

# IT Strategie in Zeiten der Digitalisierung

Webinar für DRK

Berlin, 28. Oktober 2020



Deutsches  
Rotes  
Kreuz

# Ihre Gesprächspartner heute



**Tobias Wittebrock**

[Tobias.Wittebrock@adexpartners.com](mailto:Tobias.Wittebrock@adexpartners.com)

+49 171 499 2103



**Dr. Steffen Wendsche**

[Steffen.Wendsche@adexpartners.com](mailto:Steffen.Wendsche@adexpartners.com)

+49 151 582 44153

## ► Rolle

Experte für ERP Strategie, Cloud Transformation und Digital Workplace

Experte für IT/ Digital Strategie und Transformation

## ► CV Hintergrund

- Partner bei AdEx Partners seit 2014
- Fokus auf ERP Strategie, Plattform-Strategie, Cloud Transformation und Digital Workplace

- Partner bei AdEx Partners seit 2017
- Fokus auf Digital/ IT Strategie, IT/ Digital Transformation und M&A

# AdEx Partners – Our Advisory Excellence facts on a page



Management and IT Consultancy



Founded in 2012



120+ Senior Experts with avg. 13 years of industry and consulting experience



Focus on complex Business and IT transformations, M&A, digitalization and change



Serving all industries



>50 clients



>30% of DAX listed companies



Revenue 2019 (forecast): ~36,5 Mio. €



Offices in Germany, Austria and Switzerland



Projects all over the world following our clients

# Agenda

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Digitalisierung - Unser Verständnis | 5  |
| IT Strategie - Unser Verständnis    | 8  |
| IT Strategie & Digitalisierung      | 10 |
| Potentiale für DRK - Hypothesen     | 13 |
| Digitale Kundenerfahrung            | 16 |
| Digitaler Arbeitsplatz              | 21 |
| Cloud Adoption                      | 27 |
| Fragen und Antworten                | 34 |
| Anhang                              | 35 |

# Agenda

|                                            |          |
|--------------------------------------------|----------|
| <b>Digitalisierung - Unser Verständnis</b> | <b>5</b> |
| IT Strategie - Unser Verständnis           | 8        |
| IT Strategie & Digitalisierung             | 10       |
| Potentiale für DRK - Hypothesen            | 13       |
| Digitale Kundenerfahrung                   | 16       |
| Digitaler Arbeitsplatz                     | 21       |
| Cloud Adoption                             | 27       |
| Fragen und Antworten                       | 34       |

# Unser Verständnis von Digitalisierung

## Digitale Wertschöpfung



- Geschäftsprozess Automatisierung
- IoT in der Produktion
- Neue Zusammenarbeitsmodell
- Cloud-basierte Systeme, Micro-Services, API

## Organisation



- Agile Organisation und Kultur
- Exponentielle Innovation
- Digitale Operations
- Digitale Führung
- Mobile Lösungen

## Digitale Produkte



- Neue digitale Geschäftsmodelle
- Bedeutung der Kundenerfahrung
- Omni-channel
- Smarte Hardware

## Kunden



- Kundenzentrische Organisation & Kultur
- Kunden-Kenntnisse & Analytics
- Kundenerhalt durch Ausrichtung an Kundenbedürfnissen

# Digitalisierung funktioniert auch im sozialen Bereich

## Hürden für die Tafel

Heterogenität der Tafeln

Interessenskonflikte der Stakeholder

Budgetlimitierung

Geringe IT-Affinität

Freiwillige Adaption

### 1 Problem verstehen

- Verständnis aufbauen
- Ist-Analyse
- Standort-Besuche
- Zukunftsworkshops

### 2 Ziele festlegen

- Auswirkungen der Digitalisierung und digitalen Trends auf Geschäftsmodell
- Gemeinsam auf zukunftsfähige Ziele einigen

### 3 Gemeinsame Lösungsentwicklung

- Design Thinking Methoden
- Diversität der Stakeholder im Team
- Agile Entwicklung
- Nutzen in Vordergrund

### 4 Stakeholder-Einbeziehung

- Alle Interne + Externe an einen Tisch
- Enge Zusammenarbeit aller Nutzenden
- Regelmäßiges Feedback
- Kommunikation + Transparenz

### 5 Change Management

- Digital Coaches
- Trainings
- Nutzen sichtbar machen
- Multiplikatoren
- Schrittweise Skalierung

