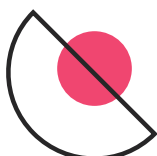




CONNECTION OF LEGACY DIGITAL OPERATIONS PLATFORM

Inhalt

Präambel	3
Einleitung	4
Darlegung der Sachlage.....	6
Die 8 Bausteine einer agilen IT-Architektur	7
Haben Sie jemanden aus dem IT-Team aus einem der folgenden Gründen verloren?.....	9
Mögliche Lösungsansätze	10
Option 1 - Organisatorische Trennung in zwei Geschwindigkeiten - Tanker versus Schnellboot	10
Option 2 - Verlassen der alten Welt - Neuaufbau/ Migration – Brown- oder Greenfield.....	13
Option 3 - Die Verbindung der Welten - Eine Digital Operations Plattform	15
Digital Operations Plattform.....	19
Kundenerwartungen - Fazit.....	21
Kurzvorstellung Autor: Thomas R. Vogel.....	21
Kurzvorstellung Actindo AG.....	22
Kurzvorstellung synaigy GmbH.....	23





Präambel

Mit dem Einsatz einer modernen IT ist ein Unternehmen in der Lage den Anforderungen des Marktes gerecht zu werden. Nicht jedes Unternehmen ist unter den heutigen Rahmenbedingungen in der Lage und Willens seine bestehende IT-Systemlandschaft komplett auszutauschen.

Dabei wird eine Unified Customer Experience, eine einheitliche und konsistente Kundenerfahrung, zu einem wichtigen Unterscheidungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerber. Viele Hersteller und Händler sind sich darüber im Klaren, dass sie derzeit noch nicht über die notwendigen technologischen Fähigkeiten verfügen.

Bereits der Verkauf über einen eigenen Onlineshop, über Marktplätze, die Integration der stationären Filialen oder gar die Erschließung von neuen Märkten, stellen die Unternehmens-IT oftmals vor große Herausforderungen im Bereich der Datenintegration oder dem Ordermanagement.



Einleitung

Steigende Anforderungen im Unternehmen an die IT. Der gesamte Markt befindet sich im Wandel. Nicht nur die aktuellen Herausforderungen Corona, Energiekrise, Klimawandel und der Krieg in Europa ändern das Spiel, sondern maßgeblich die Anforderungen der Kunden. Die Anforderungen der Kunden ändern sich, da sich die Art und Weise, wie wir Menschen mit der neuen Technik umgehen, sich verändern.

Händler werden zu Herstellern, Hersteller zu Händler. Der Absatz der eigenen Produkte über neue oder erweiterte digitale Vertriebsformen, wie einem eigenen Onlineshop, Marktplätze und Portale rückt immer mehr in den Fokus. Neue digitale Geschäftsmodelle haben neue Anforderungen an die bestehende IT-Systeme. Beide neuen „Streams“ sind unabdingbar für den zukünftigen geschäftlichen Erfolg.

Gründe, warum die Digitalisierung jedes Unternehmen betrifft:

- sich verändernde Kundenbedürfnisse (Ease of use)
- ein verändertes Marktumfeld (neue Wettbewerber)
- verändertes Anspruchsdenken der Mitarbeiter (New Work)
- neue digitale Wettbewerber (Digital Pure Player, Disruptoren, Plattformanbieter)
- neue Geschäftsmodelle (Subscription Economy)
- Chancen für Effizienz- und Effektivitätsgewinne

Quelle:
WPD.



→ **Die IT-Systemkomplexität steigt unaufhaltsam. Die Erwartung an die eigene IT-Mannschaft steigt. Immer mehr Aufgaben, mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern. Keine Aussicht auf Besserung aufgrund des Fachkräftemangels.**

Studie:
Campana & Schott – IT
am Scheideweg.

„Die aktuelle wirtschaftliche Lage erfordert Flexibilität und Innovationsstärke, um als Unternehmen wettbewerbsfähig zu bleiben. Gerade in Krisenzeiten klopfen Unternehmen ihre Prozesse nach Effizienzpotenzial ab. Die Digitalisierung bietet Unternehmen die Chance, ihren Status quo nicht nur zu halten, sondern ihre Wettbewerbsfähigkeit sogar zu erhöhen.“

Zusätzlich müssen im B2C-Geschäft Zahlungsbewegungen auf Basis von vielen zehntausenden Transaktionen durchgeführt und überwacht werden. Komplexe Prozesse im Unternehmen müssen rasant ablaufen, da der Endkunde eine Belieferung in 24h oder schneller erwartet. Neue und erweiterbare Prozesse, wie eine Massen-Retourenbearbeitung, welche auf Basis des Endkundengeschäfts (B2C oder D2C) notwendig werden, müssen abgebildet werden. Die Vereinnahmung der Rücksendung, der Qualitätssicherung und ggf. der Rückführung der Produkte in den Prozess müssen kosteneffizient durchgeführt werden. Datengetriebene Entscheidungen müssen getroffen werden, ob vielleicht ein Produkt einem Drittmarkt zum Abverkauf zugeführt werden muss und vieles mehr. Die Auslieferung des bestellten Artikels an den Endkunden in einer angemessenen Zeit, in hoher Qualität zu einem vertretbaren Aufwand ist das Ziel.

Es ist notwendig, das gesamte Ordermanagement im Blick zu haben, um alle innerbetrieblichen Abläufe von Menschen, Systemen und Partnern zu koordinieren. Aber auch neue innovative Geschäftsmodelle müssen realisierbar sein, wie die Abwicklung von digitalen Abo-Modellen, wenn die eigenen Produkte mit Services erweitert werden, oder Retail Advertising, das Verkaufen von Werbeplätzen auf dem eigenen Webshop und anderen digitalen Kanälen.

In einer kürzlich erschienenen Studie von Oracle Research wird aufgezeigt, dass 76 % der derzeitigen ERP-Systeme nicht mehr für moderne Einsatzfälle tauglich sind.

Quelle:
<https://erp-management.de/themen/erp-technologie/artikel/zukunftsfahigkeit-von-erp/>

„Die Beurteilung der Zukunftsfähigkeit eines ERP-Systems unter den heutigen volatilen, unsicheren, komplexen und mehrdeutigen Umweltbedingungen (VUCA-World) produzierender Unternehmen muss an der Fähigkeit zur schnellen Anpassung an neue Gegebenheiten, Verhaltensweisen, Marktbedingungen und Basistechnologien festgemacht werden.“

Daten liegen verstreut – das „eine“ Kernsystem gibt es nicht mehr. Die ist eine 180 Grad Umkehr der architekturellen IT-Grundpfeiler. Andere sagen, IT wird zu Tech/Digital.

