MODUS
CONSULT




# Digitalisierung & Cloud-Einsatz im Mittelstand: Status Quo, Vorhaben, Handlungsfelder

# Inhalt

In Zeiten von Pandemie und Lockdowns benötigen die Unternehmen zur Aufrechterhaltung ihres Geschäftsbetriebs mehr denn je effiziente Digitalisierungs- & Cloud-Konzepte – das bestätigt die Anwenderbefragung des Software-Spezialisten und Microsoft-Partners MODUS Consult. Und was besagte Recherche ebenfalls deutlich macht: Die aktuellen Herausforderungen sorgen für eine starke Beschleunigung von bestehenden IT-Trends. Dabei sieht der deutsche Mittelstand gemäß MODUS Consult-Analyse vor allem bei diesen Themen Handlungsbedarf:

Modern Workplace, Enterprise Resource Planning (ERP) via Cloud, smarte Geschäftsprozess-Optimierung, Big Data-taugliche Datenanalyse, stringentes Dokumenten-Management sowie Highlevel Customer Engagement. Umso wichtiger ist es, dass den Unternehmen für diese geschäftskritischen Belange das passende, zukunftssichere Lösungsangebot mitsamt exakt abgestimmten Beratungs- & Implementierungs-Services zur Verfügung steht.


Mit digitaler Transformation die Krise meistern — Seite 3

Anwenderbefragung:
ein klares Ja zur Cloud-Nutzung — Seite 5

Modern Workplace-Konzept für
herausfordernde Zeiten — Seite 8

Lösungskriterien für modernes,
Cloud-gestütztes ERP — Seite 9

Daten analysieren, Prozesse verbessern,
Mehrwert schaffen — Seite 12

Anforderungen an ein umfassendes
Dokumenten-Management — Seite 14

Customer Engagement:
So wird Kundenservice zum Erlebnis — Seite 15


Gold
Microsoft Partner
Microsoft



# Mit digitaler Transformation die Krise meistern

## Mit digitaler Transformation die Krise meistern

Die Wirtschaft steht vor großen Aufgaben: Selbst Unternehmen, die vor der Pandemie in ihren Digitalisierungsvorhaben schon weit waren, müssen jetzt noch schneller vorankommen. Nicht nur die Transformation ist unerlässlich, sondern auch die Verbesserung von Agilität, Markteinführungszeit und Stabilität, wenn es darum geht, eine schnellere Rendite zu erzielen und die richtigen Maßnahmen zum Bestehen in der Krise zu ergreifen.

Jedes Unternehmen muss sich digitale Technologien zu eigen machen und digitale Fähigkeiten entwickeln, um in Zeiten des Wandels und der wachsenden Herausforderungen robust und erfolgreich zu sein. Die Studie „The Digital Path to Business Resilience“ der Boston Consulting Group zeigt, dass Investitionen in entscheidende digitale „Hebel“ die Widerstandsfähigkeit („Resilienz“) fördern und zu Kosteneinsparungen von 15 bis 25 % führen.

Prinzipiell verläuft die unternehmerische Auseinandersetzung mit einer markanten Krisensituation in drei Phasen: Reaktion, Erholung, Neugestaltung. Alle Unternehmen sind derzeit damit beschäftigt, auf die COVID-19-Krise zu reagieren, sich zu erholen, ihr Geschäft neu auszurichten.

Die Sicherheit der Mitarbeiter und die Gewährleistung der Business Continuity sind in diesem Zusammenhang unmittelbare Prioritäten. Bei ihrem Wechsel von der Reaktions- in die Erholungsphase sollten sich Unternehmen darauf konzentrieren, sich schnell an die neuen Gegebenheiten vor Ort anzupassen.

Außerdem gilt es, gezielte Investitionen für die Phase der Neugestaltung einplanen. Die Studie „Preemptive Transformation: Fix it Before it Breaks“ der Boston Consulting Group kommt zu dem Ergebnis, dass präventive Transformationen um 14 % schneller sind und 50 % mehr Rendite bringen als reaktive Transformationen. Jedes Unternehmen kann heute in allen Phasen aktiv werden, um Business Continuity sicherzustellen und einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil zu schaffen. Unternehmen, die alle drei Phasen erfolgreich durchlaufen, werden aus dieser Krise eher mit einem größeren Marktanteil hervorgehen als zuvor.

In Bezug auf die aktuelle COVID-19-Krise hat Microsoft praktische Empfehlungen für die genannten drei Phasen mit Fokus auf die Vorgaben des Marktes und mit Blick auf die Business-relevanten „to do’s“ formuliert:

**Phasen der unternehmerischen Auseinandersetzung mit Krisensituationen**



# Mit digitaler Transformation die Krise meistern

### Phase 1: Reaktion

**Marktbedingungen**

Länder und Städte verhängen drastische Maßnahmen wie etwa Lockdowns, um die epidemische Kurve abzuflachen.

**Geschäftlicher Schwerpunkt**

Sorgen Sie für Sicherheit und Business Continuity.

- Gehen Sie die unmittelbaren Prioritäten an, um Mitarbeiter zu schützen und im Geschäft zu bleiben.
- Geben Sie Ihren Teams das, was sie benötigen, um von überall aus effektiv und produktiv zu sein.
- Ermöglichen Sie den Remote-Betrieb, einschließlich Vertrieb, Service und Entwicklung, um die Business Continuity sicherzustellen.
- Verwalten und sichern Sie den Zugriff auf Apps, Daten und Geräte für Remote-Mitarbeiter.