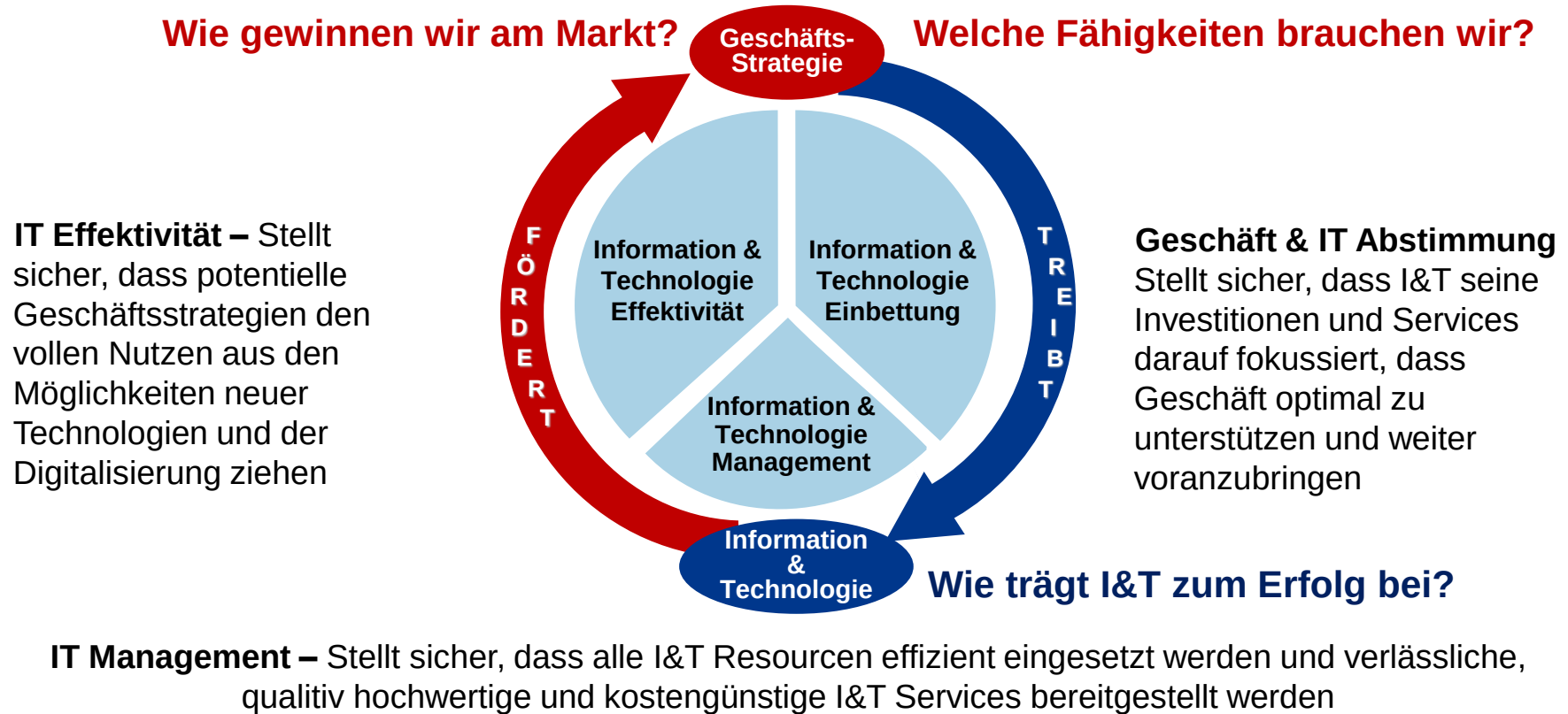


# Agenda

|                                         |          |
|-----------------------------------------|----------|
| Digitalisierung - Unser Verständnis     | 5        |
| <b>IT Strategie - Unser Verständnis</b> | <b>8</b> |
| IT Strategie & Digitalisierung          | 10       |
| Potentiale für DRK - Hypothesen         | 13       |
| Digitale Kundenerfahrung                | 16       |
| Digitaler Arbeitsplatz                  | 21       |
| Cloud Adoption                          | 27       |
| Fragen und Antworten                    | 34       |



# Unser Verständnis von IT Strategie

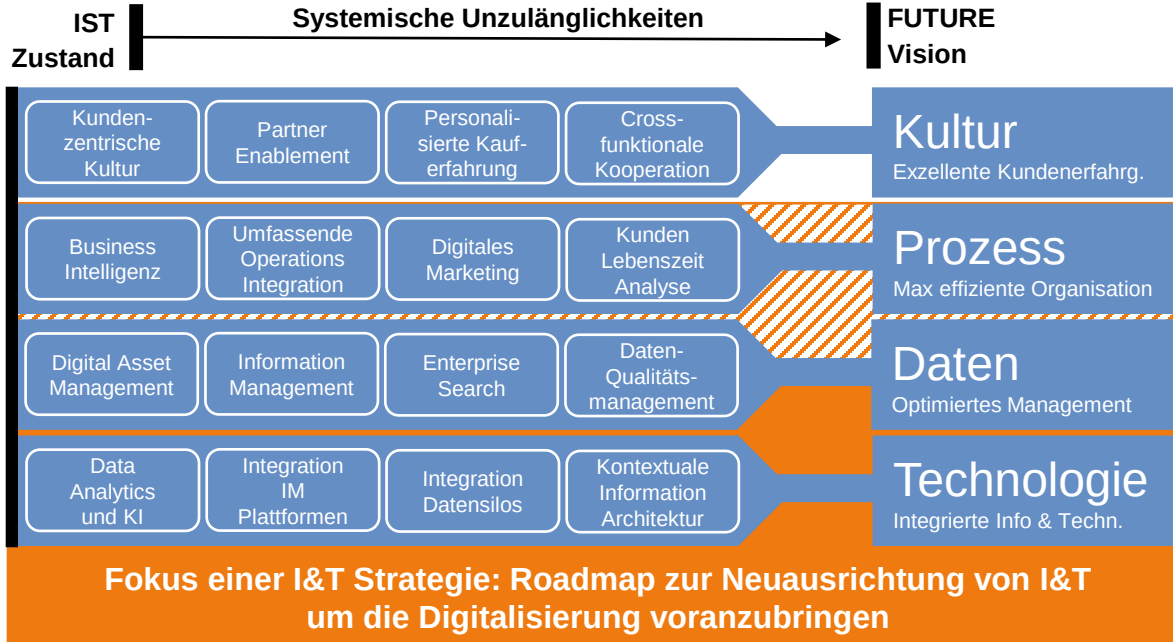


# Agenda

|                                           |           |
|-------------------------------------------|-----------|
| Digitalisierung - Unser Verständnis       | 5         |
| IT Strategie - Unser Verständnis          | 8         |
| <b>IT Strategie &amp; Digitalisierung</b> | <b>10</b> |
| Potentiale für DRK - Hypothesen           | 13        |
| Digitale Kundenerfahrung                  | 16        |
| Digitaler Arbeitsplatz                    | 21        |
| Cloud Adoption                            | 27        |
| Fragen und Antworten                      | 34        |

# Digitalisierung und I&T (Information & Technologie)

## Digital Transformation Roadmap



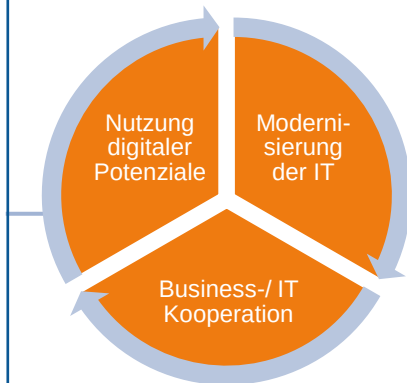
### Kernaussagen

- **Roadmaps digitaler Transformation** umfassen in der Regel **vier Aspekte**:
  - **Kultur**: Kundenfokus & Kooperation
  - **Prozess**: Digitalisiert & intelligent
  - **Technologie**: Integriert & offen
  - **Daten**: Umfassend & relevant
- Eine adaptierte **IT Strategie ist eine wesentliche Voraussetzung** und fokussiert auf zwei Teilaspekte:
  - **Modernisierung der Technologie**, um digitale Geschäftsmodelle und Zugriff auf Daten zu ermöglichen
  - **Bereitstellung der IT-Fähigkeiten**, um in einer digitalen Welt zu agieren

# I&T-Neuausrichtung für Digitalisierung bedingt Nutzung der Technologie-Potenziale und Modernisierung der IT und ihrer Rolle