Darlegung der Sachlage

Datenpflege Datenpflege und Prozessanpassungen – ein Problem in der eigenen IT
 Immer mehr Daten müssen bereitgestellt, ausgetauscht und in Echtzeit verarbeitet werden. Auf Basis der bestehenden Legacy-IT ist es nicht möglich, die neuen Anforderungen zügig, einfach und perfekt umzusetzen.

Schnittstellen werden heute immer noch „hart verdrahtet“ umgesetzt, weil es die einfachste und schnellste Möglichkeit ist. Die Anforderungen an die Schnittstellen intern und extern ändern sich aber stetig. Ein enormer Wartungsaufwand entsteht und die Schnittstellen sind nicht „schnell und unkompliziert“ anpassbar.

Die interne IT muss den Geschäftsbetrieb sicherstellen, soll aber zeitgleich neue und komplexe Prozesse integrieren. Schnittstellen intern und extern ändern sich aber stetig. Ein enormer Wartungsaufwand entsteht und die Schnittstellen sind nicht „schnell und unkompliziert“ anpassbar.

Die interne IT muss den Geschäftsbetrieb sicherstellen, soll aber zeitgleich neue und komplexe Prozesse integrieren.



Die 8 Bausteine einer agilen IT-Architektur

01 Hochgeschwindigkeitsarchitektur

Legacy-IT-Systeme müssten für eine einheitlich hohe Geschwindigkeit nachgerüstet werden.

02 Kanäle und Endgeräte

35 Mrd. Devices – Kunden beziehungsweise Anwender aller Art müssen reibungslos zwischen den Kanälen hin- und herwechseln können.

03 Anwendungen

Die Zukunft gehört losen gekoppelten Systemen.

04 Anwendungs- und Entwicklungsplattformen

Anwendungsplattformen dienen zunehmend zur Integration von Anwendungen. verschiedener Hersteller und eigenen Entwicklungen.

05 Daten

Jedes Jahr wächst die Datenmenge um schätzungsweise 36 Prozent. Die Informationen müssen mit immer anspruchsvolleren Analyse-Tools verarbeitet werden.

06 Infrastruktur

Die Cloud setze sich als „Infrastruktur des digitalen Zeitalters“ durch.

07 Sicherheit

Wer sein Unternehmen schützen will, darf sich nicht mehr auf einzelne Anwendungen spezifizieren, sondern benötigt ein ganzheitliches Konzept.

08 Integration

Egal, welche Branche: Ein ganz großes Thema ist die Integration von Legacy-IT-Systeme.



Weitere Detail-Statements aus der Studie:

- Zu 01** Bain warnt vor einer „IT der zwei Geschwindigkeiten“. Keine Ebene dürfe bremsen. Legacy-IT-Systeme müssten für eine einheitlich hohe Geschwindigkeit nachgerüstet werden.
- Zu 03** Die Zukunft gehört losen, gekoppelten Systemen. Microservices spalten komplexe Anwendungen in einzelne Bestandteile auf. Damit steigern Unternehmen Agilität, Stabilität und Skalierbarkeit. Dieser Trend basiert auf dem Konzept von Software-as-a-Service mit seinen transparenten Bereitstellungs- und Abrechnungsmodalitäten.
- Zu 04** Anwendungsplattformen dienen zunehmend zur Integration von Anwendungen verschiedener Hersteller und eigenen Entwicklungen. Entwicklungsplattformen müssen möglichst viele Tools reibungslos integrieren können.

Quelle:

Studie: „Mehr Tempo, weniger Altlasten: IT-Architektur im digitalen Zeitalter“.

Bain & Company

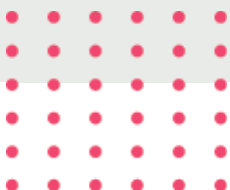


Zusammenfassend kann man sagen:

- Eine IT der zwei Geschwindigkeiten ist nicht die Lösung – keine Ebene darf bremsen
- Die Zukunft gehört losen gekoppelten Systemen

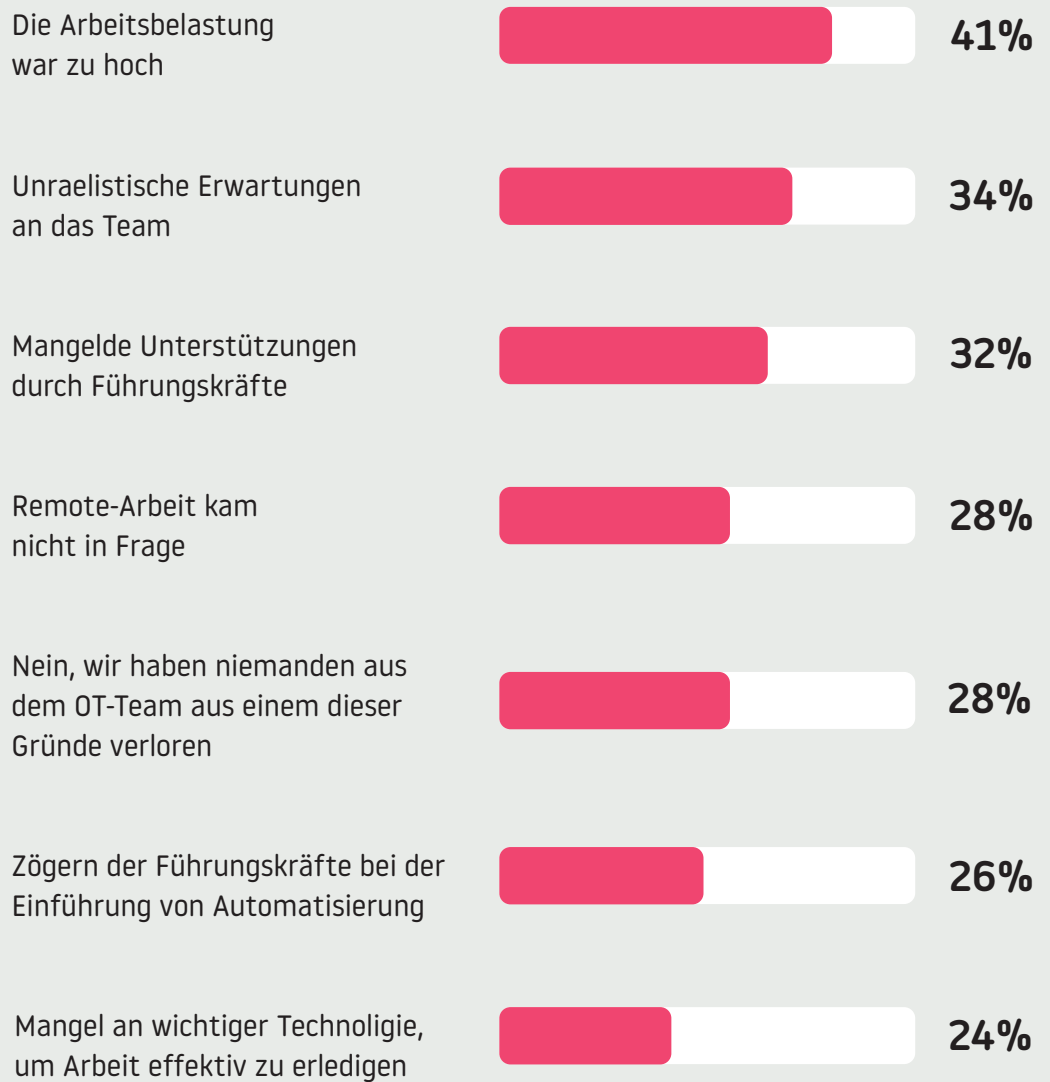
Prozesse werden in Form von „Übergangslösungen“ eingeführt. Der Bedarf an vernetzten Software-Lösungen für ein nahtloses Einkaufserlebnis steigt.

