

22.01.2018

Workshop

Digitalisierung im Baustoffgeschäft

Ihr Moderator

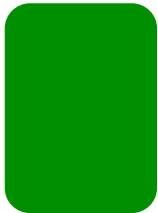
Marc Habermann

„Everything that can be digitized, will be digitized.“

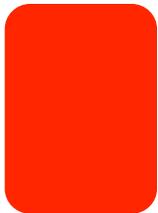
Nicolas Negroponte, Co-Founder MIT Media Lab, 2005



Für ein effizientes Arbeiten...



= Ich möchte als nächster dazu etwas sagen



= höfliches Stop Zeichen für Dauerredner / Monologe

Das größte Kommunikationsproblem :

Wir hören nicht zu um zu verstehen, sondern um zu antworten.

A historical photograph of Kaiser Wilhelm II of Germany, dressed in a white military uniform with gold braiding and a plumed helmet, standing next to a dark horse. The image is used as a background for a presentation slide.

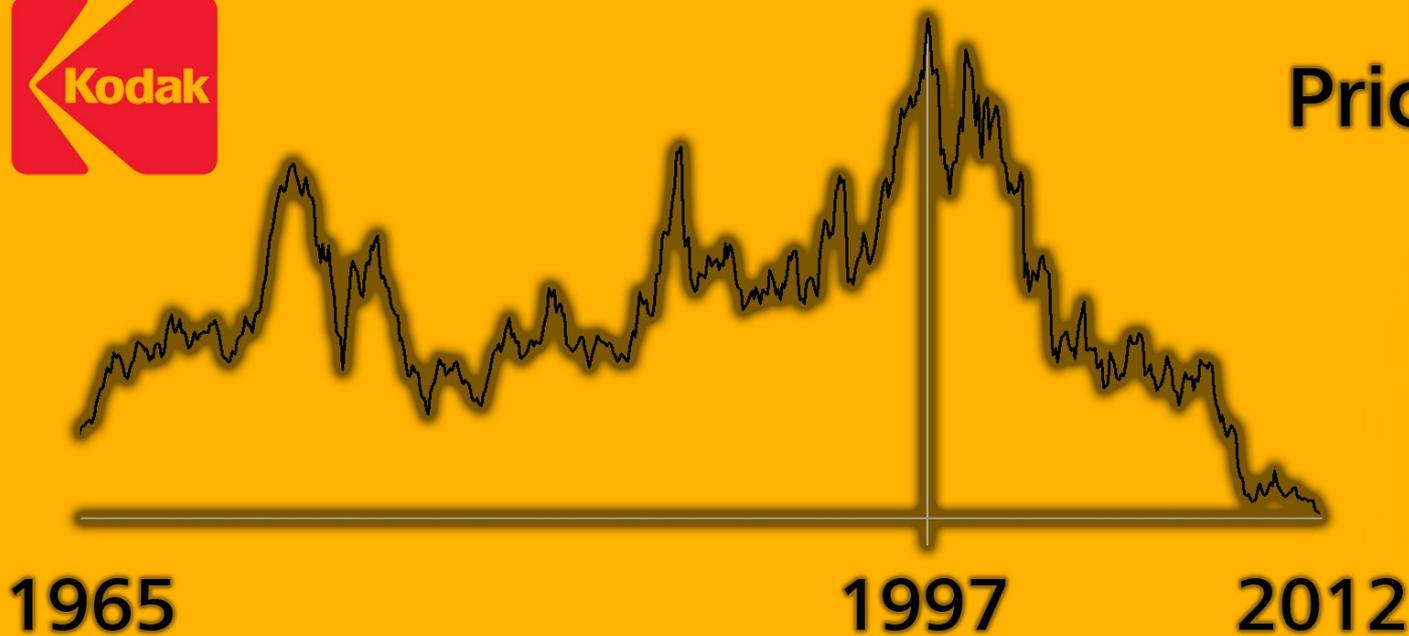
**Das Auto ist eine
vorübergehende
Erscheinung.**