### Phase 2: Erholung

**Marktbedingungen**

Nationen bekämpfen die Krise und lassen zu unterschiedlichen Zeiten wieder Lockerungen zu. Erneute Lockdowns sorgen für Rückschläge und eine Wellenbewegung.

**Geschäftlicher Schwerpunkt**

Bereiten Sie den Neustart und die Erholung vor und seien Sie gleichzeitig vorsichtig und flexibel.

- Machen Sie sich bereit, zum richtigen Zeitpunkt auf den richtigen Märkten zu wachsen.
- Geben Sie Mitarbeitern die Möglichkeit, sicher zur Arbeit zurückzukehren.
- Verkaufen Sie, bedienen Sie und erfüllen Sie Kundenerwartungen in einem sich ändernden Umfeld.
- Bauen Sie eine agile Lieferkette auf, damit Sie sich schnell an neue Möglichkeiten anpassen können.
- Nutzen Sie Insights, um das Unbekannte offenzulegen.
- Verwenden Sie Low-Code- oder No-Code-Apps zur schnellen Entwicklung und Verbesserung von Prozessen.
- Automatisieren Sie sich wiederholende Aufgaben und konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.

### Phase 3: Neugestaltung

**Marktbedingungen**

Impfstoffe und Behandlungen sind nun verfügbar, Unsicherheit und Unbeständigkeit bleiben jedoch.

**Geschäftlicher Schwerpunkt**

Investieren Sie in nachhaltige Wettbewerbsvorteile.

- Transformieren Sie Ihr Unternehmen, um Resilienz zu stärken und in der Zukunft erfolgreich zu sein.
- Migrieren Sie in die Cloud, um dadurch Kosten zu sparen und die Agilität zu verbessern.
- Konsolidieren Sie Daten und Analysen über Silos hinweg und treffen Sie dadurch bessere Entscheidungen.
- Orchestrieren Sie die Lieferkette vom ersten bis zum letzten Schritt, damit Sie schnell auf Schwankungen reagieren können.
- Personalisieren Sie Vertrieb und Service und steigern Sie so Umwandlungsraten und Zufriedenheit.



# Anwenderbefragung: ein klares Ja zur Cloud-Nutzung

### Anwenderbefragung: ein klares Ja zur Cloud-Nutzung

Vor diesem Hintergrund und in Anbetracht der aus der COVID-19-Krise resultierenden Herausforderungen hat MODUS Consult im Dezember 2020 aus seinem Kundenkreis Business- & IT-Entscheider in rund 60 Mittelstandsunternehmen vornehmlich aus den Branchen Industrie und Food zu ihren aktuellen Planungen und Projekten rund um das Themenspektrum Digitalisierung interviewt. Dabei standen diese Fragen im Mittelpunkt:

- Welchen Stellenwert hat die Digitalisierung im Rahmen der Unternehmensstrategie?
- In welchen Bereichen und mit welchen Lösungen wird bereits die Cloud genutzt?
- In welchen Bereichen und Prozessen soll die Digitalisierung rasch forciert werden?

Die Auswertung der Interviews belegte die hohe Bedeutung der Digitalisierung in den Unternehmen und mündete in der Identifizierung von sechs wesentlichen Handlungsfeldern, die in puncto digitaler & Cloud-Strategie von den Befragungsteilnehmern in den Vordergrund gerückt wurden:

- Der moderne Arbeitsplatz in der Ära von Remote Working, Mobility und Software as a Service (SaaS).
- Cloud-gestütztes ERP (Enterprise Resource Planning) im Zentrum einer dynamischen SaaS-Welt.
- Smarte Geschäftsprozess-Optimierung mithilfe von Business Intelligence und Automatisierung.
- Data Analytics – Analyse-Instrumente zur Verarbeitung von Big Data in Zeiten von Industrie 4.0 und Internet of Things.
- Effizientes Dokumenten-Management – einheitliches Enterprise Content Management für alle Inhalte.
- Highlevel Customer Engagement – von der Sales-Verbesserung bis hin zur Optimierung der Service- & Field Service-Prozesse.

Die abgegebenen Antworten zeigen im Gesamtergebnis dieses Bild:

- 48 % der Befragungsteilnehmer bewerten ein wirkungsvolles Dokumenten-Managementsystem (DMS) als überaus wichtig.
- 41 % der Befragungsteilnehmer sehen in Big Data-tauglicher Datenanalyse ein wesentliches geschäftskritisches Instrumentarium.
- Der moderne Arbeitsplatz ist für 30 % der Befragungsteilnehmer das bevorzugte Ziel ihrer Digitalisierungsambitionen.
- Highlevel Customer Engagement wird von 25 % der Befragungsteilnehmer in den Vordergrund gerückt.
- 23 % der Befragungsteilnehmer haben smarte Geschäftsprozess-Optimierung als erklärtes Digitalisierungsziel.
- Die Realisierung von ERP via Cloud steht für 14 % der Befragungsteilnehmer auf der aktuellen Planungsliste.

