

# DIGITALE TRANSFORMATION IN DER PRAXIS

START →



# DIGITALE TRANSFORMATION: WIR MACHEN DAS EINFACH!



*Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser,*

was verbindet das Start-up mit dem Global Player? Was die IT-Abteilung mit dem Vertrieb? Oder die Softwareentwicklerin mit dem Marketing-Experten? Wir meinen: noch viel zu wenig. Denn dem vielbeschworenen Umbruch der Wirtschaft – neue Technologien, neue Kundenbedürfnisse, neue Wettbewerber – werden Unternehmen nur gerecht, wenn sie solche neuen Verbindungen schaffen. Wenn Menschen voneinander lernen und miteinander arbeiten, die bisher durch Abteilungs- und Organisationsgrenzen getrennt sind. Denn Erfolg entsteht immer mehr in diesem Dazwischen. Dort, wo Erfahrung auf unorthodoxe Arbeitsweisen prallt. Wo der Ausgleich zwischen Stabilität und Wandel gelingen muss.

Jeder Mensch, jede Organisation ist anders. Aber wenn Sie die Berichte in diesem aditorial lesen, werden Sie, bei allen Unterschieden in

den Details, eines in allen Texten finden: die Unzufriedenheit mit dem Status quo und den Willen zur Veränderung. Den Verantwortlichen muss es gelingen, diese Motivation zu kanalisieren; sie in neue Projekte, neue Services, neue Angebote umzumünzen.

Teams arbeiten dabei in einem Umfeld, in dem Anforderungen unklar, Technologien neu und Märkte in Bewegung sind. In dieser Gemengelage werden die Beteiligten nicht darum herumkommen, ab und an ins kalte Wasser zu springen. Denn alle Theorie, alles Planen und alles Spekulieren nutzen nichts: Ob eine Idee funktioniert oder ein Produkt begeistert, zeigt sich erst in der Realität. Agil entwickeln und schnell veröffentlichen, ohne dabei Planbarkeit und Budgets aus dem Auge zu verlieren – ist das Gebot der Stunde.

Auf den folgenden Seiten lernen Sie einige Unternehmen, Behörden und Projekte kennen, die die neuen Wege bereits ein Stück gegangen sind. Wir stellen Ihnen Unternehmensentscheider vor, die ihre Organisation an veränderte Anforderungen angepasst haben. Oder IT-Manager, denen es nicht primär um Technologien geht, sondern um Menschen und deren Wünsche.

## **Sie finden den Blick hinter die Kulissen von Unternehmen spannend?**

Unter [www.WirMachenDasEinfach.de](http://www.WirMachenDasEinfach.de) finden Sie ein Whitepaper mit weiteren Praxisbeispielen – vom Start-up bis zum Global Player.