## Kritische Erfolgsfaktoren

- Abstimmen der **digitalen Ambition und Zielbildes** als Gradmesser des Erfolges
- **Nutzung der Potentiale moderner Technologien** bzgl. Automatisierung, datengetriebener Intelligenz und nahtloser interner und externer Integration
- **Fokus auf Geschäftswertbeitrag** in den Dimensionen Kundenbeziehung, interne Effizienz und Etablierung neuer Geschäftsmodelle



- Digitalisierung bedingt in der Regel eine **grundsätzliche Renovierung der IT**
- **Modernisierung der IT Landscape** fokussiert auf **Einbettung digitaler und intelligenter Lösung** und Renovierung der Kern-IT
- **Agilität im IT Operating Model** fokussiert auf Erneuerung der Skills, Umstellung auf agile Methoden und Fokus auf Kundennutzen (statt Prozess)

- Erfolgreiche Digitalisierung bedingt eine **Neuausrichtung der Zusammenarbeit** zwischen Business und IT hin zu „co-creation“ zum Maximieren von Kundennutzen, Innovation und Agilität
- Dies bedingt in der Regel auch eine **Neuausrichtung der Positionierung der IT** als Treiber von Unternehmenswert (statt Kostenfaktor) und deren Fokus auf Kundennutzen (statt Prozess)



## AdEx Erfahrungen

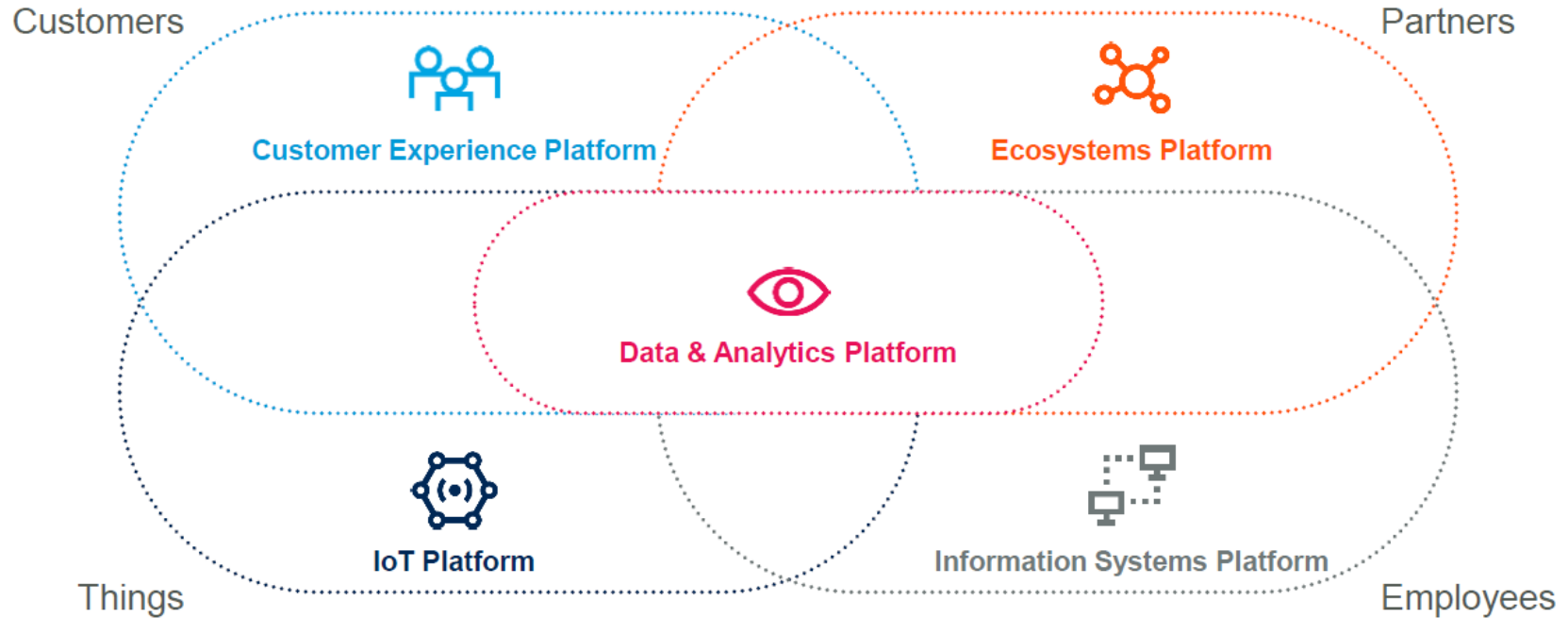
- **Treiben der Digitalisierung mit Fokus auf maximalen Geschäftswertbeitrag**
- **Einbettung der Modernisierung der Kern-IT mit Fokus auf Daten, Plattformen, Integration**
- **Neuausrichtung der IT auf Kundennutzen, Agilität und Unternehmenswertbeitrag**



# Agenda

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| Digitalisierung - Unser Verständnis    | 5         |
| IT Strategie - Unser Verständnis       | 8         |
| IT Strategie & Digitalisierung         | 10        |
| <b>Potentiale für DRK - Hypothesen</b> | <b>13</b> |
| Digitale Kundenerfahrung               | 16        |
| Digitaler Arbeitsplatz                 | 21        |
| Cloud Adoption                         | 27        |
| Fragen und Antworten                   | 34        |

# Im Kern ist es die Aufgabe der IT eine “Digitale Business Plattform” bereitzustellen



Quelle: Gartner

# Im Kontext der DRK Strategie 2020 und dem Wirkungsfeld des DRK ergeben sich priorisierte Handlungsfelder

## Digitale Kundenerfahrung

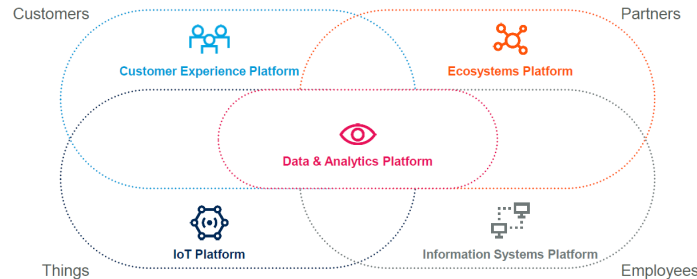
- Buchung Seminare/ Termine
- Bereitstellung Information
- Interaktion mit Bedürftigen
- ...

## Datenzentrisches Agieren

- Individualisierung
- Vorhersagen
- Datentransparenz
- ...