# Anwenderbefragung: ein klares Ja zur Cloud-Nutzung

Befragte, die ein wirkungsvolles Dokumenten-Managementsystem (DMS) als überaus wichtig empfinden: 48 %

Befragte, die in Big Datatauglicher Datenanalyse ein wesentliches geschäftskritisches Instrumentarium sehen: 41 %

Befragte, für die das bevorzugte Ziel ihrer Digitalisierungsambitionen der moderne Arbeitsplatz ist: 30 %

Befragte, von denen Highlevel Customer Engagement in den Vordergrund gerückt wird: 25 %

Befragte, die smarte Geschäftsprozess-Optimierung als erklärtes Digitalisierungsziel haben: 23 %

Befragte, für die die Realisierung von ERP via Cloud auf aktuellen Planungsliste steht: 14 %





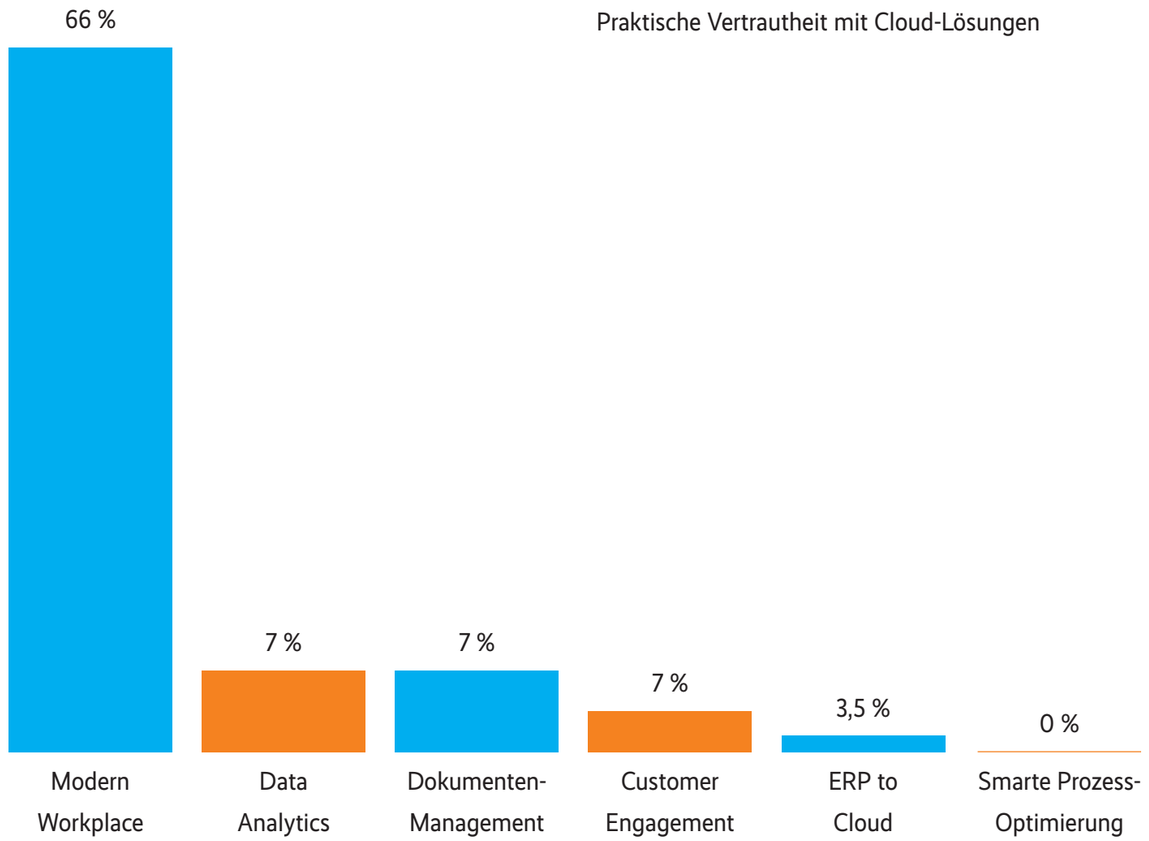
# Anwenderbefragung: ein klares Ja zur Cloud-Nutzung

Interessant ist: Fast die Hälfte der Befragten hält ein DMS für sehr wichtig, bislang haben aber nur 7 % der Interviewten Erfahrungen in puncto DMS-Umsetzung.

Wenn es um praktische Vertrautheit mit Cloud-Lösungen in den jeweiligen Einsatzbereichen geht, ergibt sich insgesamt diese Reihenfolge:

- Modern Workplace: 66 % der Befragten
- Data Analytics: 7 % der Befragten
- Dokumenten-Management: 7 % der Befragten
- Customer Engagement: 3,5 % der Befragten
- ERP to Cloud: 2 % der Befragten
- Smarte Prozess-Optimierung: keine Nennung

Was deutlich wird: Die Erkenntnis und die Absichten in puncto Cloud-Nutzung sind vorhanden und mitunter markant ausgeprägt, aber mit Ausnahme des Bereichs Modern Workplace sind nur geringe Digitalisierungserfahrungen zu verzeichnen. Der Mittelstand in Deutschland ist Willens und bereit, die digitale Transformation engagiert in Angriff zu nehmen, ist aber offensichtlich auf Hilfestellung und kompetente Beratung seitens erfahrener Spezialisten angewiesen. Und was den modernen, durchdigitalisierten Arbeitsplatz anbetrifft, mit dem rund zwei Drittel der Befragten nach eigener Aussage praktisch vertraut sind: Hier bleibt aufgrund des recht diffusen Deutungsspektrums des Begriffs ein Graubereich hinsichtlich wirklicher Praxisexpertise.