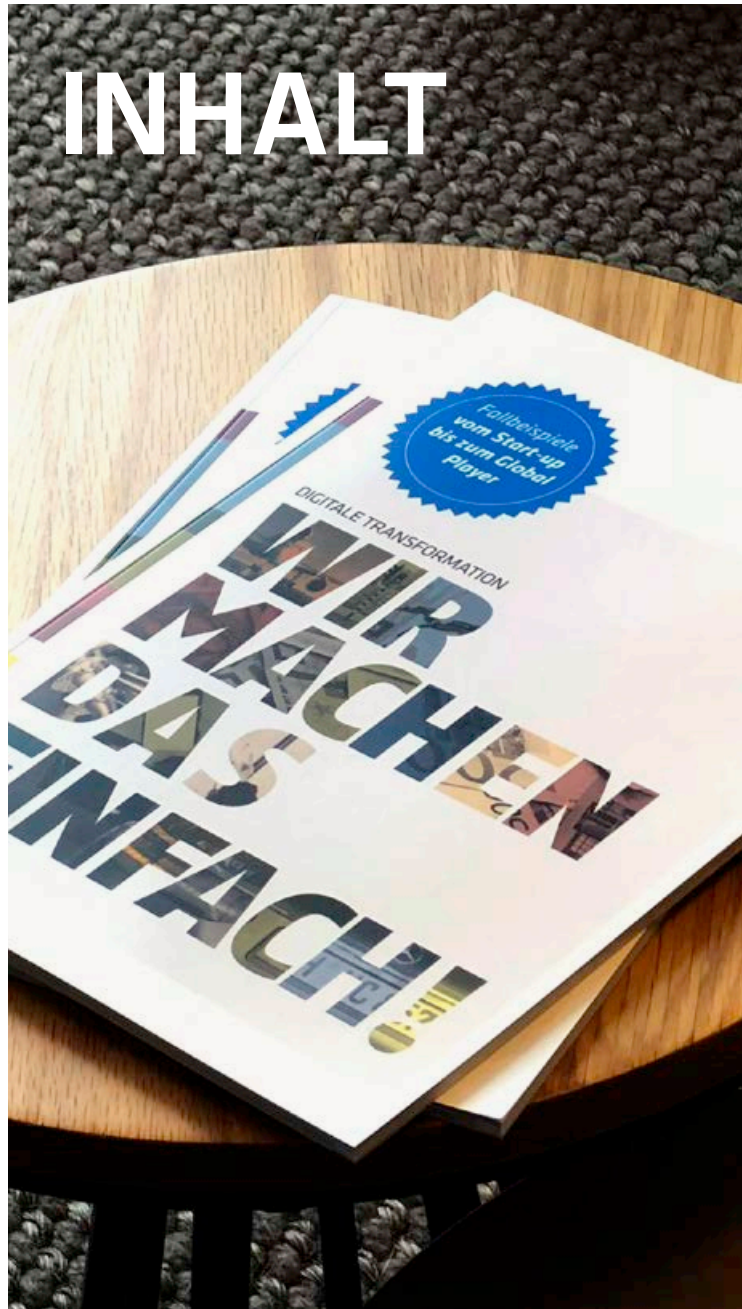
Viel Spaß beim Lesen wünschen Ihnen  
im Namen der adesso Group

**Eva Wiedemann und Andreas von Hayn**  
aditorial-Redaktion





# INHALT



## TOP-THEMEN

### Digitale Transformation:

Wir machen das einfach!

2

### Verändern! Gerade wenn es gut läuft!

Digitale Transformation bei Schwäbische Werkzeugmaschinen

4 ▶



### Wenn einer eine Reise tut ...

Köln Bonn Airport: Kundenkommunikation neu gedacht

9 ▶



### Auf digitalem Weg zur neuen Wohnung

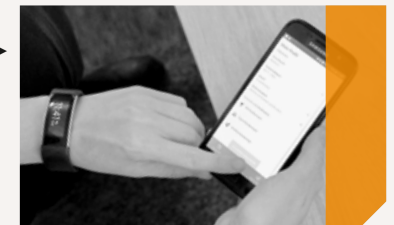
München setzt auf Wohnungsplattform SOWON

13

### High-Tech für die Seele

Mobile IT-Lösung unterstützt bei Depressionen

17 ▶



### Lebensrettung digital gedacht

Verein Mobile Retter bringt Ersthelfer zum Notfall

21

## ANGEBOT

**Wie die Digitalisierung in Unternehmen gelingt:** Unser Workshop Digitale Pilgerreise

25

## GEWINNSPIEL

**Gewinnspiel:** Lesestoff zum Thema „Digitale Transformation in der Praxis“

29



# VERÄNDERN! GERADE WENN ES GUT LÄUFT!

Digitale Transformation bei Schwäbische Werkzeugmaschinen

TOP-THEMEN

ANGEBOT

GEWINNSPIEL



IM FOKUS



*Mit neuen Technologien bestehende Abläufe verbessern sowie neue Angebote und Geschäftsmodelle entwickeln, ist für die Schwäbische Werkzeugmaschinen GmbH die Essenz der Digitalen Transformation. Dabei ist dem Maschinenbauer klar, dass alle Technologie nichts nützt, wenn die Prozesse und die Kultur nicht dazu passen. Deswegen begreifen die Experten die Digitale Transformation im ersten Schritt als organisatorische Aufgabe – erst dann geht es um Technik.*