**Ich glaube
an das Pferd**

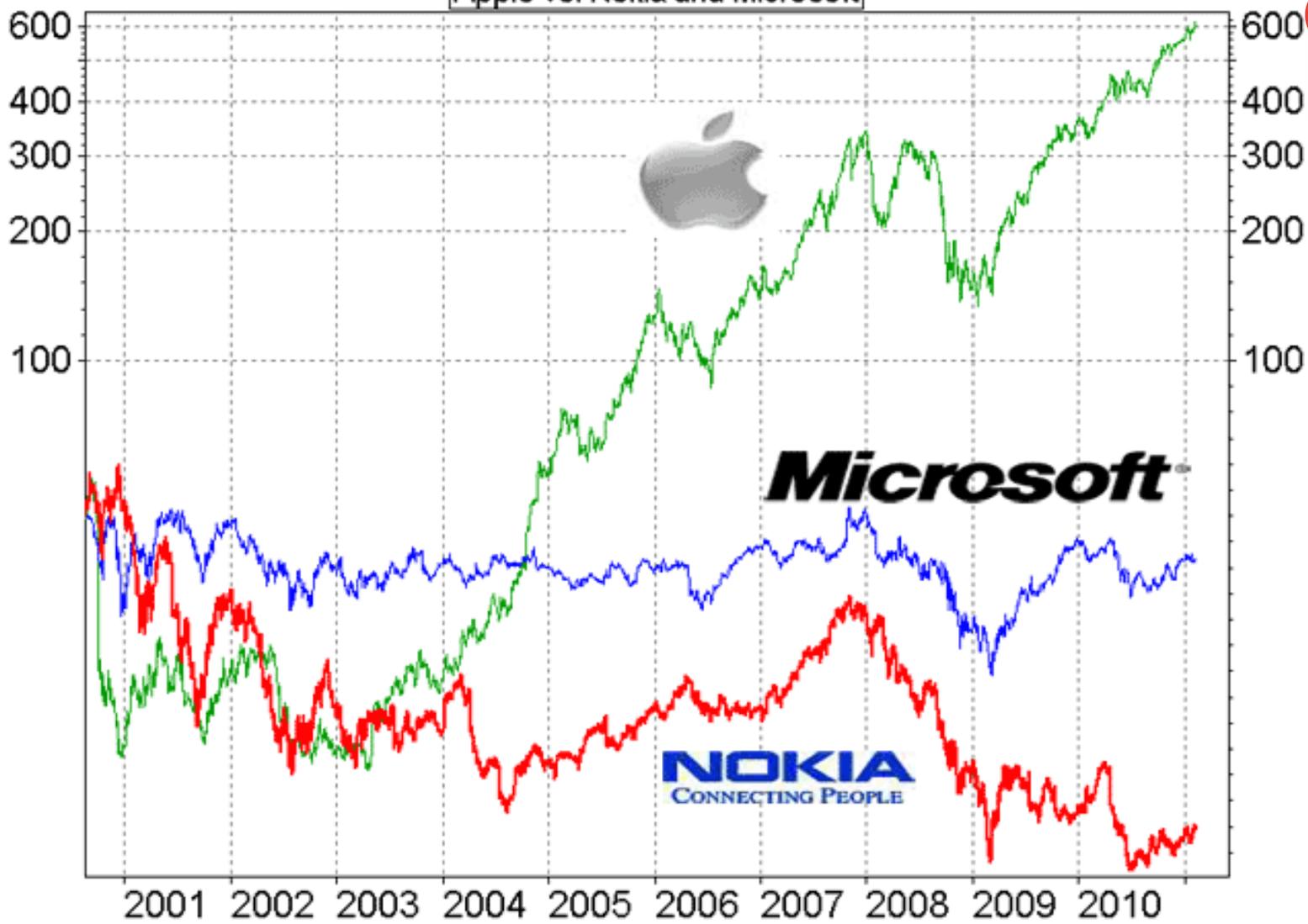
**Kaiser Wilhelm (1859 – 1941)
über die Entwicklung der Mobilität**



Price per share



Apple vs. Nokia und Microsoft



Microsoft

NOKIA
CONNECTING PEOPLE

Laut Wirtschaftslexikon mehrere Bedeutungen:

- 1. die digitale Umwandlung und Darstellung bzw. Durchführung von Information und Kommunikation.**
- 2. die digitale Modifikation von Instrumenten, Geräten und Fahrzeugen.**
- 3. die digitale Revolution, die auch als dritte Revolution bekannt ist, bzw. die digitale Wende. Im letzteren Kontext werden nicht zuletzt "Informationszeitalter" und "Computerisierung" genannt.**

Digitalisierung



ist das größte Hotelunternehmen der USA,
hat aber keine Hotels oder Zimmer.

facebook

ist das grösste Medienunternehmen in den USA,
produziert aber keine Inhalte.