# Modern Workplace-Konzept für herausfordernde Zeiten

## Modernes Workplace-Konzept für herausfordernde Zeiten

Flexible IT-Arbeitsplätze zur Verfügung zu stellen, die ein hohes Maß an Sicherheit, Komfort, Effizienz, Mobilität und Integrierbarkeit bieten und dazu beitragen, Kosten und Ressourcen zu sparen: Das ist heute für Unternehmen zur Wahrung des Geschäftsbetriebs in Zeiten von Corona-bedingten Erschwernissen unabdingbar. Ein praktikabler Weg hin zur „New Work IT“ besteht darin, Spezialisten eine individuelle Lösungslandschaft auf Basis eines agilen Workplace as a Service-Konzepts und mithilfe des breiten Microsoft 365 Software Sets gestalten zu lassen.

Das Anforderungsprofil zur Ausstattung eines digitalen Arbeitsplatzes der Zukunft wird durch die Funktionalitäten der Endgeräte definiert. Es geht zum einen darum, mobile Endgeräte wie Notebooks, Tablets und Smartphones ebenso zu unterstützen, wie es bei den Desktop-Systemen der Fall ist. Hierbei sind bessere Anzeigesubsysteme einzubeziehen: Dazu gehören drahtlos angebundene Projektoren und großflächige Anzeigen, aber auch Tools im Bereich der Augmented Reality (AR) oder Virtual Reality (VR): Beispiele sind VR-Brillen oder auch die „Smart Glasses“.

Zum anderen sind diese Endgeräte lediglich die Einheiten, die den Anwendern die Nutzung der zugehörigen Services ermöglichen. Zu denen zählen etwa transparenter Zugriff auf die verschiedenen Datenbestände – am besten garniert mit einer gemeinsamen Datenanalyse-Plattform – und einfacher Zugang zu Produktivitäts- und Kollaborationswerkzeugen, wie sie vor allem im Rahmen von Microsoft Office 365 bereitgestellt werden. Derartige Tools enthalten moderne Kommunikationsformen: Telefonie, Video Conferencing, Chat- und Messenger-Funktionalität. Aber auch den Zugriff auf sichere Datenaustauschplattformen, die in geschützten Clouds liegen.

## All in One-Plattform für mehr Effizienz und Produktivität

Microsoft Office 365 bietet eine leistungsfähige, integrierte Oberfläche mit Chat, Wissensplattform, E-Mail, internen sozialen Netzwerken, Video-Konferenz und gleichzeitiger Dokumentenbearbeitung. Alle Programme der Suite entsprechen der gewohnten Arbeitsweise von Microsoft Office und greifen nahtlos ineinander über – alles in einer Welt und über eine Plattform.

Microsoft Office 365 sorgt für ein Arbeitsumfeld, das die Nutzungsgewohnheiten der Anwender aufgreift und in Produktivität für das Unternehmen umwandelt. Hier einige Beispiele aus dem breiten Set an verfügbaren Apps:

- Microsoft Teams bietet die Kommunikationsplattform zum Chatten und den schnellen Austausch in persönlichen Nachrichten oder innerhalb von Teams. Hier können Dokumente hochgeladen, gleichzeitig bearbeitet und diskutiert werden.
- Im internen sozialen Netzwerk Yammer können via Post (erinnert an Twitter) unternehmensweit kurze Informationen an eine definierte Zielgruppe kommuniziert werden, ohne eine Mail-Flut zu erzeugen.
- Mit Microsoft Planner sind Teams in der Lage, persönliche oder Gruppenaufgaben zu organisieren und den aktuellen Status des Projekts einsehen.





# Lösungskriterien für modernes, Cloud-gestütztes ERP

## Lösungskriterien für modernes, Cloud-gestütztes ERP

Bislang war es für Unternehmen gängige Praxis, verschiedene Systeme für Buchhaltung, Finanzen oder Personalverwaltung zu nutzen. Häufig können diese Insellösungen nicht miteinander kommunizieren beziehungsweise funktionieren im Zusammenspiel mehr schlecht als recht. Eine moderne Software für Enterprise Resource Planning (ERP) eliminiert dieses Problem: Alle unterschiedlichen Verfahren werden gemeinsam in einem zentralisierten und fließenden System integriert und verarbeitet.

Stringent organisiertes ERP kann viele wichtige Unternehmensfunktionen erfüllen – es muss aber vor allem in der Lage sein, folgende geschäftskritischen Business-Prozesse zu übernehmen:

**Finanzen**
Moderne ERP-Lösungen verfügen über Dashboards, die einen Überblick über die Finanzen geben, sodass jederzeit und überall Zugriff auf Echtzeitinformationen möglich ist. Durch die Automatisierung täglicher Aufgaben fällt außerdem die mühselige manuelle Eingabe von Informationen weg, und Nachverfolgungsfunktionen unterstützen die Compliance- Anforderungen des Unternehmens.