Häufig sind es schlechte Nachrichten, die bei Unternehmen den Impuls für Veränderungen anstoßen: Seien es Marktanteile, die sich nicht wie geplant entwickeln, oder der Auftritt neuer Wettbewerber. Anders bei der Schwäbische Werkzeugmaschinen GmbH (SW): Die Maschinen aus Schramberg-Waldmössingen setzen in vielen Kategorien Standards, Kunden schwören auf die Qualität und die Innovationsfähigkeit, die Kennzahlen entwickeln sich seit Jahren positiv. Trotzdem erkannten die Verantwortlichen, dass die Zeit für umfassende Veränderungen reif ist. Denn die Möglichkeiten, die die Digitale Transformation mit sich bringt, erlauben es den Maschinenbauexperten, Produkte und Services weiterzuentwickeln. Voraussetzung dafür ist, bisherige Prozesse und Angebote auf den Prüfstand zu stellen – ohne dabei die eigenen Wurzeln zu vergessen.

### Maschinenbauer von Natur aus

„Technische Lösungen zu finden, darin sind wir richtig gut.“ Es schwingt schon ein bisschen Stolz mit, wenn Johannes Zuckschwerdt, Leiter Organisationsentwicklung/Projekt-Portfoliomanagement SW, die Stärken seines Unternehmens auf den Punkt bringt. Seit über 25 Jahren fertigt SW anspruchsvolle Fertigungssysteme zur Metallbearbeitung. Und genauso lange machen sich die Ingenieure vor Ort Gedanken darüber, wie sie effizientere Maschinen bauen können.

„Themen wie Remote-Service oder Condition Monitoring gehören für uns schon seit langem zum Standard“, beschreibt Johannes Zuckschwerdt die Situation. „Aber jetzt kommen neue Technologien hinzu, insbesondere die tiefe Integration von IT in die Maschinen, die uns und unseren Kunden gänzlich neue Möglichkeiten eröffnen.“ ►

### DAS UNTERNEHMEN

Die Schwäbische Werkzeugmaschinen GmbH mit Sitz in Schramberg-Waldmössingen ist ein international agierender Lösungslieferant für anspruchsvolle, werkstückspezifische Fertigungssysteme zur Metallbearbeitung. Eine Kernkompetenz sind dabei mehrspindlige Hochleistungsbearbeitungszentren, von denen inzwischen weltweit mehr als 2.000 bei Kunden unterschiedlichster Branchen installiert wurden.





„Einerseits passt es menschlich bei der Teamarbeit. Andererseits bringt adesso Fachwissen und Erfahrung mit, um uns als neutraler Berater zu unterstützen.“ Johannes Zuckschwerdt | Schwäbische Werkzeugmaschinen GmbH