UBER

ist das grösste Transportunternehmen in den USA,
besitzt aber keine Fahrzeuge.

amazon

sind die größten Händler der Welt, besitzen aber kein
einziges Geschäft.



Digitalisierung



Google facebook



amazon

**haben gemeinsam einen Wert von mehr als 1 Billion US Dollar,
beschäftigen aber zusammen nur 150.000 Mitarbeiter.
Das ist ein Wert von 6.666.667,- US Dollar pro Mitarbeiter!**

Künstliche Intelligenz



Die Entwicklungen im Bereich der KI haben die Digitalisierung in den letzten Jahren noch einmal massiv angeschoben.



ERGO Group

Setzt vor allem im Kundenservice auf Künstliche Intelligenz. Ein Chatbot soll zukünftig einfache Kundenanfragen wie Adress- und Namensänderung bis zur Steuerbescheinigung bearbeiten.



Versicherungskammer Bayern

Arbeitet mit dem kognitiven System von IBM. Watson misst dabei sogar Emotionen und kann Ironie und Unmut im Kundenanschreiben erkennen.

Ein Stück Sicherheit.

Künstliche Intelligenz



Basler Versicherungen

Die Bearbeitung von Glasschäden wurde hier voll automatisiert und wird nur noch in einzelnen Fällen von menschlicher Hand kontrolliert. Denn noch ist KI nicht unfehlbar!



Zurich Insurance Group

Seit 2015 kommen hier Systeme mit KI zum Einsatz. 500 Vorgänge werden beispielsweise pro Tag im Bereich Lebensversicherung übernommen. In der Schadensbearbeitung konnten sogar 40.000 Arbeitsstunden eingespart werden, da die KI einen Schadensfall in lediglich fünf Sekunden bearbeitet. Früher lag die Bearbeitungsdauer bei einer Stunde!



Generali Versicherung

Lässt mittlerweile 80% der Versicherungsanträge und e-mails dazu von künstlicher Intelligenz beantworten. Hatte zur Folge, dass 1.000 Stellen eingespart wurden. (Soziale Verantwortung?)



Fukoku Mutual Life Insurance

Der kleine japanische Versicherer nutzt seit Januar 2017 IBMs Watson im Bereich Lebensversicherung und sparte damit über 30 Stellen ein: Und damit 1,1 Millionen Euro an Personalkosten pro Jahr. Bei einer einmaligen Investition von 1,6 Millionen Euro und den jährlichen Kosten von 120.000 für die Künstliche Intelligenz wird sich das Vorhaben bereits im zweiten Jahr rentieren!

Thema

Was verstehen wir unter Digitalisierung?

Was erhoffen / erwarten wir uns davon für unsere Branche?

Welche Fragen ergeben sich daraus für uns?

heutiges Ziel

Fragen-, bzw. Maßnahmenkatalog für die nächsten Schritte

Frage 1

Was verstehen wir unter Digitalisierung?

5 Gruppen à 6-7 Personen

1 Flipchart

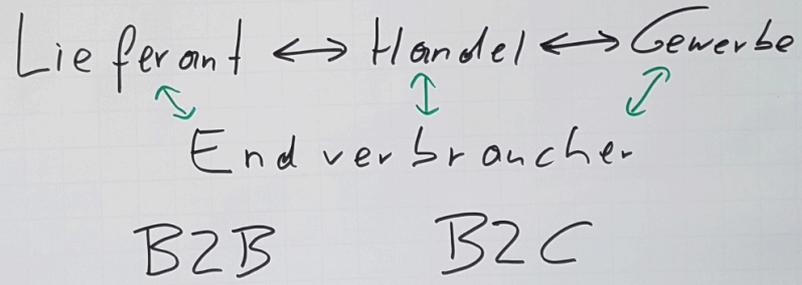
1 Moderator (Zeit, beim Thema bleiben, fasst zusammen, präsentiert)

20 Minuten

1/1

Was verstehen wir unter DIGITALISIERUNG?

