren jedes einzelnen Schrittes eines sich häufig wiederholenden Vorgangs. Denken Sie als kleines Unternehmen beispielsweise an das Erstellen einer Rechnung. Welche Schritte müssen nacheinander ausgeführt werden? Welche Angaben dürfen auf keinen Fall fehlen? Was passiert, wenn die Kund:innen nicht pünktlich bezahlen oder den falschen Betrag überweisen?

Eine SOP ist im Prinzip eine detaillierte Auflistung aller notwendigen Schritte und möglicher Szenarien. Einmal erstellt bietet eine SOP zahllose Vorteile: Sie und Ihr Team

- müssen nicht jedes Mal erneut überlegen, wie in einem konkreten Fall vorzugehen ist
- können einmal erstellte Vorlagen, wie für eine Rechnung oder einen Mahnbrief, mit einem Klick immer wiederverwenden
- erkennen einfacher Optimierungsmöglichkeiten zum Straffen des Vorgangs
- können dokumentierte Vorgänge mühelos an einen externen Partner outsourcen
- können diese Schritte vollständig oder teilweise automatisieren und in eine Software übertragen.

7. Sammeln Sie Rückmeldungen aller Stakeholder

Sichern Sie sich den Rückhalt aller Beteiligten, bevor Sie abteilungs- oder unternehmensweit neue Lösungen und Software einführen. Nicht alle Mitarbeiter:innen sind sofort von Veränderungen begeistert. Überzeugen Sie Ihr gesamtes Team von den Vorteilen dieser Lösungen und hören Sie auch auf die Meinung und Bedenken derjenigen, die tagtäglich damit arbeiten.

8. Setzen Sie auf nahtlose Integrationen zwischen Anwendungen

Idealerweise nutzt Ihr Unternehmen eine einzige Plattform für alle Anwendungen, die nahtlos ineinander integriert sind. Die Realität sieht jedoch oft anders aus und Betriebe verwalten ein Sammelsurium aus Lösungen unterschiedlichster Anbieter, die im Laufe der Zeit implementiert worden sind.

Der nahtlose Datenaustausch ist für moderne Unternehmen jedoch unverzichtbar, denn nur wenn Entscheidungsträger einen vollständigen Einblick in alle Geschäftsabläufe haben, können sie die richtigen strategischen Entscheidungen treffen.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Daten unterschiedlicher Anwendungen miteinander zu verknüpfen. IT-Profis können einerseits Software, die mit offenen Schnittstellen ausgestattet sind, miteinander verbinden – meist keine ganz einfache Angelegenheit. Oder Sie entscheiden sich andererseits beim Kauf neuer Software für Anwendungen, die sich standardmäßig mühelos und mit wenigen Schritten in Ihre bestehenden Systeme einbinden lassen und miteinander kompatibel sind. Das spart viel Zeit. Achten Sie beim Erwerb neuer Software unbedingt auf die Kompatibilität mit Ihren bestehenden Anwendungen.

9. Definieren Sie langfristige Geschäftsziele und realisieren Sie sie

„Wer nicht weiß, wohin er will, der darf sich nicht wundern, wenn er ganz woanders ankommt,“ schrieb Mark Twain. Dieser Satz gilt nicht nur für Einzelpersonen, sondern auch für Unternehmen. Betriebe ohne [langfristige strategische Ausrichtung](#) haben keinen einheitlichen Leitfaden, an dem sich die Mitarbeiter:innen und Entscheidungsträger:innen orientieren können.

Definieren Sie daher zuerst Ihre langfristigen Ziele, beispielsweise mithilfe einer [SWOT-Analyse](#), bei der Sie die Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken Ihres Unternehmens bewerten, bevor Sie teure Investitionen für Ihr Unternehmen tätigen. Überlegen Sie anschließend gemeinsam mit Ihrem Team, wie Sie diese langfristigen Geschäftsziele nun mithilfe verknüpfter Prozesse optimieren und realisieren können.



10. Erweitern Sie die Datenkompetenz Ihres Teams

Laut einem [Forbes-Artikel](#) aus dem Jahr 2021 haben 25 Prozent der Mitarbeiter:innen das Gefühl, für eine effektive Nutzung von Daten nicht ausreichend ausgestattet zu sein. Und nur 21 Prozent vertrauen ihrer eigenen Datenkompetenz.

Die einfache Lösung: Machen Sie Ihr Team fit für die Anforderungen der Zukunft und bieten Sie kontinuierlich Fortbildungen an. Die Auswahl an Anbietern und Plattformen ist inzwischen grenzenlos. Bieten Sie externe Fortbildungen an, holen Sie sich Workshops ins Haus oder bauen Sie eine eigene maßgeschneiderte und spielerische Online-Lernplattform für Ihr Unternehmen wie [myTrailhead](#) auf.