## Digitalisierung in der Pflege

- Case Management
- Individueller Zugriff
- Gesicherter Datenaustausch
- ...



## Digitale Portale für Spender & Partner

- Spendeneinwerbung
- Reporting und Berichte
- Koordination für Leistungserbringung
- Interaktion mit Helfern
- ...

## Digitaler Arbeitsplatz

- Virtuelle Zusammenarbeit
- Entwicklung personeller Ressourcen
- Wissensmanagement
- ...

## ERP & Cloud Plattformen

- Steuerung und Transparenz von Ressourcen
- Effizienz & Automatisierung
- ...

# Agenda

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Digitalisierung - Unser Verständnis | 5         |
| IT Strategie - Unser Verständnis    | 8         |
| IT Strategie & Digitalisierung      | 10        |
| Potentiale für DRK - Hypothesen     | 13        |
| <b>Digitale Kundenerfahrung</b>     | <b>16</b> |
| Digitaler Arbeitsplatz              | 21        |
| Cloud Adoption                      | 27        |
| Fragen und Antworten                | 34        |

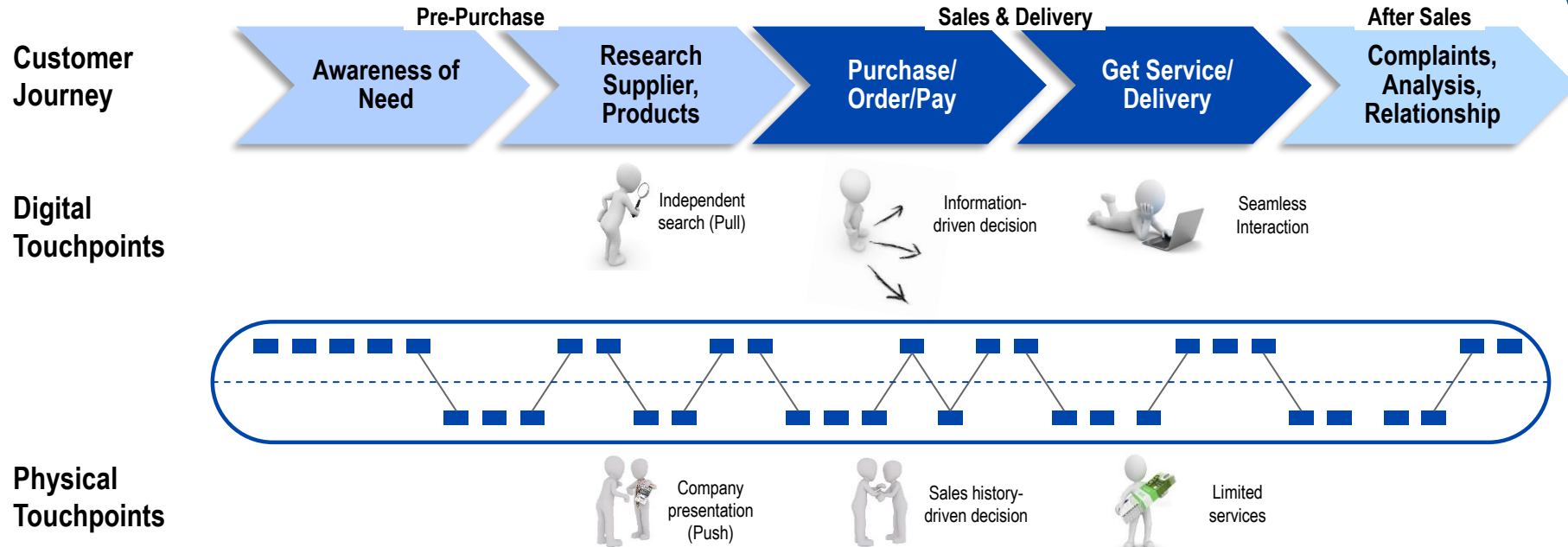


# Die Erwartungen der Kunden ändern sich mit der Digitalisierung



# Die Kundeninteraktion entlang der “Customer Journey” wandelt sich zunehmend hin zur Integration digitaler Kanäle

## The Customer Journey



# Damit werden erweiterte “Business Capabilities” benötigt, ...

## Business Capabilities



### Unified digital customer experience

Provide meaningful **online information** on DRK and its service portfolio

- context-specific
- anytime & anywhere

Sell products & services via digital channels  
(**online commerce**)

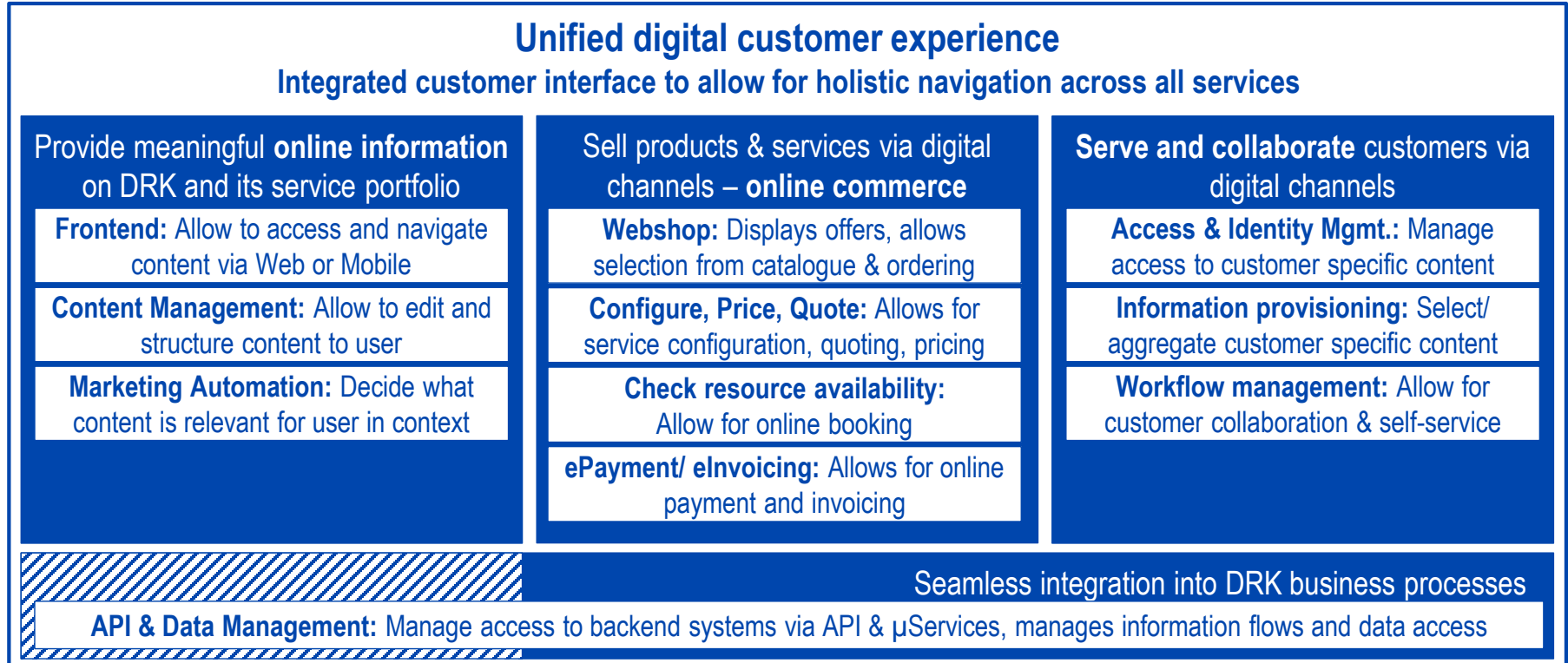
**Serve and collaborate** w/ customers via digital channels

