

# Die digitale Transformation erfolgreich beginnen

Die Digitalisierung ist noch immer in aller Munde, denn allumfassende Transformationen geschehen nicht über Nacht. Zudem steckt in diesen sechs Silben mehr als nur eine digitale Dokumentablage. Über die neuen alten Herausforderungen, die noch immer zu denken geben.

**D**ie Digitalisierung Hochkonjunktur – und das schon seit Jahren. Beim viel diskutierten Thema besteht aber nach wie vor Klärungsbedarf. Die Potenziale und Möglichkeiten sind vielfältig und genauso sind es auch die Unsicherheit und Stolperfallen.

Die digitale Transformation lässt sich nicht so einfach umreissen. Sie betrifft zwar die gesamte Wirtschaft und Gesellschaft, doch nicht alle Bereiche und Branchen in gleichem Masse oder auf dieselbe Weise. Einige Unternehmen begannen schon vor 20 Jahren mit der Digitalisierung ihrer Dokumente, während andere bis heute noch auf Papier und Akten setzen. Den Digitalisierungsgrad zu benennen ist aus diesem Grund schwierig. Was aber mit Sicherheit gesagt werden kann, ist, dass die Digitalisierung eine Beschleunigung durch Corona erfahren hat: Um den Unternehmensalltag im Homeoffice am Laufen zu halten, mussten plötzlich alle von überall Zugriff auf die Dokumente erhalten.

## Verlagerung von Prozessen

Die Digitalisierung wirkt sich auf alle Bereiche aus. Businessmodelle werden schneller und Kundeninteraktionen nehmen zu. Gewisse Geschäftsprozesse werden auch an die Kundschaft ausgelagert. Zum Beispiel scannen und übermitteln Kund:innen Belege für die Krankenkasse oftmals selbst mit dem Smartphone.

Solche Verlagerungen geschehen aber nicht, weil die IT wie früher vor allem als Kostenblock angesehen wird. Im obigen Beispiel profitiert auch die Kundschaft von schnelleren Abwicklungen und weniger Aufwänden. Im Allgemeinen scheint es heutzutage eher so, dass die digitale Transformation nicht nur Einfluss auf Businessmodelle ausübt, sondern über deren Funktionstauglichkeit entscheidet.

## Aller Anfang ist schwer

Tiefgreifende und breite Veränderungen sind extrem schwierig anzugehen, liegt es doch in derer Natur, dass es keinen Beginn und kein Ende gibt. Auch wenn viele die ersten oder die nächsten Schritte in der Digitalisierung gehen wollen, wissen sie oftmals nicht, wo es anzusetzen gilt: Wie sind die Systeme vernetzt? Was gibt es bei diesen Schnittstellen zu beachten? Werden die Systeme lokal «on Premise» oder in der Cloud betrieben? Und sind die Daten in der Schweiz oder im Ausland gespeichert?

## Die Komplexität kann zu Beginn überwältigend erscheinen. Empfehlenswert ist, einen Vorgehensplan mit Teilzielen zu definieren.

Bei solchen Fragestellungen die Übersicht zu behalten, ist nicht einfach. Insbesondere dann nicht, wenn ein KMU über keine IT-Leitung verfügt oder sich jemand nur nebenbei darum kümmern kann. So landet das Thema zuweilen auf der langen Bank, bis es einen dringlichen Wandel braucht. In dieser Dynamik des erhöhten Drucks werden Unsicherheiten akzentuiert. Trotz allem darf aber ein wichtiger Aspekt nicht untergehen: der Faktor Mensch. Veränderungen stossen zuweilen auf Ablehnung. Deshalb darf man bei der Implementierung

nicht vernachlässigen, die Menschen abzuholen und für neue Lösungen zu motivieren.

## Der Mensch im Zentrum

Schlussendlich profitieren nicht nur Unternehmen von der Digitalisierung, sondern auch Mitarbeitende und die Kundschaft. Die Kundeninteraktion wird vereinfacht, indem sie beispielsweise über Self-Service-Portale Daten und Dokumente mit dem Unternehmen direkt austauschen können. Gleichzeitig fallen für die Mitarbeitenden repetitive Tätigkeiten weg und gewisse Geschäftsprozesse können voll-

Komponenten wie Archiv, Workflow oder CRM eingeführt werden. Denn eine Digitalisierung auf einen Schlag kann die Mitarbeitenden oft überfordern.

Mit einem solchen Vorgehen vermeidet man auch, dass der Überblick abhandenkommt und dass die Investition zu grosse Ausmassen annimmt. Einerseits erhält man die Möglichkeit, sich für die richtigen Systeme zu entscheiden, die die Geschäftsprozesse auch optimal unterstützen. Andererseits erhält man eine solide Entscheidungsgrundlage für die Frage nach eigenen Servern oder Cloud. In Letzterer ist beispielsweise eine Skalierung nach oben oder unten um einiges einfacher.

