

Umfrage zur Digital Maturity & Transformation Studie 2016-2017

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Customer Experience"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Wir stellen ein inhaltlich konsistentes und kanaladäquat gestaltetes Kundenerlebnis auf allen digitalen und nicht digitalen Kanälen sicher.
- Interaktionen mit unseren Kunden können sowohl über klassische als auch über digitale Kanäle erfolgen (z.B. Beratung, Kaufabschluss, Kundenservice).
- Wir personalisieren unsere digitale Kundenkommunikation (z.B. hinsichtlich Inhalt und Häufigkeit) entsprechend dem Benutzerverhalten und vorhandenen CRM-Daten.
- Wir berücksichtigen die individuelle Benutzersituation (z.B. Tageszeit, aktueller Aufenthaltsort, benutztes Endgerät) bei der Gestaltung digitaler Inhalte.
- Wir führen Kunden- und Interaktionsdaten kanalübergreifend zusammen.
- Wir leiten aus Kunden- und Interaktionsdaten Erkenntnisse ab, die unsere Marketing- und Kommunikationsaktivitäten beeinflussen.
- Sowohl die Auswertung von Kundendaten als auch das Auslösen von relevanten Aktionen geschehen automatisiert in Echtzeit.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Produktinnovation"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Wir haben unsere Produkte und Dienstleistungen mit digitalen Innovationen ergänzt.
- Wir haben in den vergangenen Jahren neue digitale Geschäftsideen oder Geschäftsmodelle erfolgreich umgesetzt.
- Wir haben für die Entwicklung von digitalen Innovationen geeignete Rahmenbedingungen geschaffen (z.B. Ziele, finanzielle / personelle Ressourcen, zeitliche Freiräume).
- Wir haben einen klar definierten Innovationsprozess für die Entwicklung, Bewertung und Umsetzung von neuen Ideen durch Mitarbeitende und Kunden.
- Wir binden Kunden aktiv in die Entwicklung neuer digitaler Innovationen ein.
- Wir befragen unsere Kunden systematisch, um unsere bestehenden digitalen Angebote zu verbessern.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Strategie"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- "Digital Business" hat in unserer Gesamtstrategie einen zentralen Stellenwert.
- Wir wissen, welche Kernkompetenzen in einer zunehmend digitalen Zukunft Grundlage unseres Geschäftserfolges sind.
- Wir treiben digitale Projekte mit hoher Priorität voran.
- Wir verstehen die digitale Transformation als kontinuierliche strategische Weiterentwicklung unserer Unternehmung.
- Wir werden von Mitbewerbern und Fachkreisen als Treiber von digitalen Innovationen wahrgenommen.
- Wir treiben digitale Innovationen systematisch und zielgerichtet voran.
- Wir evaluieren systematisch neue Technologien und Veränderungen im Kundenverhalten, um Potenziale für digitale Innovationen zu identifizieren.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Organisation"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Digitale Projekte werden abteilungs- und funktionsübergreifend geplant und umgesetzt.
- Unternehmensbereiche mit hohem Kundenbezug (z.B. Marketing, Verkauf, Kundendienst) haben eine kanalübergreifende operative Führung.
- Wir verfügen über eine systematische "Frühwarnung" zur Identifikation von für uns neuen, relevanten Technologien oder Geschäftsmodellen.
- Wir sind in der Lage, auf Änderungen im Technologie- oder Marktumfeld schnell zu reagieren.
- Wir verfügen im normalen Geschäftsbetrieb über genügend Ressourcen, um gleichzeitig digitale Innovationen voranzutreiben.
- Auf dem Gebiet der Digitalisierung pflegen wir ein Partnernetzwerk mit externen Dienstleistern, Start-ups oder Forschungseinrichtungen.
- In der Zusammenarbeit mit externen Partnern setzen wir auf standardisierte, effiziente Abläufe.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Prozessdigitalisierung"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Wir haben digitale Kanäle (inkl. Mobile und Social Media) konsequent in Kommunikations- und Serviceprozesse integriert.
- Wir haben für digitale Kanäle Qualitätsmerkmale und Ziele definiert, die regelmässig überprüft werden.

