

GUTE FRAGEN IM DIGITALEN DSCHUNDEL



Inhalt

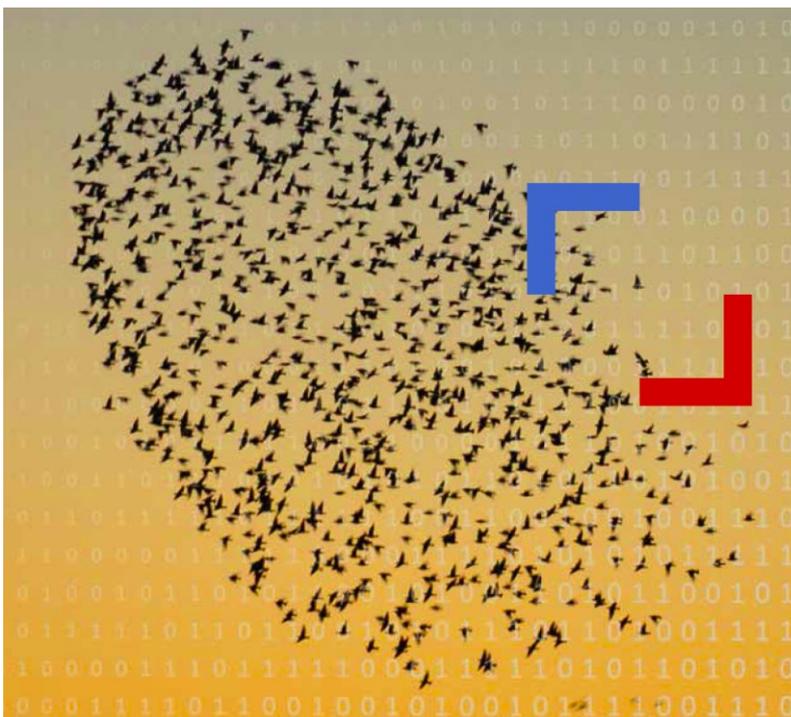
1 Einleitung _____	2
2 Abgeschnittener Service vor Ort _____	3
3 Papier verhindert Bildung _____	3
4 Zusammenfassung _____	3
5 CNO Netzwerk – The Interchange of New Ideas _____	5

1 Einleitung

Die digitale Transformation gibt Marktforschern einerseits spannende neue Techniken wie Skype-Video-Interviews und Handy-Panels in die Hand. Wenn Marktforscher andererseits auch die Potentiale der neuen digitalisierten Welt kennen, können sie gute Fragen stellen und die schnelle Realisierung des Potentials unterstützen – und das ist zentral: „In the new world, it is not the big fish which eats the small fish, it is the fast fish which eats the slow fish.“ (Klaus Schwab, Gründer des WEF)

Die Digitalisierung erfasst Branche um Branche. Aktuell werden selbstfahrende Autos, Lieferungen mittels Drohnen und Fintech-Start-ups mit Spannung verfolgt. Trotz aller Digitalisierung sind und bleiben die Menschen zentral, seien es Kunden, Lieferanten, Partner oder Mitarbeitende. Um sie schnell und effektiv zu unterstützen, lohnt sich zum einen eine enge Zusammenarbeit von Marktforschern, Ökonomen und Informatikern. Zum anderen erleichtert ein alles-aus-einer-Hand-Ansatz die Kommunikation zwischen den Disziplinen und die schnelle Realisierung der zielführenden Optimierung. Die nachfolgenden Projektbeispiele zeigen, wie unterschiedliche Herausforderungen dank Marktforschung und ICT-Know-how gemeistert werden konnten. Sie sind bewusst anonym beschrieben, um die Interessen dieser Organisationen zu schützen.

2



2 Abgeschnittener Service vor Ort

Ein Maschinenbauer liefert seine Produkte weltweit aus. Für den Service vor Ort arbeitet er mit verschiedenen lokalen Partnern zusammen, weil eine eigene Service-Organisation ausserhalb Europas aufgrund der Kundendichte nicht ausgelastet werden könnte. Eine Befragung der Kunden auf der ganzen Welt zeigt, dass diese den Vor-Ort-Service zwar schätzen, dass aber die Partner nicht immer über das erwartete Know-how verfügen. Die für den Erfolg so wichtige Schweizer Qualität wird im Service nicht erreicht. Deren Steigerung kann aber mittels ICT schnell erreicht werden: Ergänzend zur Schulung beim Maschinenbauer hilft eine eLearning-Lösung den Partnern, ihr Wissen spezifisch zu vertiefen und aufzufrischen. Ein Remote-Support durch den Maschinenbauer bringt dessen Wissen an die Zielorte, und in einer Knowledge-Plattform werden die bekannten Lösungen für alle Partner zugänglich abgelegt.