- ⊙ Verschränkung von online + offline mit dem Ziel einer einmaligen Datenerfassung / Nutzung
- ⊙ gesamtheitliche Unterstützung und Erfassen des Prozesses



- ⊙ Automatisieren der Prozesse

2/1

Was verstehen wir unter Digitalisierung?

- = Papiertloses Büro
- = (interne) Prozesse digital
- = Generierung Kunden CRM
- = Datenschutzverordnung
- = Zeit- und Ortsunabhängigkeit
- = Änderung der Arbeitsprozesse
↳ neue Jobprofile
- = B2B ↔ B2C
- = Einstieg Branchenfremde
- = B2C → Produktinformation
↳ Kaufentscheidung?
- = B2B ⇒

3/1

DIGITALISIERUNG

HERZLICH
WILLKOMMEN!

Verband der
Banken und
Kreditinstitute
ÖSTERREICH **VBO**

B2B Plattformen

BIM

Vergleichbarkeit Preis/Qual....

dig. Business Model

dig. Kunde

Info über den Kunden

Info an den Kunden

dig. Leadership

Schritte zum System-Angebot

Neue Werbeansprache (f. "Einstieger")

4/1

FRAGE 1

↳ WAS VERSTEHEN WIR UNTER
DIGITALISIERUNG?

- DURCHGEHENDE PROZESSE -
FERTIG SEIN (ACHT UND) FUNKTIONIEREN!
(INDUSTRIE, HANDEL UND VERARBEITER)
- PAPIERLOS, TELEFONLOS, MANN(FRA)LOS
ZEITERSPARNIS, &
- KUNDENANSPRACHE
- BIM +/VS PIM
- AUTOMATISIEREN VON PROZESSEN,
SCHNITTSTELLEN-THEMATIK

HERZLICH
WILLKOMMEN!

Verband der
Banken und
Kreditinstitute
ÖSTERREICH **VBO**

511



DIGITALISIERUNG ??

- PROZESSE (Logistik, Bezahlung...)
BIM, ^{Dig. / An.}
- KOMMUNIKATION (Email, Chats)
- INFORMATION (Website, Youtube, Instagram)
- NUTZEN
- ENTSCHEIDUNGSFINDUNG
- ETHIK / MORAL (AI)
- TEMPO

Frage 2

Was erhoffen/erwarten wir uns davon für unsere Branche?

5 Gruppen à 6-7 Personen

1 Flipchart

1 Moderator (Zeit, beim Thema bleiben, fasst zusammen, präsentiert)

30 Minuten

1/2

WAS ERWARTEN WIR FÜR DIE BRANCHE?

- ☑ EFFIZIENZSTÄRKUNG
- ☑ ZEITGEWINN (BESCHLEUNIGUNG)
FÜR KUNDEN
- ☑ KONZENTRATION AUF Kernaufgaben
- ☑ CHANCE AUF MEHR UMSATZ
FÜR JENE, DIE SICH GUT/KLAR
POSITIONIEREN
- ☑ AUTOMATISIERUNG FÜHRT ZU
REDUKTION D. OVERHEADKOSTEN
- ☑ WER PRÄSENT IST WIRD VON
NEUEN KUNDEN GEFUNDEN

2/2

Was erwarten wir für unsere Branche

BIM → must have
→ in kleinen Schritten

PIM → "einheitliche" Schnittstellen
kompatible ↗

Effizienzsteigerung

Prozess-optimierung

HOFFUNGEN/ERWARTUNGEN

3/2

- mehr Chance als Risiko
- Effizienzsteigerung der Abwicklung
- WIR sind der Treiber und nicht der Kunde od. ein "Newling"
- Stärkung der logischen Prozesskette
- Kooperationen: neue (Dienst)leistungen
- Handel kann die Drehscheibe sein

FRAGE 2

4/2

WAS ERHOPFEN/ERWARTEN WIR UNS
DAVON FÜR UNSERE BRANCHE?