Die Systeme werden immer schwerer wartbar, Mitarbeiter müssen viele Dinge manuell erledigen. Die eigenen Mitarbeiter sind bereits überlastet.

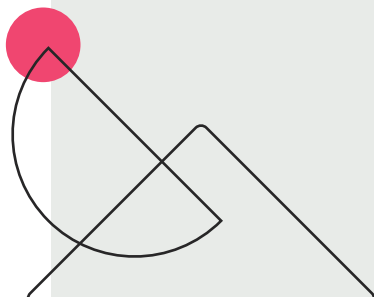


Haben Sie jemanden aus dem IT-Team aus einem der folgenden Gründen erlorn?

Für das Gros der Befragten (61 %) sind die Teams entscheidend für das Wachstum und die Geschäftsstrategie eines Unternehmens. Umso kritischer ist das Ergebnis zu werten, dass 72 Prozent der Befragten aktuell Mitarbeiter der IT-Teams verlieren. Knapp die Hälfte der Befragten (41 %) gaben eine hohe Arbeitsbelastung als Hauptgrund für den Mitarbeiterschwund an. Weitere Gründe waren unrealistische Erwartungen an das Team (34 %) oder mangelnde Unterstützung durch Führungskräfte (32 %).



Quelle:
<https://ap-verlag.de/it-abteilungen-verlieren-experten-durch-hohe-arbeitslast-und-unrealistische-erwartungshaltung-an-die-it/73567/>



Mögliche Lösungsansätze

“Das adaptive Unternehmen benötigt einen flexiblen, modernen Kern, der schnelle Änderungen und geschlossenes Feedback im gesamten Unternehmen ermöglicht, um bessere Kunden- und Mitarbeitererlebnisse zu schaffen.”

— Forrester

Diese neuen und erweiterten Anforderungen kann nun auf verschiedene Weise begegnet werden. Dabei kann auf der einen Seite die Aufspaltung/Trennung der ITs der zwei Geschwindigkeiten Sinn ergeben, die Komplett-Ablösung der Alt-Systeme oder eine Verbindung der Wege über eine Infrastruktur der losen gekoppelten Systeme.

E-Commerce lebt vom schnellen Adaptieren neuer Technologien, vom Ausprobieren, von Versuch und Scheitern. **Das haben etwa 75 % der deutschen Unternehmen erkannt. Diese Unternehmen planen daher, geschäftskritische IT-Umgebungen zu modernisieren.** Das ist eines der Ergebnisse der Studie „IT-Modernisierung 2021“ von IDG Research Services.

Option 1

→ Organisatorische Trennung in zwei Geschwindigkeiten – Tanker versus Schnellboot

In jedem Unternehmen gibt es die bestehende Welt – das bisherige erfolgreiche Geschäftsmodell unterstützt durch darauf speziell ausgerichtete IT-Systeme. Etablierte Prozesse sollen Stabilität, Wachstum und Gewinn garantieren. Um für die aktuelle Entwicklung im Bereich von Innovationen und Agilität bereit zu sein, muss ein Unternehmen sich in vielen Fällen trennen von den bisher erfolgreichen Strukturen.

Niemand will das erfolgreiche Bestandsgeschäft gefährden und der Tanker soll weiterhin erfolgreich durch die Wirtschaftswelt gesteuert werden. Aber ein Tanker ist leider eher schwerfällig, wenn es darum geht, spontan einen neuen Kurs zu setzen oder eine Wende zu neuen Ufern einzuleiten. Ebendarum entscheiden sich viele Unternehmen/Konzerne dazu, dass „NEUE“ Geschäft in andere kleinere und agilere Unternehmenseinheiten oder sogar Gesellschaften auszulagern. Dort soll dann der notwendige Entdeckergeist, frei von den Zwängen der bisherigen Strukturen, sich verwirklichen können. Dies gilt insbesondere auch für die Umsetzung des für neue Geschäftsmodelle notwendigen neuen, flexiblen und skalierbaren IT-Bebauungsplan.

→ Zwei Beispiele, wie Du Anwender durch deine Webseiten leiten kannst

Niemand will das erfolgreiche Bestandsgeschäft gefährden und der Tanker soll weiterhin erfolgreich durch die Wirtschaftswelt gesteuert werden. Aber ein Tanker ist leider eher schwerfällig, wenn es darum geht, spontan einen neuen Kurs zu setzen oder eine Wende zu neuen Ufern einzuleiten. Ebendarum entscheiden sich viele Unternehmen/Konzerne dazu, dass „NEUE“ Geschäft in andere kleinere und agilere Unternehmenseinheiten oder sogar Gesellschaften auszulagern. Dort soll dann der notwendige Entdeckergeist, frei von den Zwängen der bisherigen Strukturen, sich verwirklichen können. Dies gilt insbesondere auch für die Umsetzung des für neue Geschäftsmodelle notwendigen neuen, flexiblen und skalierbaren IT-Bebauungsplan.

Häufig bleibt die IT-Mannschaft, verantwortlich für die Legacy-Systeme an Bord des Tankers. Für die Implementierung von neuen Systemen und Anwendungen in einer anderen Geschwindigkeit werden Schnellboote aufgesetzt.