### DAS PROJEKT

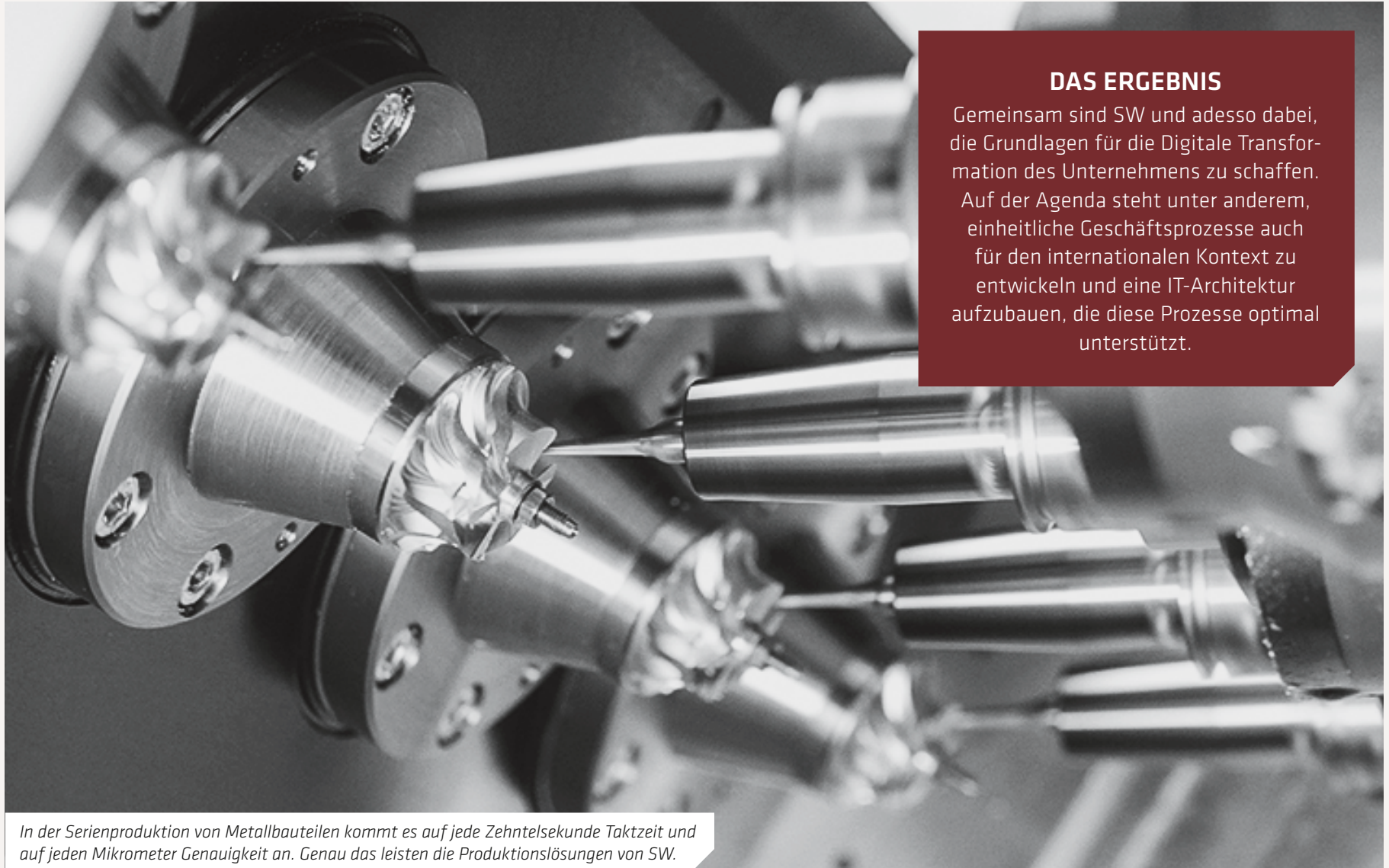
Die Verantwortlichen bei SW erkannten, dass die Zeit für umfassende Veränderungen reif ist. Die Möglichkeiten, die die Digitale Transformation mit sich bringt, erlauben es den Maschinenbauexperten, Produkte und Services weiterzuentwickeln. Voraussetzung dafür ist, bisherige Prozesse und Angebote auf den Prüfstand zu stellen – ohne dabei die eigenen Wurzeln zu vergessen.

So ist es denkbar, dass die SW-Ingenieure nicht nur die Leistungsfähigkeit der eigenen Maschine im Blick haben, sondern die Produktivität der gesamten Fertigungsprozesse eines SW-Kunden in den Fokus stellen. Dies sind häufig Prozesse, bei denen sich die Fertigungssysteme aus Schramberg in einen komplexen Gesamtablauf einfügen. Das Denken im Gesamtsystem bringt für Anwender eine ganze Reihe von Vorteilen mit sich. Dank der vollständigen Transparenz über die Datenlage in der Fertigung können sie die Zeiten für Wartungs- und Reparaturarbeiten minimieren, Ausfallwahrscheinlichkeiten berechnen oder den Materialfluss noch exakter steuern.

Das Ziel ist eine Produktion, die optimal läuft. Die Voraussetzung dafür ist, dass die SW-Experten gemeinsam mit ihren Kunden alle dafür notwendigen Daten erfassen und auswerten – und das nicht nur für die eigenen Maschinen. Diese Weiterentwicklung des bisherigen Angebotes macht auf Seiten von SW eine neue Aufstellung und neue Prozesse notwendig.