3 Papier verhindert Bildung

Eine international agierende Hilfsorganisation bieten ihren Mitarbeitenden viele Weiterbildungsmöglichkeiten, damit sie auf die unterschiedlichen Situationen gut reagieren können. Die Schulungen werden aber wenig besucht. Eine Erhebung unter den Mitarbeitenden liefert die nachvollziehbare Antwort: Die Anträge für die Kurse und Lehrgänge müssen schriftlich – d.h. in den meisten Fällen postalisch – eingereicht werden. Die vom Team vorgeschlagene Einführung einer Online-Plattform inklusive Hinterlegung der jeweils erforderlichen Genehmigungsprozesse lässt die Anzahl Weiterbildungen steigen, reduziert den Administrationsaufwand und erhöht die Mitarbeiterzufriedenheit.

4 Zusammenfassung

Die Digitalisierung bietet viele Chancen. Die Bedürfnisse von Kunden, Partnern und Mitarbeitenden können nicht selten mit digitaler Hilfe schnell und einfach erfüllt werden. Die Nützlichkeit von neuen Angeboten wie Virtual-Reality-Brillen und Fitness-Trackern ist zu prüfen. In beiden Fällen sind gute Fragen der Start-

punkt des Erfolgs. Gute Fragen sind spezifisch auf die aktuelle Situation ausgerichtet, berücksichtigen die Realisierungsmöglichkeiten und sind nach den Regeln der Kunst formuliert.

Ansprechpartner	Funktion	Unternehmen
Norman Briner	Autor, Transformation Consultant, Manager	Dr. Pascal Sieber & Partners AG
Dr. Renato C. Müller Vasquez Callo	Autor, Transformation Consultant	Dr. Pascal Sieber & Partners AG

5 CNO Netzwerk – The Interchange of New Ideas

Im Chief Networking Officer (CNO) Netzwerk erforschen und entwickeln wir Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und ein besseres Verständnis für die Nützlichkeit der Informatik für Unternehmen und Verwaltungen. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft, Verwaltung und Medien.

Ein jährlicher Kongress, das CNO Panel, ist die Schweizer Plattform für das Top-Management mit Schwerpunktreferaten, Workshops und viel Raum für persönliches Networking.

Mit Chief Networking Officer (CNO) ist jene Person gemeint, die im Top-Management die Verantwortung für die Vernetzung des Unternehmens mit Kunden, Lieferanten und Partnern übernimmt. Der oder die CNO unterstützt unternehmensinterne und betriebsübergreifende Geschäftsprozesse mit Informatik und Telekommunikation, damit die beteiligten Mitarbeiter/innen effizient und effektiv zusammenarbeiten können, damit neue Geschäftsfelder erschlossen und die Wertschöpfung im Unternehmen oder in der Verwaltung gesteigert werden kann.

Wissenschaftliche Partner des CNO Netzwerks 2016 sind: IWI Institut für Wirtschaftsinformatik Universität Bern, Abteilung Information Management; IWI Institut für Wirtschaftsinformatik Universität Bern, Forschungsstelle Digitale Nachhaltigkeit; IWI Institut für Wirtschaftsinformatik Universität Bern, Abteilung Information Engineering; KPM Kompetenzzentrum für Public Management Universität Bern; IfM Institute of Marketing Universität St. Gallen.

Verbandspartner des CNO Netzwerks 2016 sind: asut; ICT-Berufsbildung Schweiz; IFJ Institut für Jungunternehmen; Internet Briefing / Erfa-Gruppe; simsa; Swico; Swiss Marketing; WinLink.

Medienpartner des CNO Netzwerks 2016 sind: Netzmedien; IT Business; Der Organisator.

Kontakt

Dr. Pascal Sieber & Partners AG
+41 31 566 93 00
www.cno-panel.com