Quelle:
Dr. Robert Zores, CTO REWE
digital, 2018

„Digitalisierung ist nicht nur Technologie, nicht nur IT. Es geht um Menschen, Arbeitsumfelder, anders arbeiten und vielleicht auch anders denken. Deshalb hat sich der Konzernvorstand (Anmerkung: Der REWE-Gruppe) für einen Greenfield Approach entschieden und nicht für einen klassischen Integrationsansatz. Im Kern dreht es sich ja immer um die Fragen: Wie digitalisiere ich meine Mannschaft? Wie agilisiere ich sie? Wie verändere ich dadurch die Arbeitsweisen und welche Technologien setze ich dafür ein?“

Diese arbeiten dann meist agil mit SCRUM oder Kanban – oder einen Mix daraus – nutzen bestehende Frameworks und vor allem Cloud-Lösungen. Diese Schnellboote sind dann in der Lage, schnell Ideen der Geschäftsführung umsetzen, ohne das Bestandsgeschäft zu gefährden. Maximal werden noch notwendige IT-Schnittstellen zur Finanzdaten-Übermittlung in das bilanzierungsnotwendige Hauptbuch des Unternehmens übertragen. Damit gibt es klare Grenzen.

Im Verlaufe kann es aber auch sein, dass das Schnellboot wieder zurückgeholt wird auf den Tanker genauer gesagt dort festmachen muss. Entscheidungsgründe hierfür können sein: Entweder sind die gesteckten Ziele nicht erreicht worden oder aber das Schnellboot ist so gut unterwegs, dass alle Erkenntnisse und Fähigkeiten nun auch auf dem Tanker Anwendung finden sollen.

Dinge anders und schneller machen, dabei die Vorteile einer großen Mutterorganisation mitnehmen und unnötige Belastungen links liegen lassen – auf dem Papier wirkt dies simpel.



Der Vorteil eines solchen Vorgehens liegt auf der Hand:

Durch die organisatorische und technische Trennung werden die kleinen Schnellboote schneller und agiler, behalten aber den Tanker im Hintergrund. Damit ist der Zugriff auf die bestehende Mutterorganisation, deren Netzwerk und z. B. Finanzprozesse möglich. Die neuen Unternehmen können sich damit ganz auf die neuen Innovationen konzentrieren. Vor allem im Bereich der IT-Infrastruktur ist mit der Abtrennung vieles einfacher und schneller möglich. Die Nutzung von etablierten Frameworks und einer reinen Cloud-Infrastruktur helfen den jungen Unternehmen dabei viel einfacher und schneller Ideen umzusetzen, als dies in den gewohnten Strukturen möglich wäre. Auch die organisatorische „Unabhängigkeit“ hilft dabei, frei neue Modelle der Zusammenarbeit ausprobieren zu lernen und ggf. anzupassen. Hier sind dann schnell neue Konzepte wie New Work oder selbst Holacracy denkbar und pilotierbar.

Mit einer neuen Einheit ist es dann auch möglich für den Tanker entsprechend schnell neue Digitale Lösungen zu erstellen. In Geschwindigkeit und Flexibilität nicht vergleichbar mit der auf dem Tanker vorhandenen Legacy-IT. Wenn man hier von Release Zyklen von vielleicht drei Monaten (damit sind diese schon schnell) spricht, können wir auf Basis von neuen Ansätzen, wie z.B. dem Microservices Pattern u.a. mit Hilfe der definierten und bewährten MACH-Architektur diese Zyklen erheblich verkürzen, teilweise bis auf einen Minutentakt. Die Nachteile darf man an dieser Stelle aber nicht außer Acht lassen. Die Nutzung und ggfs. Reintegration solcher Einheiten sind sowohl auf der organisatorischen als auch auf der technischen Ebene eine Herausforderung. Weiter ist sicherlich in der aktuellen Situation nicht einfach entsprechende Mitarbeiter zu finden, um diesen Ansatz zu verfolgen.

Als Fazit kann man hier zusammenfassen, dass die Ausgründung bzw. der Aufbau einer entsprechenden Einheit ein vielversprechender Ansatz sein kann, um mit dem richtigen Personal und Einstellung schneller zum Ziel zu kommen. Aber dieser Weg ist, außer man investiert vielleicht in ein entsprechend vorhandener Unternehmen, ein eher langer und aufwändiger.

Die Rewe Group hat ihre IT-Bereiche für den stationären Handel und das Online-Geschäft im Oktober 2022 zusammengeführt. Die Rewe Systems wurde mit Beginn dieses Monats in die Rewe Digital integriert, um den Herausforderungen des Omnichannel-Handels gerecht werden zu können.

„Mit Blick auf unsere Omnichannel-Strategie, in der wir stationären und Online-Handel zusammenbringen, ist es nur folgerichtig, dass beide Einheiten künftig enger zusammenarbeiten“.

– Christoph Eltze , REWE

Option 2

→ Verlassen der alten Welt - Neuaufbau/Migration – Brown- oder Greenfield

Der erste Reflex im Kontext der Modernisierung einer bestehenden IT-Infrastruktur ist sicherlich, alles weg, alles neu machen. Damit würde man endlich die alten Fesseln lösen und unbelastet in eine neue Welt aufbrechen können, so die Hoffnung, die hier mitschwingt.

Aber geht dies tatsächlich? Das wäre wie den Motor in einem Formel Eins Rennen während des Wettkampfs zu wechseln. Die Vorteile sind verlockend. Keine alten Systeme mehr – Anwender, die durchgängig attraktive Lösungen an die Hand bekommen, um Ihre tägliche Arbeit leichtfüßig erledigen zu können. Lernen aus den Fehlern der Vergangenheit. Alte Systeme abstellen, Keine Sorge mehr, dass die eingesetzten Softwareprodukte in naher Zukunft nicht mehr wartbar sind, keine Sorgen mehr, dass der Kollege oder die Kollegin X in Rente geht und Ihr Kopfwissen mitnimmt und man im Anschluss aufgeschmissen ist. Man kann bei 0 starten und endlich alles richtig machen.

Eine ordentliche Dokumentation aufsetzen und fortführen. Neue Prozess etablieren. Nun kann man alte Verbindungen im Unternehmen kappen, man löst Monopolstellungen in Software und Wissen auf. Man kann ggfs. die Betriebskosten sehr stark reduzieren. Man ist attraktiv für junge engagierte neue Mitarbeiter in der IT, aber auch in den operativen Fachabteilungen. Man kann im Rahmen eines Best-of-Breed-Ansatzes sich für jeden Einsatzzweck, die beste am Markt verfügbare Lösung auswählen. Was für eine wundervolle Welt.

Die Fragestellung, die man hier im Vorfeld beantworten muss, ist, ob man tatsächlich einen Greenfield oder einen Brownfieldansatz als Grundlage annehmen kann. Ursprünglich stammen die Begriffe Greenfield/Brownfield aus der Stadtplanung und aus anderen umfangreichen Bauprojekten. Komplexität ist das Stichwort, weshalb man sich in umfangreichen Software-Projekten dieser Analogie bedient.

Bei einem Brownfield-Ansatz behält man die Nutzdaten (Dokumente und Daten, Prozesse und Einstellungen) des alten Softwaresystems – und überführt diese ins neue Softwaresystem. Dies setzt allerdings voraus, dass man diese Migration so ohne weiteres auch durchführen kann. Damit wäre der entsprechende Änderungsumfang überschaubar.

