



**Climeworks:** Mittels eines eigens dafür entwickelten Filtermaterials gelingt es dem 2009 gegründeten Technologieunternehmen, Kohlendioxid direkt aus der Umgebungsluft zu filtern.

# Die Silos endlich in die Luft sprengen

**ServiceNow** Das Silo-Denken sollte inzwischen passé sein. Nun geht es mit digitalen Workflow-Plattformen auch Insellösungen an den Kragen.

VOLKER RICHERT

Zu Zeiten der Cloud-Ära mutet nicht nur das manuelle Ausfüllen von Fragebögen hinterwäldlerisch an. Selbst die noch häufige Nutzung einzelner, in sich abgeschlossener Systeme und Plattformen für spezielle, isolierte Aufgabenfelder wird zum Stolperstein, wenn in innovativen Transformationsprojekten End-to-End-Workflows aufgegleist werden sollen.

Zwar funktioniert in den Unternehmen beispielsweise die Buchhaltung an und für sich bestens, doch bildet sie so eben nur einen kleinen Ausschnitt des Ganzen ab und reicht nicht über die Abteilungsgrenze hinaus. Dort hört nur leider in den seltensten Fällen der Arbeitsprozess einer Firma auf. Im Gegenteil, die meisten Prozesse tangieren viele Bereiche ganz unmittelbar und derart isoliert arbeitende Systeme bewirken zwangsläufig zusätzliche Arbeiten, fressen also Zeit und werden damit teuer.

Es verwundert daher kaum, dass in Digitalisierungsprojekten gerade an diesem Punkt Innovationen erwartet werden. Nachdem in den letzten Jahren bereits das

leidige Thema der Daten-Silos abgearbeitet worden ist, geht es heute darum, Insellösungen aufzubrechen. Gefragt ist eine Plattform der Plattformen respektive eine «plattformübergreifende Integrationsmaschine».

Dafür hat sich die erst in den letzten Jahren hierzulande recht bekannt gewordene ServiceNow mit ihrer Now Plattform etabliert. Gestartet war die Cloud-Company mit dem IT-Service-Management, Operations-Management und Asset-Management.

«Ihre Plattform hatte sich dann aber rasch als so leistungsfähig erwiesen, dass inzwischen alles Mögliche darüber abgewickelt wird, Risk- und Security-Management, Mitarbeiter-Experience, Workplace Service Delivery, HR- und Kundenservice-Management sowie Financial-, Life-Sciences- und Manufacturing-Services inklusive.» Es handle sich um eine der «Digital Workflow-Plattformen, mit denen die Integration auf eine neue Ebene gehoben wird und ganze Ökosysteme geschaffen werden», erklärt Alain Badoux den Erfolg. Er verantwortet bei dem amerikanischen Unternehmen das Geschäft in der Schweiz, Österreich und Osteuropa.

Seiner Einschätzung nach benötigen Unternehmen eine digitale Strategie, um ihren Mitarbeitenden die Arbeit wesentlich zu erleichtern und die Produktivität und Agilität zu steigern. Und genau hier spiele die Digitalisierung von Workflows eine zentrale Rolle. Denn geschätzt würden solche digitalen Workflow-Lösungen mit den dazugehörigen Services deshalb so sehr, weil

sie die Unternehmen in die Lage versetzen, effizienter, transparenter und über alle Abteilungen hinweg besser arbeiten zu können: «Darum ist die Nachfrage nach unseren durchgängigen digitalen Workflows nach wie vor sehr gross.»

Man müsse verstehen, dass «hinter jeder erstklassigen Experience ein hervorragender Workflow» stecke und die Now Plattform die Basis für all diese digitalen Prozesse bilde. Zwar sei es heute unumgänglich, Mitarbeitende, Funktionen und Systeme im gesamten Unternehmen zu vernetzen. Doch erst wenn die damit einhergehenden Services mit den digitalen Workflows skalierten, könne man die Arbeitsabläufe zwischen Abteilungen automatisieren, erklärt der Schweiz-Chef.

## Eine «Go to Market»-Maschine

Wie bei Cloud-Anwendungen inzwischen üblich, verweist auch Badoux darauf, dass die innovativen Tools und Ressourcen der Now Plattform Kunden dazu befähigen, sich auf das zu konzentrieren, was sie erreichen wollen, statt sich mit dem Status quo zu beschäftigen. Er nennt die Plattform in diesem Kontext denn auch eine «Go-to-Market-Maschine».

Würden sich darüber doch Projekte innerhalb von Tagen und Wochen, statt Monaten und Jahren umsetzen lassen. Zudem werde das virtuelle Arbeiten zwischen Mitarbeitenden, Partnern und Stakeholdern optimiert und digitalisiert – vor allem auch in Zeiten von Covid-19.

Allerdings würden die hier schlummernden Potenziale noch zu wenig erkannt, meint Badoux. So habe man kürzlich in einer Studie ermittelt, dass für «bessere Produktivität und nahtlose Workflows

in den meisten Fällen ein vollständig integriertes System fehlt». Kein Wunder also, wenn es laut Badoux «Zeit wird für die Workflow-Revolution». Die Unternehmen müssten verstehen, wie entscheidend die Ausrichtung der Digitalisierungsziele an den Unternehmenszielen sei.