- Customer collaboration & self-service
- Digitally enriched services

**Seamless integration** into DRK business processes

# ... die eine Modernisierung der IT Bebauung erfordern

## IT Bebauung



# Agenda

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Digitalisierung - Unser Verständnis | 5         |
| IT Strategie - Unser Verständnis    | 8         |
| IT Strategie & Digitalisierung      | 10        |
| Potentiale für DRK - Hypothesen     | 13        |
| Digitale Kundenerfahrung            | 16        |
| <b>Digitaler Arbeitsplatz</b>       | <b>21</b> |
| Cloud Adoption                      | 27        |
| Fragen und Antworten                | 34        |

# Einflussfaktoren auf den digitalen Arbeitsplatz

Neue Technologien ermöglichen ein Umdenken und eine vollständige Erneuerung unserer bisherigen Arbeitsweisen



**Globalization**

Interaktion mit Kunden und Mitarbeiter ohne Grenzen, überall zu jeder Zeit, wird der Erfolgsfaktor für digitale Geschäftsmodelle.



**Mobility**

Volle Flexibilität überall von jedem Endgerät auf Informationen und Daten aus verschiedenen Quellen eines Unternehmens zuzugreifen.



**User Experience**

Soziale Medien und Kollaboration ist integraler Bestandteil bei Mitarbeitern und führt zu einer starken Nachfrage von „multisensory multichannel experience“.



**Cloud Solutions**

Cloud Szenarien sind die neue Norm um Geschäftsprozesse zu unterstützen (z.B. Internet of Things) und erfordern ein Umdenken für den Aufbau und die Bereitstellung



**Intelligence**

Große Datenmengen und die Vielzahl von Informationen erfordern einen intelligenten Zugriff und einen hohen Grad an automatisierter Verarbeitung.



**Urbanization**

Die Attraktivität von Ballungsräumen führt zu einem hart umkämpften Arbeitsmarkt; Unternehmen müssen neue Wege der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern finden (z.B. Home Office, Transport)



**Der digitale Arbeitsplatz ist der Erfolgsfaktor für effektive und effiziente Zusammenarbeit in Unternehmen!**

# Der Digitale Arbeitsplatz

„Neue und effektive Wege der Zusammenarbeit, erhöhen die Mitarbeiterzufriedenheit indem sie Consumer orientierter Arbeitsweisen und Technologien verwenden.“ (Gartner)

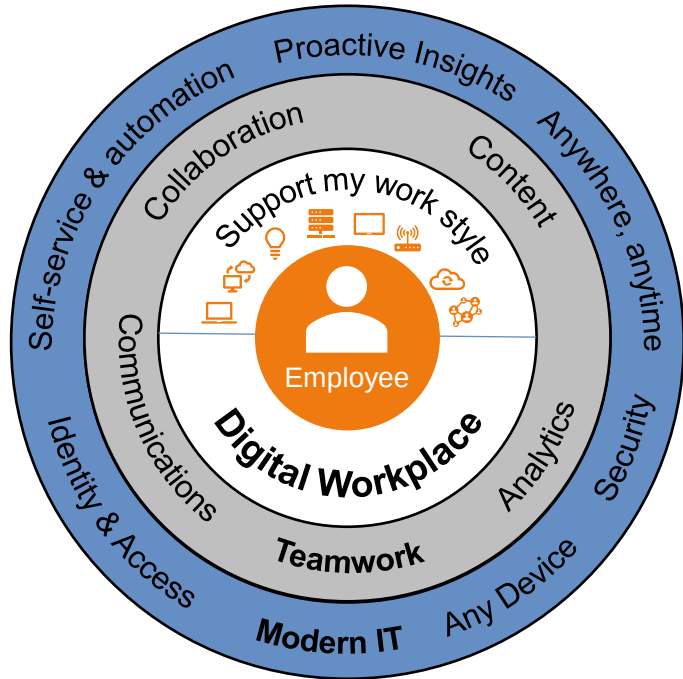
Der Digitale Arbeitsplatz ist Teil von neuen Arbeitsprinzipien. In der Zukunft ist die Zusammenarbeit nicht an einen Ort gebunden, sondern kann **überall, zu jeder Zeit auf jedem Endgerät** erfolgen.

Technologie ermöglicht Mitarbeitern ihre täglichen Aufgaben einfacher und effizienter zu erfüllen. Dieser Trend ist ein **Paradigmenwechsel für Unternehmen, ihre Organisation und ihre Kultur.**



# Was muss ein moderner Arbeitsplatz leisten?

Digitale Innovation und Technologie verändern die Arbeitswelt dramatisch – der digitale Arbeitsplatz ermöglicht diese Änderung



**Der digitale Arbeitsplatz** liefert die technische Grundlage für eine Umgebung, die

- personalisiert und Mitarbeiter zentrisch ist
- dezentral, aber „connected“ ist
- ermöglicht schnelle und einfache Kommunikation (synchron und asynchron)
- ermöglicht Zusammenarbeit und co-authoring
- ist sicher über alle Endgeräte hinweg
- ist weitgehend automatisiert
- erlaubt Zugriff auf Informationen und das Teilen von Informationen zu jedem Zeitpunkt von jedem Endgerät
- Liefert pro-aktive „insights“, Analytics und Auswertungen

Eine Umgebung mit diesen Charakteristika erhöht die Mitarbeiterzufriedenheit und die Produktivität, ist Grundlage für Innovation und bindet Mitarbeiter an das Unternehmen.