Wir haben in der folgenden Abbildung eine Übersicht des Brown- sowie Greenfield-Ansatzes hinsichtlich der wichtigsten Kriterien aufbereitet:

Übersicht –Option 1 bis 2

	Investition	Risiko	Projekt-Laufzeit	Betrieb		Skalierbarkeit	Flexibilität	Sicherheit	Schulungsbedarf	Optimierungen	
				Technisch	fachlich					Kosten	Prozesse
Brownfield (19)	😊😊😊	😊	😊😊😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊😊😊	😊😊😊	😊
Greenfield (24)	😊	😊😊😊	😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊😊	😊	😊	😊😊😊
DOP (25)	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊😊	😊😊	😊😊	😊😊

😊😊😊 = besser

Besondere Betrachtung Brown- und Greenfield-Ansatz

Leider holt einen die Realität dann sehr schnell ein. Weil Fragestellungen, wie Datenmigration, welche Prozesse laufen, eigentlich alles in unseren Systemen, wer ist eigentlich wofür verantwortlich und viele mehr, müssen geklärt werden.

Im Gegensatz dazu setzt die Greenfield-Strategie auf einen kompletten Neuanfang. Mit dieser Strategie erreichen Sie die volle Leistungsfähigkeit der neuen Systeme. Dieser Weg besitzt Vorteile. Oft sind viele Legacy-Systeme historisch gewachsen und im Zeitraum der letzten Jahre vielen Anpassungen unterlegen gewesen. Mit einer Greenfield-Strategie kommen Sie in Vorteil, sich von diesen Altlasten zu befreien. Natürlich ist diese Vorgehensweise zeitintensiv. Jedoch bringt die Sie der Greenfield-Ansatz zu einem System, das speziell auf die Anforderungen Ihres Unternehmens zugeschnitten ist. Nach der Implementierung arbeiten Sie nun auf einem zeitgemäßen System.

Die Nachteile beider Ansätze liegen auf der Hand, ein nicht abzuschätzendes Risiko für das bestehende Geschäft des Unternehmens. Dazu kommt, dass keiner kann und will einem sagen, was es am Ende des Tages kosten oder wie lange es dauern wird. Dies macht dann sehr schnell deutlich, dass ein solches Unterfangen eher eine Lebensaufgabe ist, als der schnellste Weg um die neuen Geschäftsanforderungen umsetzen zu können. Natürlich kann man diesen Weg auch in kleineren Schritten gehen – vielleicht muss man ihn auch nicht so radikal umsetzen?

Vielleicht ist ein Mittelweg der richtige Ansatz. Keiner wird die Renovierung oder Restaurierung eines bewohnten Hauses komplett auf einmal umsetzen. Sondern man wird sich immer wieder Teilabschnitte auswählen, die Bewohner und deren Inventar zeitweise auslagern oder in einem anderen Teil des Hauses unterkommen lassen. Irgendwo müssen die Bewohner ja leben.

Dazu kommt, dass für die CIOs und IT-Führungskräfte zudem ein weiterer Punkt eine wichtige Rolle spielt: die Befürchtung, dass ein Umbau der IT-Umgebung Fachkenntnisse und personelle Ressourcen erfordert, die schlichtweg nicht vorhanden sind.

Option 3

→ Die Verbindung der Welten - Eine Digital Operations Plattform

Eine Digital Operations Plattform bringt Automatisierung und die unternehmensübergreifende digitale Vertriebsprozesssteuerung zusammen. Eine Plattform, in der Prozesse, Daten und Transaktionen einheitlich zusammengefasst werden können. In dem Daten aus allen vorhandenen Quellen automatisiert zusammengeführt, verarbeitet und in Echtzeit bereitgestellt werden. Neue Geschäftsprozesse können abgekoppelt von der vorhandenen Legacy-IT schnell umgesetzt und angepasst werden. Trotzdem erhält die vorhandene ERP-Lösung alle notwendigen Daten, sodass wie gewohnt gearbeitet werden kann.

Dritt-Systeme werden im „Low-Code-Ansatz“ angebunden. Die Schnittstellen sind einfach wartbar und können per grafischen Workflowmanager in Prozesse eingebunden werden. Dadurch ist die Umsetzung von neuen Anforderungen jederzeit effizient möglich. Die eigenen IT-Mitarbeiter werden geschont und können produktiver eingesetzt werden. Die eigene IT behält aber in allen Bereichen die Hoheit. Durch die Trennung der Fachprozesse und der dafür genutzten IT-Systeme können ungeahnte Kapazitäten freigesetzt werden. Der Fachkräftemangel ist überall spürbar. Eine Möglichkeit, diesem zu begegnen, ist, die Fachbereiche in die Lage zu versetzen, selbst ihre Businessprozessanpassungen zu realisieren, ohne die IT-Abteilung oder einen externen Dienstleister miteinbeziehen zu müssen.

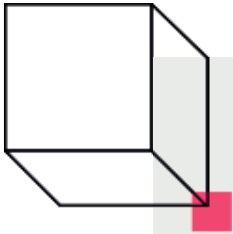
Doch Low-Code bietet noch viele weitere Vorteile:

- Es ist agil, transparent und unendlich flexibel.
- Niemand aus der IT muss manuell eingreifen.
- Niemand muss System-Jobs starten oder überwachen.

“Während die ERP-Systeme der Vergangenheit weitgehend unflexibel, teuer in der Aufrüstung und schlecht geeignet für moderne digitale Unternehmen waren, sehen wir jetzt den Beginn einer neuen Ära der Betriebstechnologie, der Digital Operations Plattform.”

— Forrester

Eine Digital Operations Platform vereinheitlicht Back-Office-Abläufe in einer einzigen Ansicht. Sie ermöglicht einen geschlossenen Feedback-Kreislauf im gesamten Unternehmen, um bessere Kunden- und Mitarbeitererfahrungen zu ermöglichen.