- Wir orientieren unsere Ausgabenplanung für digitale Kommunikation daran, wie intensiv Kunden einzelne Medien nutzen.
- Wir überprüfen unsere Kernprozesse regelmässig auf Verbesserungspotenzial durch digitale Technologien.
- Wir schöpfen die neuesten digitalen Möglichkeiten aus, um unsere Routineprozesse zu automatisieren.
- Wir nutzen Erkenntnisse aus der Datenanalyse als Grundlage für Entscheidungen (z.B. zur Verbesserung der Kommunikation).
- Unsere Expertise im Bereich Big Data setzen wir aktiv ein, z.B. bei der Gestaltung neuer Produkte oder Geschäftsmodelle.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Zusammenarbeit"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Die Nutzung von digitalen Kollaborationsplattformen (z.B. SharePoint, Jive) verbessert in unserem Unternehmen bereichsübergreifend Informationsaustausch und Zusammenarbeit.
- Digitale Kollaborationsplattformen werden in unserem Unternehmen so eingesetzt, dass sie Komplexität und Redundanzen in der Kommunikation verringern.
- Unsere Mitarbeitenden teilen relevantes Wissen proaktiv und strukturiert in digitalen Kollaborationsplattformen.
- Wir nutzen den Austausch mit externen Experten zur Entwicklung von zusätzlichem Wissen auf dem Gebiet der Digitalisierung.
- Wir haben für digitale Themen interne Experten definiert, die für Mitarbeitende oder Externe als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.
- Unsere mobile Infrastruktur mit vollem Datenzugriff erlaubt es Mitarbeitenden, auch unterwegs voll arbeits- und kollaborationsfähig zu sein.
- Unser Unternehmen setzt gezielt neue Arbeitsformen (z.B. Coworking, Mobile Office) ein, um Kreativität und Austausch zwischen den Mitarbeitenden zu fördern.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Informationstechnologie"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Wir sind in der Lage, unsere digitalen Angebote auch kurzfristig anzupassen, wenn es unser Geschäft erfordert.
- Wir können neue digitale Produkte und Services anhand von Prototypen schnell testen und modifizieren.
- Wir können unsere Systeme dank offener Schnittstellen problemlos und schnell an neue eigene oder fremde Angebote anbinden.
- Wir aktualisieren unsere IT-Infrastruktur regelmässig, um veränderten Anforderungen gerecht zu werden.
- Unsere interne IT kann den Einsatz der für unser Unternehmen relevanten digitalen Technologien sicherstellen.

- Bei technologischen Innovationen berät unsere interne IT die Fachabteilungen proaktiv und kompetent.
- Wichtige Verhaltensregeln zur IT Security sind den Mitarbeitenden bekannt und deren Einhaltung wird regelmässig überprüft (z.B. externe Audits).
- Zur Sicherstellung des IT-Betriebs und der Verfügbarkeit von Daten haben wir für verschiedene Bedrohungsszenarien Massnahmen geplant und getestet.
- Wir erläutern Kunden proaktiv und verständlich, wie ihre Daten bei uns verwendet werden.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Kultur und Expertise"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Der Aufbau von digitaler Expertise ist eine zentrale Komponente in der Mitarbeiterentwicklung.
- Bei der Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden sind funktionsbezogene digitale Fähigkeiten ein wichtiges Auswahlkriterium.
- Unsere Mitarbeitenden sind mit unseren eigenen digitalen Produkten vertraut und wenden diese selbst an.
- Unsere Führungskräfte sind bereit, durch den Einsatz von innovativen digitalen Lösungen Risiken für das bestehende Geschäft einzugehen.
- Trotz Investitionsrisiken fördern unsere Führungskräfte die Entwicklung von innovativen digitalen Lösungen.
- Fehler und Lehren aus gescheiterten digitalen Projekten werden proaktiv im Unternehmen kommuniziert.
- Wir werten gemachte Fehler aus, um unsere digitalen Prozesse und Lösungen zu verbessern.

Eigene Beurteilung Fähigkeiten "Transformationsmanagement"

Bitte beurteilen Sie aus Ihrer täglichen Arbeitspraxis, in welchem Masse die folgenden Aussagen auf Ihr Unternehmen zutreffen.

Antwortmöglichkeiten: gar nicht / wenig / teilweise / überwiegend / völlig

- Die digitale Transformation unseres Unternehmens folgt einem definierten strategischen Plan.
- Die digitale Transformation wird anhand definierter Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungsprozesse gesteuert.
- Die Ziele der digitalen Transformation sind messbar definiert und im Unternehmen bekannt.
- Die Zielerreichung aller Aktivitäten im Zusammenhang mit der digitalen Transformation wird periodisch überprüft.
- Die oberste Führungsebene (Geschäftsleitung / Vorstand / Verwaltungsrat / etc.) erkennt die Bedeutung von Digital Business und stellt entsprechende Ressourcen zur Verfügung.
- Das mittlere Management treibt die für die Digitalisierung nötigen Veränderungsprozesse im Unternehmen aktiv voran.
- Alle Führungskräfte fördern Eigenverantwortung und Veränderungsbereitschaft bei den Mitarbeitenden im Kontext der digitalen Transformation.