# Microsoft 365

## Kundenbeispiel

Unterschiedliche Werkzeuge für die Produktivität und Zusammenarbeit im Unternehmen müssen auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der einzelnen Personen abgestimmt werden.

### MS 365 Angebot

#### Kommunikation



#### Kollaboration



#### Finden & Teilen



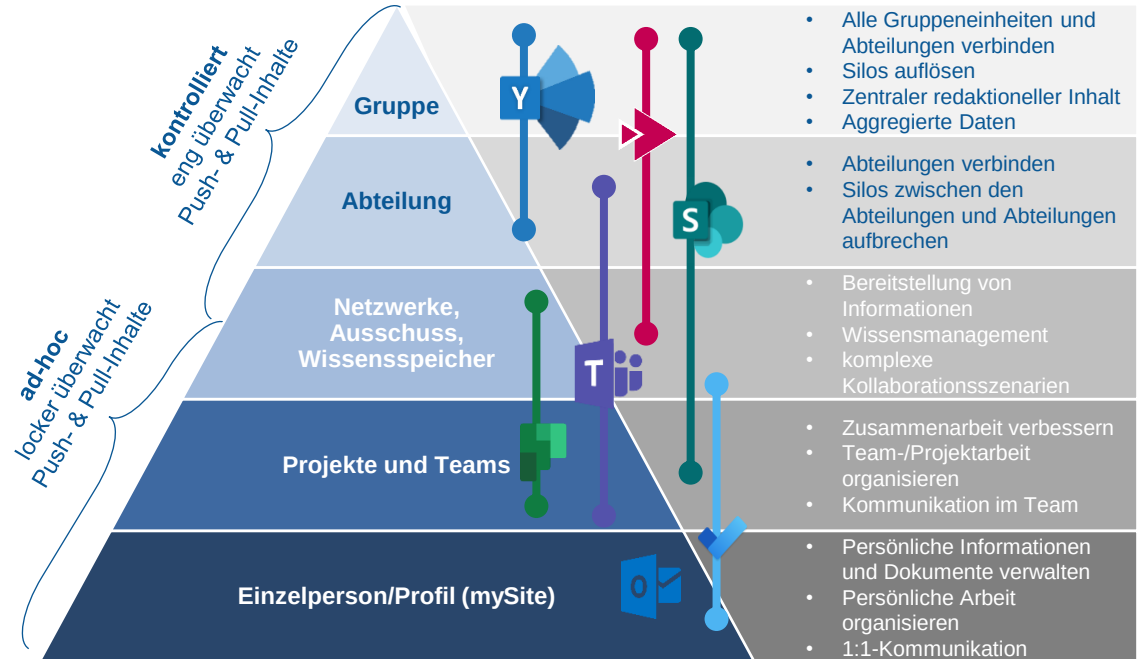
#### Business Apps



#### Agiles Arbeiten



### Produkte und typische Verwendung

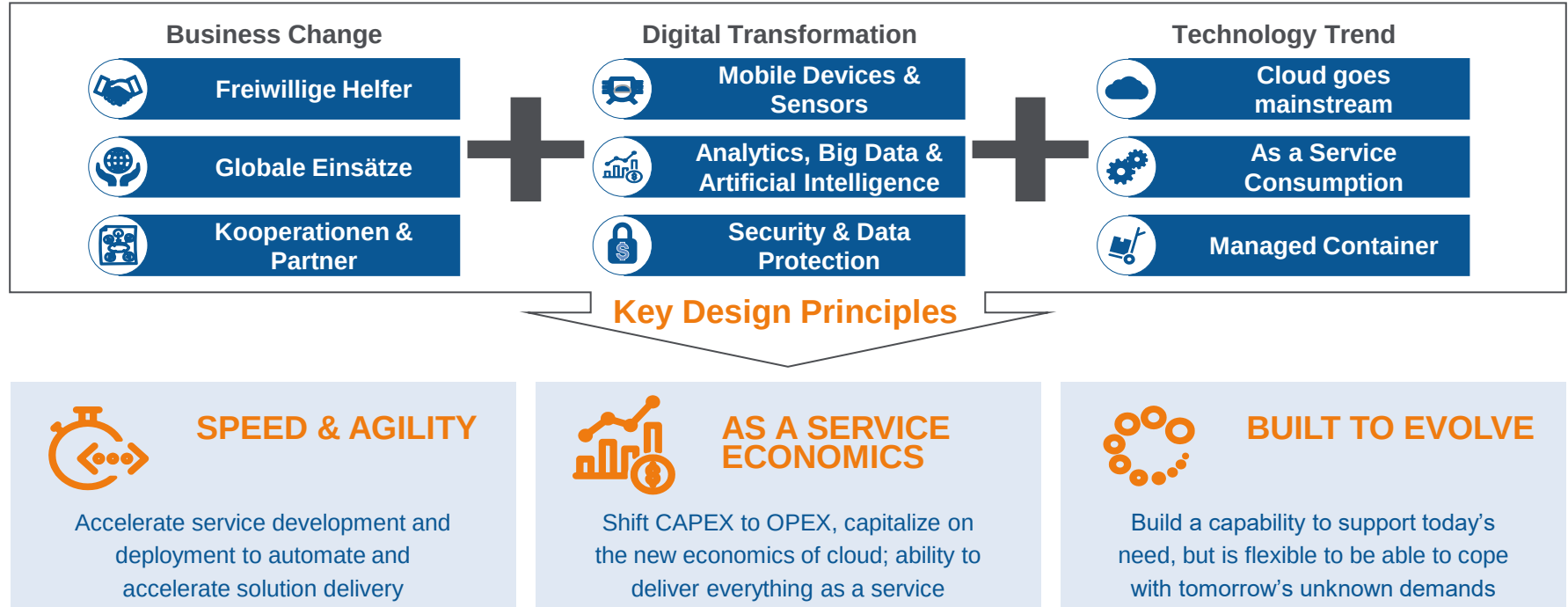


# Agenda

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Digitalisierung - Unser Verständnis | 5         |
| IT Strategie - Unser Verständnis    | 8         |
| IT Strategie & Digitalisierung      | 10        |
| Potentiale für DRK - Hypothesen     | 13        |
| Digitale Kundenerfahrung            | 16        |
| Digitaler Arbeitsplatz              | 21        |
| <b>Cloud Adoption</b>               | <b>27</b> |
| Fragen und Antworten                | 34        |