- BESCHLEUNIGUNG/HÖHERES TEMPO BEI
ABLÄUFEN (IN ALLEN BEREICHEN)
- ZIELGRUPPEN ORIENTIERTE KUNDENANSPRACHE
VERSCHIEDENE BEDÜRFNISSE UND GENERATIONEN
- WENIGER FEHLER DURCH FALSCHES MENSCHLICHE
ENTSCHEIDUNGEN - DEFINIERTE, AUTOMATISCHE PROZESSE
- EFFIZIENZ STEIGERUNG ✓
- ERHÖHTE LOGISTIK ANFORDERUNGEN
- HÖHERE VERGLEICHBARKEIT VS BESSERE
DIFFERENZIERUNG (MEHRWERT FÜR ...)
- EINHEITLICHE SCHNITTSTELLE (FORMAT
für DATENAUSTAUSCH etc.)

ERWARTUNG??

5/2

↓
NUTZEN?

↓

PROZESSE:

- EDIFACT
- BESTELLUNGEN
- DATENBEREITSTELLUNG
- LOGISTIK
- B2C - SHOPS
- BIM

KOMMUNIKATION:

+

INFORMATION:

- ZIELGRUPPE
- DIGITAL ↑
- ANALOG ↔ ↓
- DIGITALE
PLATTFORMEN
(BLOG, WEBSITES
FOREN !!)
- STORYTELLING



Frage 3

Welche Fragen ergeben sich daraus für uns?

für Entwicklung, Beschaffung, Produktion, Vertrieb,

Personal, Marketing, Führung, IT, Organigramm,

Logistik, Datenverwertung, Kundenmanagement, Ausschreibungen,

soziale Verantwortung, etc

5 Gruppen à 6-7 Personen

1 Flipchart

1 Moderator (Zeit, beim Thema bleiben, fasst zusammen, präsentiert)

30 Minuten

Welche Fragen aus Digitalisierung 1/3

- IT: standardisiertes Datenformat zur Datenübertragung - wie möglich?
- Personal:
 - wie mit älteren MA umgehen?
 - wie sensibilisiere ich die Belegschaft?
 - Fokus Richtung IT, Logistik?
 - wer bleibt im operativen Verkauf, bis zu welchem Ausmaß noch erwünscht?
 - wie bereiten wir uns auf

① Logistik # Berufsbilder vor?

- wie sieht eine optimierte Logistikkette aus? (Werk, Lagerarbeiter, Elektr. LS)
LKW-Börse

② Pricing

- wie bilde ich meine Preise online ab? Gewerbe vs. Endverbraucher

③ Finanzierung

- bleibt Delcredere ein wichtiger Unterschied zu online Handel?

TRAGEN

2/3



Marketing: Allokation der Mittel neu
Influencer-Marketing

Beschaffung: Einheitliche Sprache
für durchgängigen Prozess

Produktion: Verfügbarkeit - Planbarkeit
Erwartung Vorlaufzeit

Vertrieb: Wieviel "Mensch" brauchen wir?

Personal: Welche Jobprofile brauchen wir?
Soziale Auswirkung → weniger Menschen - 30er
Arbeitszeiten



Führung: Attraktivität unserer Branche "BAU"
Digital officer / CDO
↳ zentrale Führungsposition / Kompetenz

IT: Outsourcing? Inhouse?
Balance

LOGISTIK: Transportlogistik
Lagerlogistik → USP für
Baustoffhandel



online Shop Systeme de facto vorhanden
SIEHE SANITÄR- UND ELEKTROGÄRANCIEN

Lager wandert vom Verarbeiter zum Anbieter
mehr Lager- und Logistikverantwortung beim
Händler

Direktvertrieb der Industrie ↘

schafft das der Handel?
oder übernimmt das die Logistik?

SIND UNSERE UNTERNEHMEN FÜR
DIE ZUKÜNFTIGEN HERAUSFORDERUNGEN
ANFGEFELT? → IST ANALYSE

HABEN WIR DIE RESSOURCEN FÜR
DIE ANFORDERUNGEN?

LOGISTIKDL KERNKOMPETENZ

4/3

FRAGE 3

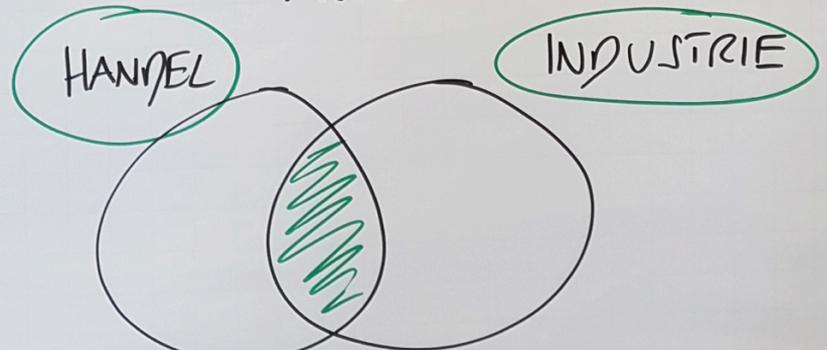
WELCHE FRAGEN ERGEBEN SICH DARAUSS FÜR UNS?