**Personalverwaltung**
Agile ERP-Lösungen bieten Methoden zur Verwaltung von Unternehmensdaten und zur Optimierung von Mitarbeiterverwaltungsaufgaben, wie Lohnzahlung, Einstellung und andere Verpflichtungen. Die Mitarbeiter bzw. deren Aufgaben lassen sich besser koordinieren, die Auslastung der Mitarbeiter kann harmonisch strukturiert werden und Personalverwaltungsprobleme können erkannt werden, bevor diese tatsächlich auftreten.

**Fertigung**
Ein für die Industriebranche besonders wichtiges Set an Funktionen muss an Bord sein, um die Unternehmenskommunikation zu verbessern, tägliche Arbeitsverfahren zu automatisieren und Fertigungsunternehmen die Möglichkeit zu bieten, Kundenbedürfnisse zu erfüllen und Ressourcen durch den Zugriff auf Echtzeitdaten zu verwalten. Solch ein ERP-Feature-Paket optimiert auch das Projekt- und Kostenmanagement sowie die Produktionsplanung.

**Lieferkette**
Wenn im Unternehmen Informationen noch manuell eingegeben und Lagerbestände händisch nachverfolgt werden, lässt sich durch eine Automatisierung dieser Verfahren mit ERP auf einfache Weise Zeit und Geld sparen. State of The Art-Lösungen bieten außerdem Dashboards und Business Intelligence-Funktionen, um die Lagerverwaltung zu vereinfachen.



# Lösungskriterien für modernes, Cloud-gestütztes ERP

## Was eine zukunftsorientierte ERP-Lösung können sollte

Ein effektives, zukunftssicheres ERP-System verknüpft alle Geschäftsprozesse, um die Zusammenarbeit zu verbessern, datengestützte Unternehmensentscheidungen zu ermöglichen und die betriebliche Produktivität zu steigern.

Zusammengefasst muss eine empfehlenswerte ERP-Lösung folgenden Anforderungskriterien entsprechen:

**Finanzmanagement –** Verbesserte Kontrolle über die Anlagen des Unternehmens, den Cashflow und die Buchhaltung.

**Supply Chain Management & Operations Management –** Optimierung von Beschaffung, Fertigung, Bestand und Auftragsverarbeitung.

**Geschäftsbeziehungsmanagement –** Verbesserung des Kundenservices, Steigerung der Upsell- oder Cross-Sell-Chancen.

**Projektmanagement –** Abrechnungen und Projektüberwachungen lückenlos überwachen, um pünktlich zu liefern, ohne das Budget zu überschreiten.

**Personalverwaltung –** Mitarbeiter rekrutieren und halten, die das Unternehmen voranbringen; die Teams durch professionelle und zuverlässige Betreuung überzeugen und motivieren.

**Business Intelligence –** benutzerfreundliche Tools für Analytics, Berichterstellung und Business Intelligence zur Verfügung stellen.

Ganz wichtig ist zudem die Erfüllung folgender Anforderungen:

**Kompatibilität**
Eine effiziente ERP-Lösung muss reibungslos mit den aktuell eingesetzten Geschäftsprozessen funktionieren und diese verbessern; sie muss anpassbar sein und die Möglichkeit zur Installation auf einem Server, On-Premises oder in der Cloud bieten. Und es sollte die Option bestehen, sie auf Unternehmensgeräten wie Tablets und Smartphones anzuzeigen.

**Skalierbarkeit**
Eine empfehlenswerte Lösung muss einfach in die derzeit verwendeten Software-Programme und Services integrierbar sein und dabei über Erweiterungsoptionen verfügen, wenn das Unternehmen lokal und international wächst. Das bedeutet, neue Geschäfts-Chancen zu identifizieren und Unternehmensbereiche durch die Übertragung von Daten zwischen mehreren Systemen zu erweitern.

**Sicherheit**
In Zeiten von zunehmender Cloud-Nutzung, der konsequenten Inanspruchnahme der Cloud-Vorteile und gleichzeitig wachsenden Sicherheitsanforderungen muss ein modernes ERP-System der Netzwerk- und Datensicherheit hohe Priorität einräumen. Wichtig ist auch, dass die ins Auge gefasste Lösung die Erfüllung der gesetzlichen Compliance-Anforderungen unter Berücksichtigung branchenspezifischer Belange unterstützt.





# Lösungskriterien für modernes, Cloud-gestütztes ERP

**Bereitstellung**
Auch bei einem möglichen Umstieg auf die Cloud wird deutlich, dass die Implementierung der heikelste Teil bei der Integration neuer ERP-Software sein kann. Hier gilt es, die Bereitstellungsoptionen mitsamt den On-Premises- und automatischen, Cloud-basierten Lösungen eingehend unter die Lupe zu nehmen.

## Warum ERP in der Cloud mehr als eine Option ist

Viele Gründe sprechen für ERP in der Cloud – etwa die Geschwindigkeit, Agilität, Kostenersparnisse und der Wettbewerbsvorteil, den sich ein Unternehmen verschaffen kann. Dies sind die entscheidenden Vorteile von cloudgestütztem Enterprise Resource Planning:

- Beschleunigung von Geschäftstransformationen.
- Sichere und geschützte Speicherung von Daten außerhalb der Geschäftsräume.
- Vermeidung von Beschaffungskosten für Software und Hardware.
- Anzeige von Echtzeit-Informationen auf praktisch jedem Endgerät.
- Unterstützung der IT, ohne IT-Personal einstellen zu müssen.
- Profitieren von flexiblen Cloud- und On-Premises-Bereitstellungsoptionen, die Branchenbestimmungen erfüllen und bestehende Investitionen in Rechenzentren nutzen.
- Vereinfachung und Forcierung von Geschäftsprozessänderungen, nahtlose Integration der Lösung in Legacy-Systeme, flexible Skalierung, erleichterte globale Compliance.