→ **Beispielsweise kann:**

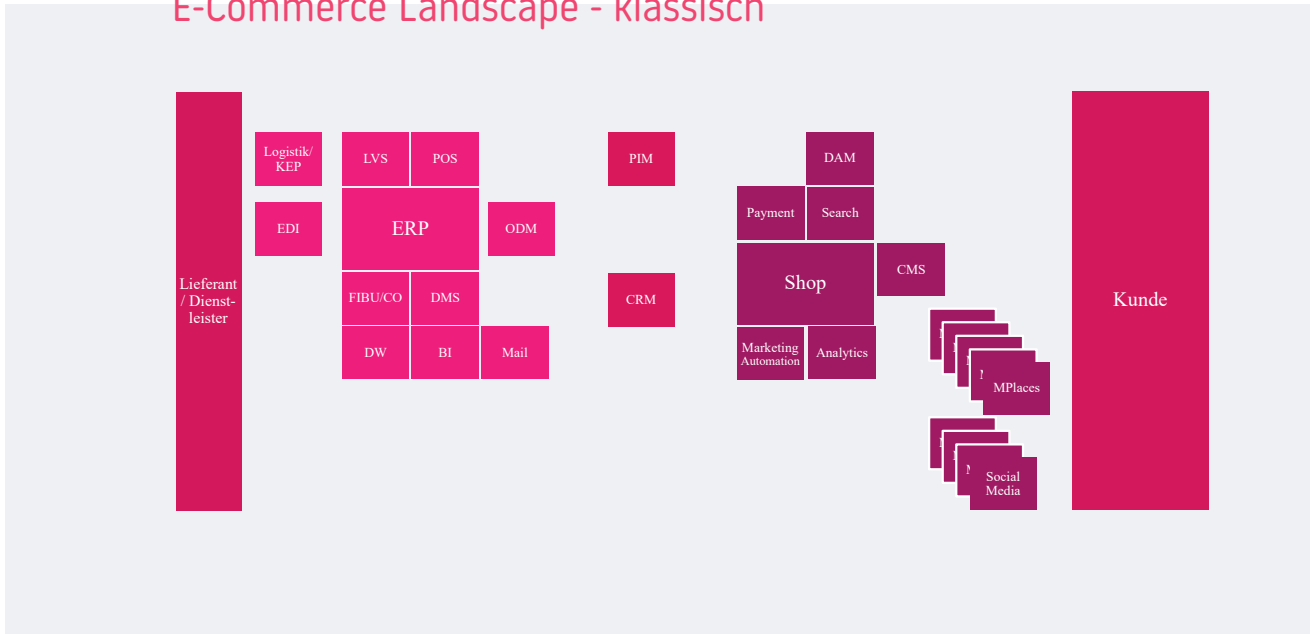
- das Online-Produktmanagement kann die Produktbeschreibung aufgrund von dokumentierten Retouren – Begründungen der Endkunden live ändern,
- der Kundenservice jederzeit jeden Bestellstatus sehen und in eine Bestellung eingreifen, wenn notwendig,
- das Management jederzeit Echtzeitdaten über die aktuellen Verkaufszahlen über alle Kanäle abrufen,
- der Einkauf jederzeit einen aktuellen Einblick über alle Abverkaufszahlen haben und kann bei Bedarf situationsgerecht nachordern.

→ **Eine Digital Operations Platform beinhaltet alle Module, um die digitalen Geschäftsanforderungen von heute und morgen abdecken zu können.**

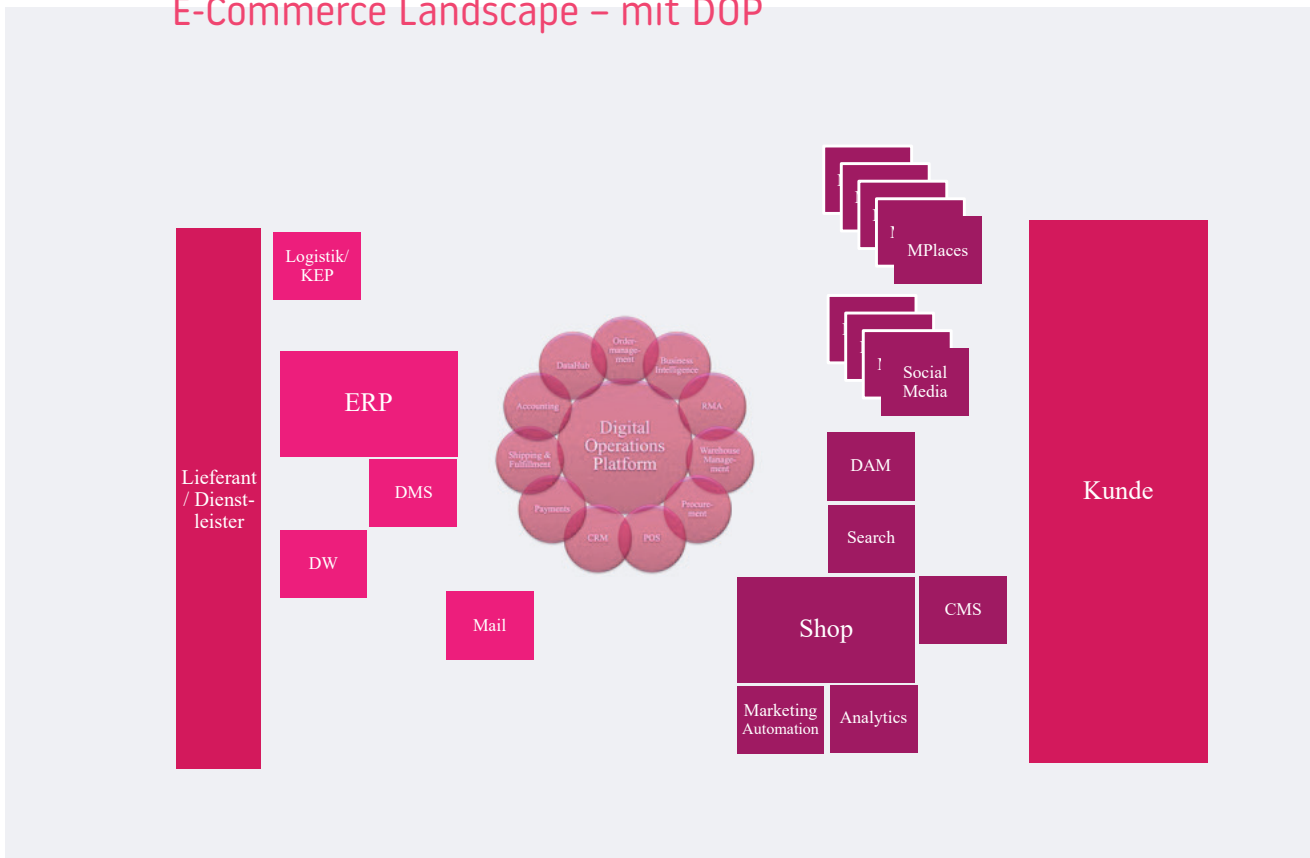
- Anbindung von verschiedensten On- und Offlinevertriebskanälen. Filiale, Online-shop(s), Marktplätze, länderübergreifend
- Umfassendes Ordermanagement
- Abbildung aller Fulfillmentprozesse
- Finanzbuchhaltung (Rechnungswesen, Mahnwesen, Gutschriften etc.)
- Ein Retourenmanagement
- Payment-Prozesse über Dritt-Anbieter – Cashflow-Management
- Einkaufsmodul
- PIM (zentrales Produktdaten-Management)
- Umfangreiche konfigurierbare Dashboards
- Systemunterstützte Abverkaufs- und Einkaufsoptimierung
- Und vieles mehr...