- WO STEHE ICH DERZEIT?
- WAS KANN UND WILL ICH KURZ- UND LANGFRISTIG UMSETZEN?
- WER KANN MEIN PARTNER IN DER UMSETZUNG SEIN?
- WELCHE FEEDBACKSCHLEIFEN?
- WELCHE RESSOURCEN HABE/BRAUCHE ICH?
- WELCHE ONLINE HANDLS STRATEGIE?
- WAS ERWARTE ICH MIR VON MEINEN PARTNERN? (INDUSTRIE, HANDEL, ...)
- HABE ICH DIE RICHTIGEN MITARBEITER DAFÜR?
- "WERDE ICH DURCH DIGIT. WIRKLICH EFFIZIENTER?"

FRAGEN??

5/3

- VERTRIEB:
- WIRD ZUKÜNFTIG VERTRIEB ÜBER MENGE UND/ODER WERT BESTIMMT?
 - WER BETREFT WELCHE ZIELGRUPPE?
 - FINANZIERUNG?
 - BIN ICH DURCH EINEN DIGITALEN PROZESS AUSTAUSCHBAR



Abschluss



1 Kern Aussage zum heutigen Workshop?

1 Thema / 1 Frage mit Top Priorität?

Der nächste Schritt für uns?

5 Gruppen à 6-7 Personen

1 Flipchart

1 Moderator (Zeit, beim Thema bleiben, fasst zusammen, präsentiert)

15 Minuten

1/4

DIGITALISIERUNG
BESTÄTIGT!

WAS IST DIE
ZENTRALE FRAGE ?



DATEN STANDARD
ZENTRALE DATENBANK
VON ALLEN LIEFERANTEN

DEFINITION
DATEN STANDARD

2/4

Digitalisierung ja!
Status Industrie → Handel
↳ ähnliches Niveau
↳ viel Potential nach oben

Thema:
Daten

Follow-up mit externen Partnern

DIGITAL STRATEGY im
eigenen Unternehmen definieren

Standardisierte Datenschnittstellen

Wie wird sich die Handelslandschaft
durch die Digitalisierung verändern?

KERNAUSSAGE: ES GIBT VIEL ZU TUN!

WO STEHE ICH UN) WER KANN MICH DABEI
UNTERSTÜTZEN UN DORT HINZUKOMMEN,
VON DEM ICH NOCH NICHT WEIß WO
ES LIEGT!?

→ FRAGE MIT TOP PRIORITÄT!

DER NÄCHSTE SCHRITT:

ONLINE HANDELSSTRATEGIE?

WIE SCHAUT DER BESCHAFFUNGSPROZESS DER
NÄCHSTEN JAHRE AUS?

(INDUSTRIE, HANDEL, GEWERBE UN) (EN)KUMME)

5/4

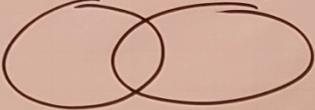


1) AKTIVE NUTZUNG
CHANCE DIGITALISIERUNG

2) WO SEHEN WIR UNSERE
GEMEINSAME DIGITALE
ZUKUNFT

3) ANALYSE VERTRIEBSPROZESS

HANDEL INDUSTRIE



DIGITALISIERUNG

The third point is enclosed in a red rectangular box. It features a Venn diagram with two overlapping circles. The left circle is labeled 'HANDEL' and the right circle is labeled 'INDUSTRIE'. Below the circles, the word 'DIGITALISIERUNG' is written, indicating the intersection of the two sectors is the focus of digitalization.

Der nächste Schritt für uns



Abstimmung über den nächsten Schritt:

- 1. Priorität: Datenerfassung - 16 Stimmen**
- 2. Priorität: Handelsstrategie - 11 Stimmen**