# Daten analysieren, Prozesse verbessern, Mehrwert schaffen

### Lösungsbeispiel für starke ERP-Funktionalität & -Integration

In Microsoft Dynamics 365 Business Central vereinen sich Finanzbuchhaltung, Warenwirtschaft, Produktionsplanung, Logistik, Artikelverfolgung, Projekte, Service und Vertrieb zu einer integralen Lösung, die für hohe Transparenz sorgt und manuelle Prozesse reduziert. Dieses cloudgestützte ERP-System bietet mittelständischen Unternehmen neben dem regulären Funktionsumfang auch die richtige Verbindung zu einer Vielzahl von Expertendiensten und in die weite Microsoft Office-Welt.

Wo früher der Versuch unternommen wurde, alle Funktionen in das zentrale ERP-System zu bringen, ist es heute richtig, das zentrale System in seiner Funktion eher schlank zu halten und durch passgenaue Dienste zu erweitern. Das beginnt schon bei einem anpassbaren Modern Workplace, in dem nicht nur ERP-Daten, sondern auch Notizen, E-Mails, Aufgaben oder Maschinen-Events integriert sein können. Darüber hinaus lassen sich über geeignete Data-Hubs Maschinendaten in Echtzeit anzeigen, Dashboards für die Analysen integrieren oder Geoinformationen für Tourenplanungen integrieren.

### Daten analysieren, Prozesse verbessern, Mehrwert schafften

Big Data ist auch im Mittelstand angekommen, und hier vor allem in Industrieunternehmen – Industrie 4.0 und Internet of Things (IoT) lassen grüßen. Um aus den anfallenden Datenmengen – ob von Maschinen, Produkten, Kundeninteraktionen, aus dem CRM- oder ERP-System – die richtigen Schlüsse zu ziehen, sind eine integrierte Plattform und intelligente Werkzeuge vonnöten.

Das Ziel lautet: Durch die stringente Auswertung und nahtlose Integration dieser Big Data die Business- und Fertigungsprozesse verbessern, Mehrwert schaffen und neue Geschäftsmodelle entwickeln.

### Unkompliziertes Tool-Set für intelligente Datenanalyse

Ein probates Mittel zum Erreichen des Ziels: ein Business Analytics Tool-Set zur raschen und effizienten Analyse sämtlicher Daten aus unterschiedlichen Quellen. Mit Möglichkeiten zur Verknüpfung und Modellierung und mit Visualisierung der Unternehmenswerte auf beliebigen Endgeräten. Und mit dem Vorteil, die Echtzeitdaten anschließend in aussagekräftigen Reports zur Verfügung zu stellen.

Eine Lösung, die diese und weitere Kriterien erfüllt, ist Microsoft Power BI. Die Applikation setzt sich aus verschiedenen Komponenten zusammen und verarbeitet die Daten in einer zentralen Cloud. Die in der Cloud analysierten Daten können grafisch dargestellt und auf diversen Endgeräten und Plattformen geteilt werden. Für Analysen, Auswertungen und die damit verbundenen Berichte von MS Power BI sind keinerlei Programmierkenntnisse nötig, profunde Excel-Kenntnisse reichen aus. Das prädestiniert die Lösung für den Einsatz in Mittelstandsunternehmen.





# Daten analysieren, Prozesse verbessern, Mehrwert schaffen

**Die wichtigsten Komponenten von Microsoft Power BI:**

- Power BI Desktop – die Windows-basierte Desktop-Anwendung für PCs oder Notebooks für die Übertragung, Transformation und Modulation von Daten und der daraus hervorgehenden Erstellung von Reports.
- Power BI Service – Power BI als Software as a Service aus der Cloud.
- Power BI Mobile – Mobil-Apps für iOS, Windows und Android.
- Power BI Gateways – Schnittstellen zur Integration von externen Daten.
- Power BI Embedded – für die Einbettung von Berichten, Dashboards oder Visualisierungen in andere Applikationen.
- Power BI Report Server – für die Speicherung und das Management von Power BI Reports.

**Die Leistungsmerkmale von Datenanalysen durch Microsoft Power BI:**

- Flexibel, cloudbasiert, jederzeit verfügbar.
- Professionelle Datenanalysen & Analyseberichte.
- Integration von Daten aus verschiedenen Quellen.
- Ansprechende interaktive Datenvisualisierung.
- Keine Programmierkenntnisse notwendig.
- Aussagekräftige Dashboards mit Echtzeitdaten.
- Mobile Zugriffsmöglichkeit, positive User Experience.

### Teamwork: Microsoft Dynamics 365 und die Power Platform

Mit der Power Platform hat Microsoft den Anspruch, dass Mitarbeiter ohne nennenswerten Programmieraufwand die Möglichkeit haben, Applikationen zu erstellen, die schnell verfügbar sind. Dabei ist es das primäre Ziel, dass Probleme schnell gelöst werden. Gleichzeitig sollen die Applikationen sicher und gut integriert sein.