Die folgende Darstellung skizziert, wie eine klassische E-Commerce-Landschaft in eine E-Commerce-Landschaft mit einer Digital Operations Plattform stark vereinfacht werden kann.

E-Commerce Landscape - klassisch



E-Commerce Landscape – mit DOP



01 Der gesamte Prozess wird stetig überwacht

Im D2C oder B2C Geschäft ist die Anzahl an abzuarbeitenden Transaktionen schwindelerregend hoch. Damit ist ein großes Volumengeschäft möglich. Das bestehende Legacy-System wird nicht zusätzlich belastet und eine Vielzahl von neuen Debitoren muss nicht im Bestandssystem gemanagt werden.

02 Stetige Prozessüberwachung

Eine stetige Überwachung aller laufenden und abgeschlossenen Prozesse auf Task-Ebene ist möglich. Es ist jederzeit möglich, einzugreifen, Fehler zu diagnostizieren und zu beheben.

Dadurch wird die Unified Customer Experience gewährleistet und ausgebaut. Mithilfe dieser Möglichkeiten ist es jederzeit möglich, dem Endkunden Aussagen, über den Stand seiner Bestellung(en) zu geben.

03 Eindeutige Datenkonsistenz zwischen den Systemen

Durch die fortlaufende Überwachung aller Schnittstellen sind die Daten zwischen den beteiligten Systemen im synchron und konsistent. Beim Einsatz des Actindo Datahub werden alle Datenströme so vereinheitlicht, dass das Legacy-ERP diese direkt verarbeiten kann.

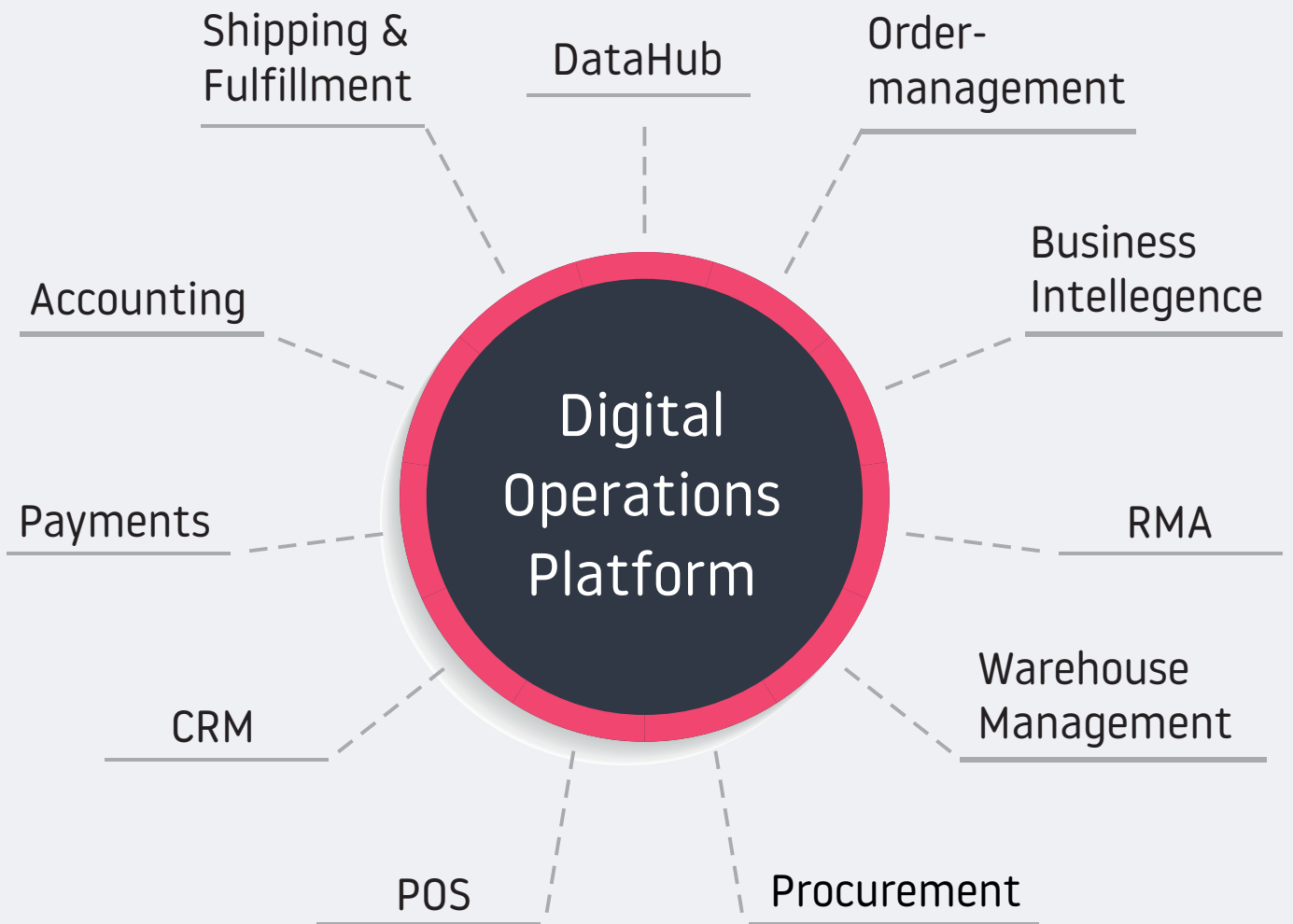
So kann das Alt-ERP weiter in sinnvollen Bereichen, wie der Produktionssteuerung oder Finanzbuchhaltung das führende System sein, obwohl es tatsächlich in zunehmenden Bereichen fremdgesteuert wird. Zunächst werden die neu zu schaffenden Schnittstellen auf dem Actindo Datahub implementiert und ein Datenstrom des Alt-Systems an die Datahub Plattform angeschlossen und mit einem ETL-Workflow ausgestattet.

Folgend können bestehende Schnittstellen eine nach der anderen auf die neue Plattform „umgeleitet“ und durch ein ETL erweitert werden.