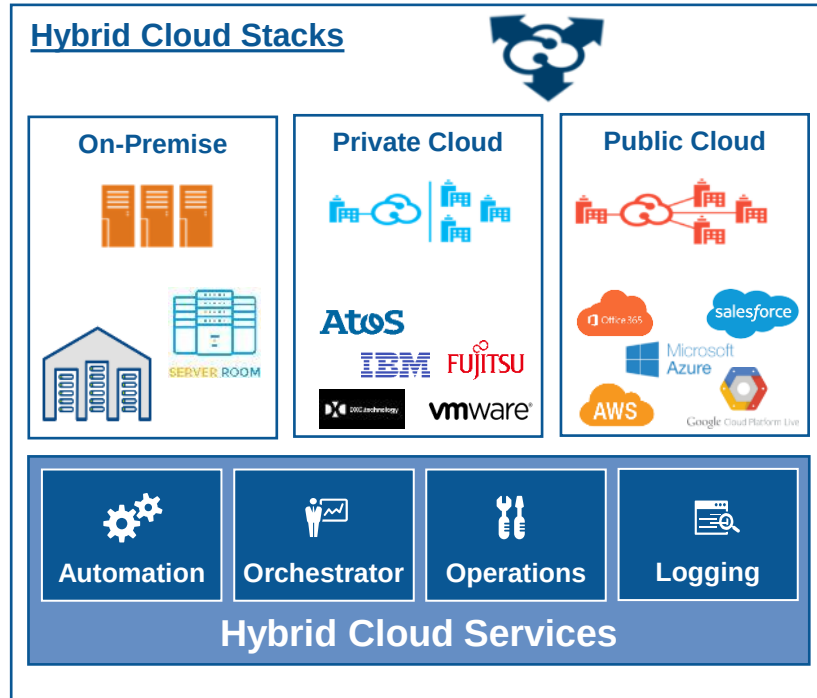
# Anforderungen an eine moderne Infrastruktur

Neue Geschäftsmodelle, bessere Möglichkeiten der Zusammenarbeit, Internationalisierung, und Kosteneffizienz können starke Treiber für eine Cloud Infrastruktur sein

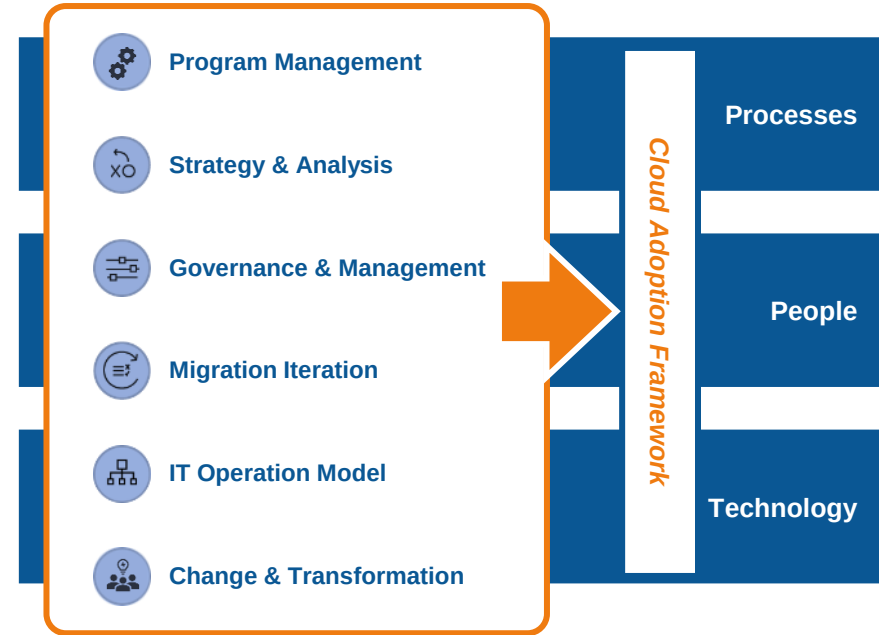


# Hypothese: Hybrid Cloud wird die Regel in der Infrastruktur

In der Zukunft werden unterschiedliche Marktteilnehmer (DRK und Partner) deutlich enger zusammenarbeiten und benötigen dafür eine gesicherte Infrastruktur Plattform