Die Programmierung der Applikation erfolgt im Bereich der Power Apps. Über Power BI kann die App mit praktisch allen anderen Programmen wie Office 365 und/oder Dynamics 365, aber auch mit Drittanbietern wie Adobe oder Salesforce verbunden werden. Power Automate bildet Workflows, indem Geschäftsprozesse unkompliziert per Drag and Drop aneinandergereiht werden können.



# Anforderungen an ein umfassendes Dokumenten-Management

## Anforderungen an ein umfassendes Dokumenten-Management

Heutzutage wird in den Unternehmen eine Flut an Dokumenten erstellt, versendet, empfangen, verwaltet und archiviert; aus vielen Quellen werden unterschiedliche Formate produziert, abgelegt – und gesucht. In allen Unternehmensprozessen entstehen gleichzeitig neue Daten, die erfasst und rechtskonform dokumentiert werden müssen. Da ist es naheliegend, den gesamten Ablauf einfacher, übersichtlicher und mit einem höheren Automatisierungsgrad handhaben zu wollen: mit einem einzigen, integrierten System für alle Dokumente – eben mit einem einheitlichen Dokumenten-Management bzw. Enterprise Content Management (ECM) für alles.

**Ein praktikabler Lösungsweg:** Die Einbindung des ECM in die Nutzung von Microsoft Dynamics 365 Business Control respektive Finance and Operation – mit der Möglichkeit, mobil und von überall auf die Inhalte zuzugreifen.

**Ein ECM-Lösungsbeispiel:** Die ELO ECM Suite, das Enterprise Content Management der ELO Digital Office GmbH. ELO ECM ist eine Plattform, die dafür sorgt, dass alle Dokumente in der einzig richtigen, aktuellen Version zugänglich und aus allen Anwendungen heraus abrufbar sind – einfach, transparent und vorgangsbezogen und mit optionaler Anbindung an ein MS SharePoint-Portal.

Die ELO ECM Suite sorgt für digitalisierte und optimierte Geschäftsprozesse, lässt sich nahtlos in vorhandene IT-Infrastrukturen integrieren, dient als sicherer Ort für Unternehmensdaten und trägt zur Zeit- und Kostenersparnis bei. ELO ECM kommuniziert über Schnittstellen und Integrationen nahtlos mit bestehenden Microsoft-Applikationen und -Diensten.

Was immer und unabhängig von der individuellen Lösungsausprägung gilt: Das Dokumenten- bzw. Enterprise Content Management muss den geltenden (Industrie-) Standards und den Anforderungen einer revisionssicheren Archivierung entsprechen und die konsequente Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben gewährleisten – Stichwort: DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung).

**Die wesentlichen Leistungskriterien eines effizienten, zukunftsorientierten ECM-Systems:**

- Zentrale Ablage: alle (Microsoft-) Dateien und Dokumente zentral im ECM-System.
- Collaboration: nahtlose Zusammenarbeit durch ausgefeilte Collaboration Tools.
- Übergreifende Suche: Informationen und Dokumente im ECM-System in Sekunden finden.
- Datensicherheit: Zugriff auf Dateien und Dokumente zentral im ECM steuern.
- Workflow: Microsoft-Dokumente in automatisierte ECM-Prozesse einbinden.
- Datenanalyse: Zusammenhänge zwischen Daten im ECM-System gezielt nutzen.





# Customer Engagement: So wird Kundenservice zum Erlebnis

## Customer Engagenment: So wird Kundenservice zum Erlebnis

Der Kundenservice hinkt in vielen Unternehmen den Anforderungen des digitalen Zeitalters hinterher – dabei ist er heute wichtiger denn je. Dass die deutschen Mittelstandsunternehmen gleichwohl die Bedeutung von professionellem digitalen Customer Engagement erkannt haben und dabei sind, adäquate Lösungen auf den Weg zu bringen, zeigt das Ergebnis der MODUS Consult-Kundenbefragung.

Dynamischer und flexibler Kundenservice auf der Höhe der Zeit sollte heute im Zentrum jeder Unternehmensstrategie stehen. Schließlich bietet eine gute Kundenbetreuung die Chance, sich vom Wettbewerb abzuheben und so nachhaltig Folge- und Neugeschäfte zu generieren. Allerdings waren die Herausforderungen in Sachen Kundenservice noch nie so ausgeprägt wie heute. Laut der PIDAS-Studie „Kundenservice im digitalen Zeitalter“ glauben 80 % der befragten Unternehmen, dass sie einen überdurchschnittlichen Kundenservice erbringen – tatsächlich stufen aber nur 8 % der Kunden ihrerseits die Dienstleistung als überdurchschnittlich ein. Diese Fehleinschätzung kann fatal sein.

Ein zentraler Schwachpunkt im Customer Service ist in vielen Unternehmen die mangelhafte Unterstützung neuer Kommunikationskanäle. Eine IDG-Studie etwa kam 2017 zu dem Ergebnis, dass Unternehmen die Kanäle Instant Messenger (16 %), öffentliche Online-Marktplätze (20 %), aber auch Mobile Apps (23 %) und Self Service-Portale (28 %) weit weniger häufig einsetzen als E-Mail-Kommunikation (90 %), Webseiten (78 %) oder Callcenter (67 %) – und an diesen Verhältnismäßigkeiten hat sich bislang nicht wirklich viel geändert. Übrigens: Wird Microsoft Dynamics Engagement für den Kundenservice eingesetzt, werden die genannten Channel bzw. Tools voll automatisch analysiert.

