

ERFOLGREICHER WANDEL DANK ICT

Rolf Busch und Alexander Colombi

In vielen Branchen löste die «Information and Communication Technology» (ICT) in den letzten Jahren massive Veränderungen aus. Der Trend «schneller, über neue Kanäle, Grenzen durchbrechend» hält weiterhin an. Ob in Verwaltung oder Wirtschaft: Gefragt sind Innovationen, die erfolgreich realisiert werden. Was es dazu braucht? Visionen für neue Ziele, Menschen für neue Prozesse, Technologien für neue Kanäle sowie fokussierte und geführte Umsetzungsvorhaben. Sind Sie als Führungskraft dazu bereit?

KURZE ZYKLEN – SCHNELLER WANDEL

Die Wirtschafts- und Produktzyklen verkürzen sich zunehmend. Unternehmen müssen sich dadurch ständig neuen Rahmenbedingungen anpassen oder sich aktiv neu erfinden. Die Konkurrenz macht das laufend. Ob als «First Mover» oder als «Follower»: Konstanter Wandel ist das einzige Erfolgsrezept. Eine Basis für erfolgreichen Wandel ist die Innovation. Diese benötigt neben der eigentlichen Idee und der wandlungswilligen Organisation auch geeignete technologische Instrumente. Schon Ende der 90er-Jahre wurde ICT beinahe manisch zu einem «strategischen Erfolgsfaktor» hochstilisiert. Heute aber ist sie meist *der* zentrale Faktor für Innovation: Die Mehrzahl der Innovationen oder tiefgreifenden Veränderungen wären ohne ICT nicht mehr machbar.

ICT ALS INNOVATIONSTREIBER

Die Entwicklungen beschränken sich dabei nicht auf den Wirtschaftsbereich, sondern sind laufend auch in die Gesellschaft vorgedrungen. Neben neuen Produkten und innovativen Dienstleistungen, die durch technologischen Fortschritt möglich werden, verändern sich vermehrt auch die Geschäftsprozesse. Beispielsweise können durch ICT Geschäftspartner und auch Kunden in den Wertschöpfungsprozess einbezogen werden.

E-BUSINESS IN DER WIRTSCHAFT

So geschehen im Druckereigeschäft, welches in den letzten Jahren völlig umgekrempelt wurde. Heute können das Erstellen und Personalisieren von Druckvorlagen mittels «Web-to-Print» ausserhalb der Druckereien stattfinden. Dank ICT entstanden in dieser Branche neue Anbieter. Viele der heute noch marktfähigen Druckereien haben jedoch nur überlebt, weil sie ihr Geschäftsmodell vollständig veränderten.

Als zweites Beispiel verdeutlicht die Tourismusbranche den radikalen Wandel, welcher durch ICT getrieben wird. Wohl jeder von uns hat bereits Flüge oder ganze Reisen im Internet recherchiert, gebucht und abgewickelt. Die Reisebüros fungieren nicht mehr als «Hüter von Zugängen und Kontakten», sondern sind vielmehr «individuelle Berater und Instant-Assembler» von Reiseangeboten – ein völlig neues Geschäftsmodell.

E-GOVERNMENT IN DER VERWALTUNG

Auch im öffentlichen Sektor stehen die Verwaltungen vor neuen Möglichkeiten. Viele der angestrebten Ziele, welche schon längere Zeit mit New Public Management verfolgt werden, rücken mit ICT in Reichweite: Bürgernähe und Servicegedanke, Transparenz der Verwaltungsdaten, effiziente Prozesse sowie Integration und Kooperationen der Verwaltungen. Durch Prozessinnovationen und die elektronische Abwicklung von Geschäften wird die Kommunikation zwischen der Verwaltung und den Bürgern und Unternehmen einfacher und schneller. Registerauszüge bestellen wir heute online und rund um die Uhr (beispielsweise Betriebs-, Straf-, Handelsregisterauszüge). Steuererklärungen oder Bewilligungsanträge – ob für Privatpersonen oder Firmen – werden online eingereicht. Die Verwaltungen werden dank ICT leistungsfähiger, schneller und transparenter.

FAKTOREN FÜR ERFOLGREICHEN WANDEL

Für erfolgreichen Wandel genügen die innovative Idee und die technische Umsetzung alleine nicht. Erfolgreicher Wandel bedingt Visionen und die Formulierung von Zielen, es braucht motivierte Menschen sowie die fokussierte Führung und Abwicklung der entsprechenden Vorhaben. Im Zentrum stehen Emotionen und Kultur, die mit geführtem Change Management erfolgreich gestaltet werden können.

Wenn ganze Unternehmensteile umgestellt, neue Systeme eingeführt und Prozesse verändert werden, so sind für den erfolgreichen Wandel die Faktoren Mensch, Innovation, Technologie und Projektabwicklung gleichermaßen erfolgsentscheidend. Und dieser Wandel sollte mit Begeisterung in den Köpfen der Manager beginnen! ■



Rolf Busch, lic.oec.inform. HSG
Alexander Colombi, lic.oec.inform. HSG

Partner / Mitglieder der GL
CSP AG, St. Gallen und Bern
www.csp-ag.ch