Gut ausgebildetes Personal ist nicht nur die Grundlage für ein nachhaltiges Unternehmenswachstum. Teammitglieder, die gefördert werden, fühlen sich gleichzeitig wertgeschätzt und tiefer mit dem Unternehmen und seiner Mission verbunden.

11. Nutzen Sie Workflow-Automatisierung

Eine clevere Workflow-Automatisierung ist der Schlüssel zur Steigerung Ihrer Produktivität, Ihrer Umsätze und Gewinne. Vor allem Ihre Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams profitieren von modernen Lösungen, die ihnen tägliche Routineaufgaben abnehmen.

Als Vorbereitung sollten Sie zuerst SOPs Ihrer Abläufe erstellen. Kreieren Sie anschließend E-Mail- und andere notwendigen Vorlagen für jeden Schritt, die nach einmaliger Erstellung immer wiederverwendet werden können. Das Ergebnis: Sie und Ihr Team sparen unglaublich viel Zeit (und damit Kosten). Die folgenden Vorgänge eignen sich hervorragend für Einsteiger:innen in die Workflow-Automatisierung:

- das Onboarding neuer Kund:innen
- die Rechnungserstellung
- das Zurückgewinnen von Warenkorbabbrechern
- das Erstellen passgenauer Angebote für Leads oder Bestandskund:innen

12. Verbessern Sie kontinuierlich Ihre Prozesse

Das Einrichten und die Automatisierung von Prozessen ist nur der erste Schritt. Die regelmäßige Bewertung und kontinuierliche Optimierung dieser Abläufe sind genauso wichtig. Entscheiden Sie sich je nach Branche für eines der folgenden bewährten Modelle der Prozessoptimierung:

- Total Quality Management (TQM)
- Lean Management
- Kaizen
- Six Sigma

Perfekt optimierte Prozesse sind der Schlüssel zum Erfolg kleiner und mittlerer Unternehmen, die sich aufgrund einer meist dünnen Personaldecke keine ineffizienten Abläufe und unnötige Mehrarbeit zeitlich und finanziell leisten können.

Ein Blick in die Zukunft moderner Unternehmen

Wie wir in diesem eBook dargelegt haben, ist die Digitalisierung und Automatisierung nicht nur Großkonzernen vorbehalten. Absolut jedes Unternehmen profitiert davon, wenn es die oben beschriebenen Tipps beachtet.

Machen Sie Ihre Mitarbeiter:innen zu Digital Developern, die mithilfe benutzerfreundlicher No-Code- oder Low-Code-Plattformen selbst ohne Programmierkenntnisse praktische Tools kreieren können, die ihnen den Arbeitsalltag erleichtern.

Entlasten Sie Ihr Team von öden Routineaufgaben und fördern Sie einen agilen Arbeitsplatz, an dem jeder sein volles Potenzial in unterschiedlichen Funktionen und standortunabhängig entfalten kann. Geben Sie Ihren Mitarbeiter:innen die freie Wahl des Arbeits- und Wohnortes und werden Sie als moderner Arbeitgeber für gut ausgebildete und begehrte Fachkräfte attraktiv.

Erschaffen Sie ein datenzentriertes Geschäftsmodell, damit Entscheidungsträger nicht länger auf ihr Bauchgefühl und ihre Intuition angewiesen sind, sondern wichtige strategische Entscheidungen auf Basis von Fakten treffen.

Bieten Sie Ihren Kund:innen maßgeschneiderte und auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Produkte und Services an. Dank einer 360-Grad-Sicht auf Ihre Kunden wissen Sie genau, welche Angebote den Zeitgeist treffen.

Ihr Unternehmen wird somit flexibel, kann sich mühelos an neue Marktveränderungen anpassen und gilt als Trendsetter. Legen Sie heute den Grundstein für ein erfolgreiches Unternehmen.



Nützliche Ressourcen

Infothek für KMU

Ob Branchenreports, Trends oder praktische Tipps – hier finden Sie kompaktes Wissen und zahlreiche Webinare rund um das Kundenbeziehungsmanagement.

ZUR INFOTHEK

Salesforce-Blog für KMU

In diesem Blog finden Sie alles Wissenswerte zu den speziellen Herausforderungen und Chancen für kleine und mittlere Unternehmen.

ZUM BLOG

Salesforce für Kleinunternehmen

Bauen Sie mithilfe eines CRM-Systems Kundenbeziehungen auf, die Ihr Unternehmen voranbringen. Sehen Sie sich unsere Demo-Videos an und lernen Sie unsere Lösung kennen.

DEMO-VIDEO ANSEHEN

Sales Cloud

Testen Sie unsere Sales Cloud 30 Tage lang kostenlos und entdecken Sie, wie Sie Ihr Unternehmen mit einem modernen CRM-System voranbringen können.

JETZT TESTEN