Im Zeitalter der Digitalisierung lassen sich Kunden jedoch nicht mehr auf bestimmte Kanäle festlegen. Gerade mobile Applikationen werden für die Kontaktanbahnung immer wichtiger und ergänzen die klassischen Kanäle. Erfolgreicher Kundenservice erfordert im Digitalisierungszeitalter eine Mischung vieler verschiedener Kommunikationskanäle.

**Lösungsbeispiel: CRM, ERP und BI harmonisch integrieren**

Microsoft Dynamics 365 ist eine hervorragend geeignete Plattform, um die Kundenbetreuung ins digitale Zeitalter zu überführen. Die Cloud-Lösung bringt Enterprise Resource Planning (ERP), Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI) in einem System zusammen. Das ermöglicht es Unternehmen, Kundeninformationen abzulegen und mit wichtigen Daten (etwa Social Media-Kontaktdaten) anzureichern beziehungsweise mit bereits vorhandenen Kundeninfos zu kombinieren und zu integrieren.

Diese umfassenden Daten stehen im MS Dynamics 365-Modul „Customer Service“ für den schnellen und persönlichen Kundenkontakt in allen Kanälen zur Verfügung: vom Service-Telefon und -Portal über Wissensdatenbanken bis hin zum Ticket-Management und persönlichem technischen Support. Das Modul „Dynamics 365 for Field Service“ hilft dabei, die Prozess- und Ressourcen-Planung des Service-Dienstes zu perfektionieren. Mit diesem Modul lassen sich Einsätze und Termine intelligent planen – über die Vorbereitung des Service-Auftrags, die Ersatzteilplanung und -bestellung, die Routenoptimierung, bis hin zur automatischen Rechnungserstellung. So kann den Kunden ein benutzerfreundliches Portal zur Verfügung gestellt werden stellen, auf dem sie selbst die Lösung für ihr spezifisches Problem recherchieren können.

# Customer Engagement: So wird Kundenservice zum Erlebnis

## In drei Schritten zum modernen Customer Service

Für die Einführung einer innovativen und flexiblen Plattformlösung wie MS Dynamics 365 empfiehlt sich eine dreiphasige Vorgehensweise:

**Relevante Daten integrieren:** Um eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden zu ermöglichen, müssen alle relevanten ERP- und CRM-Daten integriert und Silo-Denken ad acta gelegt werden. Ein Vertriebsmitarbeiter sollte beispielsweise vor jedem Kundenbesuch wissen, ob es offene Beschwerden gibt und wer zuletzt mit dem Kunden zu welchem Thema gesprochen hat. Ähnliches gilt für Field Service-Mitarbeiter: Sie müssen über die Anlagen des Kunden Bescheid wissen – etwa wann diese gewartet werden müssen und welche Teile die Maschinen brauchen.

**Kanäle öffnen:** Um möglichst nah am Kunden zu sein, sollten möglichst alle relevanten Kommunikationskanäle aktiviert werden. Das sind in der Regel der persönliche Kontakt, Telefon, Chat, Social Media und/oder andere, webbasierte Portale. Was in diesem Zusammenhang zum Servicespektrum eines versierten Lösungs- & Integrationspartners gehören sollte: professionelle Unterstützung bei der Konfiguration und Integration der einzelnen Kanäle, Schulung der Kundenmitarbeiter in exakt auf die individuellen Anforderungen abgestimmten Trainingssessions, Bereitstellung aller modernen Funktionen wie etwa automatische Anrufverteilung, Session-Übergabe oder Call-Skripte.

**Starten, lernen, optimieren:** Im dritten Schritt wird das bereitgestellte System gestartet, von den Mitarbeitern erlernt und weiter optimiert. Die Dynamics-Module werden in den Produktivbetrieb überführt und auf die Workflows der jeweiligen Teams abgestimmt.






MODUS CONSULT
— Ein Unternehmen der Bechtle Gruppe —

Die 1995 gegründete MODUS Consult GmbH bietet integrative, ganzheitliche Business IT aus einer Hand. Von ERP und CRM über DMS und BI bis zu Systemberatung und -technik basieren unsere Lösungen und unser Know-how auf der Erfahrung von über 20 Jahren erfolgreicher Zusammenarbeit mit über 1.000 Kunden. Mit unseren zertifizierten Branchenlösungen auf Basis von Microsoft Dynamics setzen wir als Microsoft Gold Partner höchste Qualitätsansprüche an uns und an die gemeinsam mit unseren Partnern geschaffenen Lösungen.

Die MODUS Consult GmbH ist ein Unternehmen der Bechtle Gruppe.
Microsoft ist eine eingetragene Marke der Microsoft Corp.




**MODUS Consult GmbH**
James-Watt-Straße 6
D-33334 Gütersloh
Telefon +49 5241 9217-0

**Ihr Ansprechpartner:**
Wernher von Schrader
Telefon +49 5241 9217-200
wernher.vonschrader@modusconsult.de