Ein weiterer Vorteil der Cloud anstelle einer eigenen Infrastruktur ist, dass die Investitionskosten beträchtlich sinken. Einige Anbieter bieten attraktive monatliche Bezahlmodelle mit überschaubaren und planbaren Kosten. Andere Dienstleister offerieren einen Service, bei denen nur tatsächlich in Anspruch genommene Dienste in Rechnung gestellt werden.

## Nicht zu vergessen

Dem Digitalisierungsprojekt übergeordnet, gibt es auch den Datenschutz und die Cybersicherheit zu beachten. Entsprechende Gesetze haben sowohl Einfluss auf die Software als auch auf interne Richtlinien und die Organisation selbst, da beispielsweise Datenschutzbeauftragte vonnöten sind. Im Bereich der Sicherheit geht es zu Beginn vor allem um die Frage, wie und wo die Daten gespeichert sind. Doch wenn die Ziele der Digitalisierungsprojekte und deren Anforderungen von Anfang an klar abgegrenzt werden, sinkt auch die Gefahr, sich auch in Sachen Datenschutz und -sicherheit zu verrennen.

Text SMA

## BRANDREPORT • FIVE INFORMATIK AG

# Modulare, branchenunabhängige Lösungen für langfristigen Erfolg

**Nicola Isch**  
Mitglied der  
Geschäftsleitung, Five  
Informatik AG



**K**aum ein Thema sorgt für so viel Gesprächsstoff wie die Digitalisierung. Wie man vom Sprechen ins Handeln kommt, erklärt Nicola Isch im Experteninterview.

## Nicola Isch, in welchen Bereichen ist die Five Informatik aktiv?

Five Informatik bietet einerseits Beratungen an, um die Kundschaft in Digitalisierungsfragen zu unterstützen und ans Ziel zu kommen. Andererseits können wir auch mit unserer Software die digitale Transformation umsetzen.

## Wie holen Sie die Kundschaft in der Transformation ab?

Es ist äusserst wichtig, das Gespräch zu suchen und auf die Kunden einzugehen. Nur so kann man

schlussendlich das Geschäftsmodell der Kunden verstehen und herausfinden, was sie in der jeweiligen Situation benötigen. All dies gelingt am besten, wenn man auf Augenhöhe diskutieren kann.

## Was ist Ihnen in der Zusammenarbeit besonders wichtig?

Mir ist besonders wichtig, dass der Kunde einen verlässlichen Partner hat, der alles aus einer Hand bieten kann. Sei dies in der Beratung, in den Einführungen in die Software oder in der Betreuung der IT. Wir pflegen in der Regel langfristige Kundenbeziehungen. Über Jahre dieselben Ansprechpartner zu haben, erleichtert die Zusammenarbeit bei zukünftigen Projekten.

## Wie stellen Sie sicher, dass jede Branche und jedes Unternehmen eine passende Lösung findet?

Die Lösungen sind modular und branchenunabhängig aufgebaut. Dadurch können wir gezielt auf die Kundenbedürfnisse eingehen und dem Kunden die Transformation ermöglichen. Beispielsweise brauchen einige Unternehmen nur ein elektronisches Archiv, während andere eine ganze Palette der Lösungen benötigen. Zudem können wir mit unserer Workflow-Software

## Über Jahre dieselben Ansprechpartner zu haben, erleichtert die Zusammenarbeit bei zukünftigen Projekten.

«Five Webflow» standardisierte Geschäftsprozesse für die jeweilige Branche erstellen.

## Welche Angebote bieten Sie für die unterschiedlichen Branchen?

Bei Pensionskassen, Sammel- oder Vorsorgestiftungen und Ausgleichskassen ist vor allem der digitale Posteingang «Five Webflow» mit den dazugehörigen Pensionskassenprozessen gefragt. Ergänzend dazu sind auch die revisionssichere Archivierung mit Kendox und der intelligenten Dokumenterkennung SmartFix von Insiders von Belang. Dies gilt auch für Krankenkassen mit auf sie abgestimmten Ein- und Austrittsprozessen.

Mit unserer Lösung One Immo in der Cloud bieten wir einen standardisierten Kreditorenprozess, einen digitalen Posteingang sowie weitere Geschäftsprozesse für Immobilienverwaltungen an. Zudem bietet Five Informatik auch ein Eigentümerportal an, in dem beispielsweise Abrechnungen und Protokolle direkt und ohne Medienunterbruch an die Eigentümer übermittelt werden können.

Diese Dienste können auch für Treuhänder interessant sein, wenn sie eine Immobilienverwaltung als Service anbieten. Für den Treuhandbereich im Allgemeinen kommt die Steuerberechnungssoftware «TaxWare» hinzu – neben der bereits erwähnten revisionssicheren Archivierung «Kendox».

Weitere Informationen und Kontakt unter [fiveinfo.ch](https://fiveinfo.ch)

