

Digitalisierung verlangt nach radikalen Lösungen

Der Begriff Digitalisierung ist heute in aller Munde - und doch wissen viele nicht, was damit gemeint ist. Unser Beitrag schafft einen Überblick und zeigt, welche Auswirkungen die Digitalisierung auf die Treuhandbranche hat.

Der Begriff Digitalisierung bezeichnet im ursprünglichen Sinn das Umwandeln von analogen Werten in digitale Formate. Angenommen wird, dass es 2002 zum ersten Mal möglich war, mehr Information digital als analog zu speichern. Eigentlich hat die Digitalisierung aber schon viel früher begonnen: 1956 hat man sich das erste Mal mit künstlicher Intelligenz auseinandergesetzt, 1971 wurde die erste E-Mail versendet - und 1991 ging das World Wide Web online. Seither hat die Entwicklung neuer Technologien rasant zugenommen. Für die meisten Treuhandunternehmen ist «die Digitalisierung» heute immer noch ein Schlagwort, das zwar dringlich klingt, sie aber ratlos stehen lässt. Auf die Frage, wie sich der Prozess der Digitalisierung in der unternehmerischen Praxis ganz konkret gestalten lässt, fehlen oft die Antworten. Beim Zentrum für Treuhand und Immobilien haben wir deshalb bereits vor einiger Zeit begonnen, uns mit der digitalen Transformation zu befassen. Daraus ist folgender Leitsatz entstanden:

Leitsatz

«Ziel der digitalen Transformation muss sein, das Unternehmen für die Zukunft schlagkräftig, flexibel und vor allem agil aufzustellen. Und zwar so, dass man sich auf neue Technologien und die sich stetig wandelnde Umgebung innerhalb kürzester Zeit ein- und umstellen kann.»



Wie die Digitalisierung im Alltag konkret aussehen kann, zeigt sich beispielsweise anhand des neu eingeführten Dokumentenmanagementsystems (DMS) sowie unseres Customer-Relationship-Managements (CRM). Beinahe alle Daten und Informationen liegen uns heute in digitaler Form vor. Daraus ergeben sich verschiedene Vorteile:

- Digitale Daten erlauben die Nutzung, Bearbeitung, Verteilung, Erschließung und Wiedergabe in elektronischen Datenverarbeitungssystemen.
- Digitale Daten können schneller verarbeitet, verteilt und vervielfältigt werden.
- Digitale Daten können (auch wortweise) durchsucht werden.
- Digitale Daten sparen Platz.
- Digitale Daten machen uns unabhängig: Wir können jederzeit und von überall auf unsere Daten zugreifen.

Die Kundenbedürfnisse verändern sich

Die Vorteile der Digitalisierung stellen uns aber auch vor neue Herausforderungen. Die Art und Weise, wie eine bereits bekannte Dienstleistung angeboten wird, verändert sich. Zudem geht mit der digitalen Transformation ein neues Verständnis von Kunden- und

Geschäftsbeziehungen, ja der ganzen Wertschöpfungskette, einher. Einfache, repetitive Aufgaben werden über kurz oder lang digitalisiert.

Im Klartext bedeutet dies: Der Treuhänder, der sich heute nur auf Soll-Haben-Buchungen konzentriert, wird es schwer haben – denn das macht die Software heute schon effizienter und günstiger. Die Wahrscheinlichkeit, dass die Buchführung innerhalb der nächsten fünf Jahre automatisch erfolgt, liegt bei 94%! Umso wichtiger ist es, dass man sich als Unternehmen für die Zukunft fit macht und sich noch konsequenter auf die Bedürfnisse der Kunden ausrichtet. Während es für Routinetätigkeiten künftig keinen Treuhänder mehr braucht, wird die individuelle Beratung künftig zunehmend zum Erfolgsfaktor.

Dank neuer Software: 67 Arbeitsstunden eingespart

Wie eine erfolgreiche Kundenorientierung aussehen kann, zeigt folgendes Praxisbeispiel:

Bei einem unserer Kunden haben wir noch vor einem Jahr die Buchführung ganz klassisch erledigt: Sämtliche Rechnungen und Belege wurden manuell im System erfasst. 2017 kamen nicht weniger als 4000 Buchungen zusammen. Dank einer neuen Software konnten wir

diesen Arbeitsprozess automatisieren. Heute werden sämtliche Lieferantenrechnungen eingescannt. Doch damit nicht genug: Das System erkennt den Lieferanten und die erbrachten Leistungen und verbucht diese automatisch im System. Zudem stellt das Programm Zahlungsvorschläge zusammen, die nur noch bestätigt werden müssen. Dies hat zur Folge, dass wir für den Buchführungsprozess von diesem Unternehmen ungefähr 67 Arbeitsstunden einsparen. Folglich können wir heute viel mehr Zeit in die Beratung und in strategische Arbeiten investieren, was dem Kunden einen deutlichen Mehrwert bietet.

Digitale Strategie entwickelt

Damit wir uns im Markt nicht nur behaupten, sondern auszeichnen können, haben wir eine digitale Strategie entwickelt. Wir haben unsere Prozesse so festgehalten, dass wir diese ständig auf ihre Wirksamkeit überprüfen und bei Bedarf überarbeiten können. Gerade grosse Unternehmen sind in der Lage, einmal etablierte Produkte und Geschäftsmodelle systematisch zu verfeinern und schrittweise zu verbessern. Das alleine wird aber in Zukunft nicht mehr ausreichen. Aufgrund der immer schnelleren Entwicklung neuer Technologien werden radikale Lösungen und alternative



Geschäftsmodelle gefordert. Die Bedeutung dieser Aussage zeigt sich an folgenden Beispielen aus unterschiedlichen Branchen:

- Druck: Kodak war Pionier der Fotografie und hat die digitale Revolution verschlafen. Der Konzern hielt zu lange am chemischen Filmprozess fest und wurde von der Digitalisierung überrollt. 2012 meldete der Konzern Insolvenz an.
- Personenlogistik: Uber ist eine Internetplattform, die freiberufliche Fahrer und Fahrgäste zusammenbringt («on demand»). Uber bringt die klassischen Taxis unter extremen Wettbewerbsdruck - und das nicht nur durch günstigere Preise, sondern in der Regel auch durch besseren Service. Uber gibt es inzwischen in 200 Städten in 45 Ländern der Welt.
- Hotellerie: Airbnb ist ein digitaler Marktplatz für die Buchung und Vermietung von Unterkünften. Sowohl private als auch gewerbliche Vermieter bieten ihr Zuhause oder einen Teil davon unter der Vermittlung des Unternehmens an.

Diese Beispiele bestätigen, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Damit das so bleibt, bleiben wir auch in Zukunft stets

offen für Neuerungen und Veränderungen. Von dieser Offenheit profitieren nicht nur wir als Unternehmen, sondern auch unsere Kunden.

So machen Sie sich fit für die Digitalisierung

- Nutzen Sie Ihr Netzwerk: Kein Unternehmen wird die Digitalisierung alleine meistern. Nutzen Sie Ihr Netzwerk, um externe Kompetenzen gezielt in Ihre Projekte einzubinden.
- Nutzen Sie Daten: Die meisten Unternehmen verfügen über grosse Mengen (Kunden-) Daten. Nutzen Sie diese, um Ihre Dienstleistungs- und Servicequalität zu steigern.
- Nutzen Sie digitale Kompetenzen: Achten Sie bei der Neueinstellung immer auch auf die digitalen Kompetenzen des potenziellen Kandidaten. Reines Fachwissen reicht heute nicht mehr.