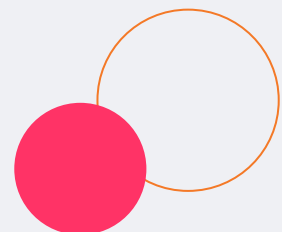
Digital Operations Platform

→ Einzelne Bestandteile einer Digital Operations Platform



- **Bei Einsatz einer Digital Operations Platform werden folgenden Nutzens erreicht, die einen Einsatz rechtfertigen:**
- Die Modernisierung der bestehenden Welt kann Schritt für Schritt angegangen werden.
 - Die zu tätigen Investitionen sind überschaubar und damit besser planbar.
 - Es können Mischformen gewählt werden, die Einführung einer DOP kann auch in einer ausgegründeten Einheit geschehen.
 - Der Vertrieb und die Geschäftsleitung können schnell und einfach neue Vertriebskanäle erschließen.
 - Die IT erhält die Möglichkeit, ressourcenschonend & schnell die neuen Anforderungen umzusetzen.
 - Prozesse werden maximal automatisiert und manuelle Arbeit und damit Kosten eingespart.
 - Eine hervorragende Customer Experience wird durch schnelle Prozesse sichergestellt.
 - Durch umfangreiches Controlling wird die Datenvalidität an allen Schnittstellen sichergestellt.
 - Datenströme werden vereinheitlicht.
 - Daten können in allen Unternehmensteilen so vorgelegt werden, wie sie auch gebraucht werden. Manuelle Anpassungen entfallen.
 - Durch Echtzeitdaten kann jederzeit der Geschäftserfolg gemessen werden.

- **Getrieben durch die Umstände sind die Unternehmen nicht mehr frei in Ihrer Wahl, was sie liefern, sondern sie müssen sich dem Diktat der Kunden beugen und eine Unified Customer Experience bieten, um den Anforderungen gerecht werden zu können.**



Kundenerwartungen - Fazit

Kunden erwarten heute, dass sie online und offline umfassende harmonisierte Services erhalten. Diese Services gewinnbringend anzubieten, stellt viele Unternehmen vor Herausforderungen. Die Veränderung der Unternehmenskultur, die Anpassung von Prozessen und IT, die Umgestaltung der Filialprozesse und insbesondere die kaufmännische Dimension sind dabei oft besonders schwierig.

Kurzvorstellung Autor: Thomas R. Vogel

Thomas R. Vogel arbeitet als selbstständiger Management- und Technologieberater. Er unterstützt Unternehmen bei der Strategieentwicklung und der operativen Umsetzung mit Fokus auf E-Commerce und Digitalisierung. Zu seinen Kunden zählen neben Digitalisierungsdienstleistern, Startups und mittelständische Unternehmen. Mit knapp 30 Jahren Erfahrung in der Beratung in verschiedensten Rollen, Gründung und Führung von mittelständischen Digitalisierungsdienstleistern, ist Herr Vogel auch Dozent für den Bereich E-Commerce an der Business Akademie, Dortmund. In seiner Beraterlaufbahn durfte er einige Unternehmen auf Ihrem Weg in den E-Commerce begleiten, aber auch genauso bestehenden Unternehmen im Hinblick auf Ihre strategischen, organisatorischen und technischen beraten. Insbesondere die Einführung von einer Digital Operations Platform und die Optimierung der Prozesse und Datenströme sind zurzeit sein Fokus.



Thomas R. Vogel

Kurzvorstellung Actindo AG

Die Actindo AG wurde 2007 von Boris Krstic und Patrick Prasse gegründet und ist heute mit mehr als 2.600 Kunden ein im deutschsprachigen Raum führender Hersteller von Enterprise Cloud-ERP-Software.

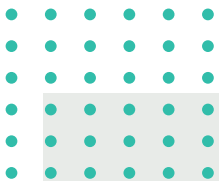
Actindo bietet eine ERP-Software zur umfassenden Integration von Produktdaten und Geschäftsprozessen. Actindo automatisiert den Handel auf allen Verkaufskanälen, wie Webshop, Mailorder, Filialen, M-Commerce oder auch Marktplätze und bietet somit die perfekte Lösung für den Omni-Channel-Commerce.

Nicht nur die Versandhandelsprozesse werden schnell, flexibel und rationell abgewickelt, auch die komplette "klassische" kaufmännische Verwaltung aus den Bereichen Buchhaltung oder Dokumentenarchivierung sind optimal auf den Versandhandel ausgerichtet. Herausforderungen der Digitalisierung im Handel nutzt Actindo stets, um an ihnen zu wachsen. Nachdem „Best Cloud Award“ 2012 und dem „Best E-Commerce Award“ 2015 gewann Actindo 2021 den „E-Commerce Award Germany“.

Doch Actindo steht nicht nur für den E-Commerce, sondern bietet seinen Kunden ebenfalls die volle Bandbreite der ERP-Key-Features von einem POS-System über Payment und Accounting Features bis hin zu Business Intelligence.

„Wir haben eine klare Vorstellung, wie Unternehmenssoftware sein soll: Unternehmen sollen ohne Einschränkungen dynamisch wachsen, skalieren und transformieren können – auf Basis einer modernen und zukunftssicheren Plattform.“

— Boris Krstic, Co-Founder und Vorstand
Actindo AG



Kurzvorstellung synaigy GmbH

Joubin Rahimi hat das Unternehmen 2011 gegründet und verkörpert seither genau das, wofür synaigy steht: Die optimale digitale Kundeninteraktion. Die neuen Möglichkeiten für Geschäftsprozesse und -modelle, für Kommunikation und Technik haben ihn in den Bann gezogen und tun dies bis heute.

Mit seiner Affinität für die Kombination von Technik und Geschäft ausgestattet begann sein Weg in der technischen Umsetzung von Internetplattformen in den Anfangstagen des Internets. Als Digital Experience Service-Unternehmen kombiniert synaigy Agentur-, Consulting- und Tech-Services mit dem Ziel, die Zukunft unserer Kunden erfolgreich zu gestalten.

Die synaigy mit Standorten in Köln und Dortmund hilft mit über 900 Mitarbeitern in der Gesamtgesellschaft und rund dedizierten 70 Experten der Industrie, dem Omnichannel, Herstellern und Marken bei der Digitalisierung von Marketing, Vertrieb und Service mit Beratung und Umsetzung. Mit einem Fokus auf Beratung, Kreation und Technik begleiten sie ihre Kunden bei Ihrer digitalen Transformation.

– WE CREATE CUSTOMER FUTURE THRU DIGITAL COMMERCE –

synaigy GmbH

Im Mediapark 5, 50670 Köln

Geschäftsführer: Joubin Rahimi

Sitz: Köln, Amtsgericht Köln HRB 72797

info@synaigy.com | www.synaigy.com

www.facebook.com/synaigy

www.linkedin.com/company/synaigy

www.xing.com/companies/synaigy

www.twitter.com/synaigy

www.instagram.com/synaigy

Teil der TIMETOACT GROUP

www.timetoact-group.com



Frank Hörning

Sales Director at synaigy GmbH

 frank.hoerning@synaigy.com

 0243 558239495