Ein Beispiel dafür liefert der kürzlich umgesetzte Ersatz einer zuvor aufwendigen manuellen Bearbeitung von B2B-Schadensfällen bei der Baloise Group. Mit der Now Plattform kam eine schnelle und transparente Online-Alternative zum Einsatz. Sie ermöglicht es heute, Schadensfälle in Stunden statt Tagen zu bearbeiten.

Die Ansprüche waren dabei hoch. Denn zu den damit adressierten Firmenkunden der Baloise gehört beispielsweise ein globales Pharmaunternehmen, das über mehr als 150 Logistikzentren Medikamente und Consumer-Health-Produkte rund um den Globus ausliefert. Der versicherte Wert der versendeten Güter beläuft sich auf über 60 Milliarden Dollar pro Jahr, denn beim Transport können überall auf der Welt Pakete beschädigt oder Lieferfahrzeuge in Unfälle verwickelt werden. Vorfälle, die naturgemäss Forderungen nach sich ziehen, die vom Versicherer abzudecken sind.

## Unternehmen brauchen Strategien für erleichtertes Arbeiten.

## NEWS

### Awards für Smart IoT und Mobile-Business

Seit 2014 wird der Forum Day des Instituts für Wirtschaftsinformatik der Universität St. Gallen (IWI-HSG) für die hohe Qualität der Teilnehmenden geschätzt. Ihre Interaktionsformate wie das Speed-Dating-Format sorgen für einen offenen und qualitativ hochwertigen Austausch zwischen Anwenderunternehmen, Forschenden und ausgewählten IT-Dienstleistern. Alle teilnehmenden Unternehmen erhalten ein individuelles Feedback von der hochkarätigen Jury um Jurypräsidentin Andrea Back, IWI-HSG-Professorin, und damit neue Perspektiven auf ihre aktuellen Lösungen, Projekte und Technologien. Die Jury hat sich zur vertraulichen Behandlung der Informationen aus den Einreichungen verpflichtet und legt bei der Bewertung der Lösungen einen grossen Wert auf deren «Business Value». Die zwei besten Lösungen in den Kategorien Smart IoT und Mobile-Business werden jedes Jahr mit einem Award ausgezeichnet. Der nächste Forum Day findet am 20. Mai 2021 statt. Teilnehmen und eine Lösung einreichen kann man noch bis zum 12. März.

mbforum.iwi.unisg.ch

### Pandemie treibt Digitalisierung an

In den letzten Jahren schritt die Digitalisierung in einigen Branchen stark voran – aber in einigen Branchen war das Tempo äusserst gemächlich. Und nun wurden wir im Jahr 2020 von der Covid-19-Pandemie überrascht, vieles hat sich verändert. So ist die Pandemie etwa auch eine effektive Digitalisierungstreiberin. Durch das dezentralisierte Arbeiten im Homeoffice mussten im letzten Jahr viele Unternehmen ihre Geschäftsprozesse digitalisieren und die bereits im Markt zur Verfügung stehenden Lösungen einkaufen und einführen. Dazu gehört beispielsweise das digitale Signieren von Verträgen oder der digitale Rechnungsempfang. Mit solchen Digitalisierungsservices wird die Durchlaufzeit des gesamten Rechnungsprozesses stark verkürzt, es wird eine nachhaltige Senkung der Prozesskosten erzielt – und die Umwelt wird durch papierloses Arbeiten geschont. «Ich bin überzeugt, dass weitere Digitalisierungsschritte zeitnah folgen werden», sagt Eros Merlini, Head of Conextrade bei der Swisscom Schweiz.

www.conextrade.com

### Die «Digital Weeks» der SAP Now 2021

Zwischen dem 13. und 22. April finden an sechs Tagen innerhalb von zwei Wochen die «Digital Weeks» der SAP Now Switzerland als Livestream statt, bei dem die Interaktion nicht zu kurz kommen soll. Der mit Abstand weltgrösste Unternehmenssoftwareanbieter SAP präsentiert neue Ideen für Firmen im Bereich der digitalen Transformation und hat dazu auch zahlreiche Experten und Vordenkerinnen wie Nils Hafner, Thought Leader Customer Experience der Hochschule Luzern, sowie die Unternehmerin, Investorin und Thought-Leaderin Tijen Onaran eingeladen. Themen sind intelligente Technologien, Prozessoptimierungen und innovative Strategien in den Bereichen Finance, IT, HR, Customer Engagement, Procurement und Digital Supply Chain. Jeder der sechs Tage widmet sich einem der Fokusthemen. Zu den Formaten gehören interaktive Roundtables, Eins-zu-eins-Sessions mit Experten und On-Demand-Sessions. Bei den «Digital Weeks» kann man sich aus der vielfältigen Agenda einen individuellen Eventplan zusammenstellen.

www.sapevent.ch

ANZEIGE

**IHR BUSINESS IN SICHEREN HÄNDEN**

**WIR SIND AN IHRER SEITE, WENN SIE DIE NÄCHSTEN SCHRITTE FÜR IHR UNTERNEHMEN PLANEN. SAGE HAT DIE ERFAHRUNG, DIE BUSINESS SOFTWARE UND DEN SUPPORT, UM SIE SICHER ZU BEGLEITEN.**

**Sage. Perform at your best.**

**www.sage.com**