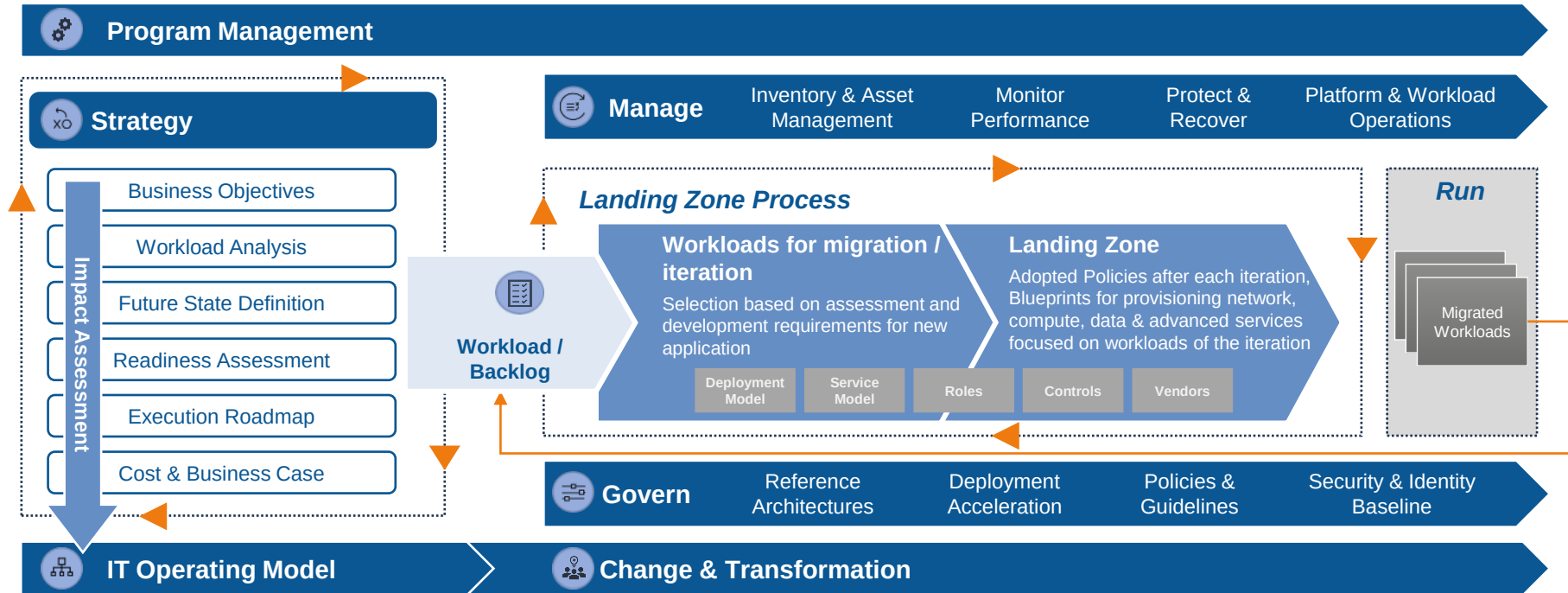


## How to Establish Hybrid Cloud Operations?



# Der Weg in die Cloud

Beginnend mit der Cloud Strategie ist der Weg ein iterativer Prozess bei dem einzelne Funktionen / Applikationen in die Cloud überführt werden



# Mehrwert der Cloud

## Faster time to market



- Fast provisioning of services allows short term demands immediately realized
- Frequent, low-risk releases with decreased deployment times through automation
- Fast realization of security and data protection standards by the providers (e.g. IoT, GDPR)

## Improved quality & reduced operation cost



- Less need for on-call support from infrastructure team (24 by 7 support)
- Standard tasks (upgrades of operating system or database) performed by cloud provider

## Right sizing & cost optimization



- Ramping-up / -down based on need (e.g. training and test systems)
- Shift under-utilized on-premise HW to smaller-sized Cloud services

## Access to talent & innovation



- Access to talents supporting the infrastructure
- Benefit from continuous innovation of the public provider – services, tools, processes
- Prototyping of new technology to showcase it and introduce enterprise wide

## Increase user & employee satisfaction



- Attractivity and satisfaction through innovation and new technology exposure
- End-customers benefit from better user experience

## Standardization & harmonization



- Systems upgraded and moved to Platform as a service staying in standard releases
- No use of outdated and unsupported software versions

# Agenda

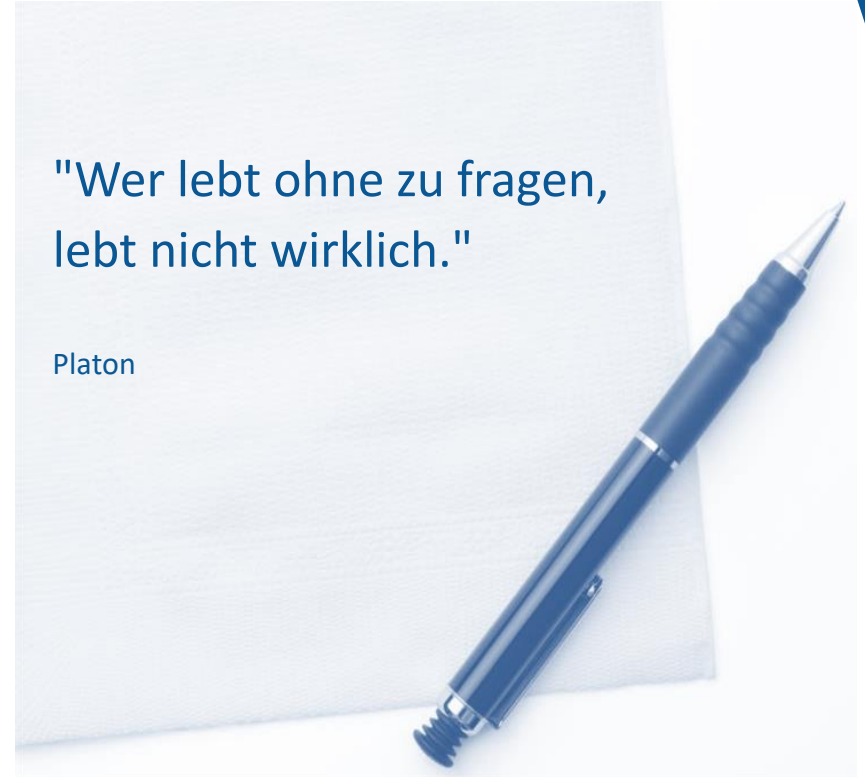
|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| Digitalisierung - Unser Verständnis | 5         |
| IT Strategie - Unser Verständnis    | 8         |
| IT Strategie & Digitalisierung      | 10        |
| Potentiale für DRK - Hypothesen     | 13        |
| Digitale Kundenerfahrung            | 16        |
| Digitaler Arbeitsplatz              | 21        |
| Cloud Adoption                      | 27        |
| <b>Fragen und Antworten</b>         | <b>34</b> |

# Fragen & Antworten

Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!

"Wer lebt ohne zu fragen,  
lebt nicht wirklich."

Platon





# Agenda

# Digital Government – Worauf fokussieren/ Wo starten?

Source: Gartner



## **Services Delivery**

User-Centric  
Personalized  
Proactive



## **Digital Foundations**

Platforms  
Partnerships  
Ecosystems



## **Data- Centricity**

Insight-Driven  
Innovative  
Predictive

# Digital Government – Was geht schon heute/ Was wird kommen?

Source: Gartner

## Digital Service Delivery



### What Works Today:

- **Connected** Services, One-Stop Shops
- **Personalized and Multichannel** Service Delivery
- More **Inclusive** Services

### What Is Emerging:

- **Human-Centered Design** for Better Outcomes
- **Proactive** Service Delivery
- **Automated** Service Delivery

# Digital Government – Was geht schon heute/ Was wird kommen?

Source: Gartner

## Digital Foundations



### What Works Today:

- Organization **Agility**
- Greater **Efficiency**
- Process **Automation**, “Tell Us Once”

### What Is Emerging:

- Platforms For **New Service and Operating Models**
- **New Partnerships** across Digital Ecosystems

# Digital Government – Was geht schon heute/ Was wird kommen?

Source: Gartner

## Data-Centric Government



### What Works Today:

- Open Data for **Transparency**
- Improved Data **Quality**
- Building Data **Literacy**
- **Nudging** Behavioral Changes

### What Is Emerging:

- Use of Data for **Government Innovation**
- **Predictive** Service Delivery
- **Augmented** Intelligence & **Ethical** Challenges