Für den Organisationsexperten ist die Situation seines Unternehmens mit der eines IT-Anbieters vergleichbar, der sein Angebot bisher On Premises zur Verfügung stellte und jetzt auf Software-as-a-Service- oder Cloud-Computing-Modelle umstellt: Diese neue Angebotsform hat Auswirkungen auf Themen wie den Entwicklungsprozess, die Update-Politik, die Kundenerwartungen oder den Cash Flow des Softwareentwicklers.

Ähnlich weitreichende Konsequenzen können neue Angebote auch für SW haben. Denn auch hier sind neue Modelle für den Kauf und den Einsatz von Maschinen denkbar. „Zuvor haben wir Maschinen gebaut, jetzt geht es auch um Themen wie Cloud-Technologien oder um das Verteilen von Software“, bringt es der Programmverantwortliche auf den Punkt. Ziel ist es, selbst zur Digital Factory zu werden und Kunden zu ermöglichen, mithilfe von SW von den Vorteilen solch eines Konzeptes zu profitieren. Alles in allem ein umfassendes Thema, das die Entscheider bei SW Schritt für Schritt angehen. ►



### **DAS ERGEBNIS**

Gemeinsam sind SW und adesso dabei, die Grundlagen für die Digitale Transformation des Unternehmens zu schaffen. Auf der Agenda steht unter anderem, einheitliche Geschäftsprozesse auch für den internationalen Kontext zu entwickeln und eine IT-Architektur aufzubauen, die diese Prozesse optimal unterstützt.

*In der Serienproduktion von Metallbauteilen kommt es auf jede Zehntelsekunde Taktzeit und auf jeden Mikrometer Genauigkeit an. Genau das leisten die Produktionslösungen von SW.*

### Am Anfang stehen Prozesse und Kultur

Auch wenn SW ein zutiefst technisch orientiertes Unternehmen ist, stand Technologie bei der Auseinandersetzung mit der Digitalen Transformation nicht im Vordergrund. Zunächst ging es für die Verantwortlichen um die Analyse der internen Prozesse und der Unternehmenskultur. Allen Beteiligten war von Beginn an klar, dass eine einfache Eins- zu-Eins-Übertragung der bisherigen Abläufe in eine digitale Welt nicht sinnvoll ist. Denn SW hat sich bei Prozessen und Strukturen immer an den Anforderungen des Marktes und am technisch Sinnvollen orientiert.

Ein Ziel war es, offenere Strukturen aufzubauen und den Austausch zwischen unterschiedlichen Abteilungen zu fördern. Eine unabdingbare Voraussetzung für den Erfolg solch einer Initiative: Das Management von SW trägt das Thema und lebt den Willen zur Veränderung vor.

Je konkreter die Planungen wurden, desto häufiger kreisten die Gespräche auch um IT-Themen. Denn obwohl Technologie zunächst nicht im Fokus des Projektes stand, war klar, dass eine passende IT-Strategie, -Governance und -Infrastruktur die Grundlagen für einen erfolgreichen digitalen Wandel sind. Um die vorhandene IT-Aufstellung zu analysieren und zu optimieren,

suchte SW einen versierten Partner. Die Experten der adesso AG setzten sich hier gegen vier andere Dienstleister durch.

Die IT-Fachleute nahmen die Arbeit auf und schufen im ersten Schritt die Grundlagen für die Steuerung und Umsetzung der digitalen Veränderung. Schnell erkannten alle Beteiligten, dass in dieser Zusammenarbeit mehr Potenzial und Themen stecken als ursprünglich gedacht. Und so wurde mit fortschreitender Projektdauer der Aufgabenbereich von adesso Stück für Stück erweitert. Inzwischen beschäftigt sich das adesso-Team immer mehr mit strategischen oder prozessualen Fragestellungen, beispielsweise der IT-Strategie im Kontext der Unternehmensstrategie oder der Ausgestaltung des Zielbildes der Digitalen Transformation.

Gemeinsam sind Schwäbische Werkzeugmaschinen und adesso nun dabei, die Grundlagen für die Digitale Transformation des Unternehmens zu schaffen. Auf der Agenda steht unter anderem, einheitliche Geschäftsprozesse auch für den internationalen Kontext zu entwickeln und eine IT-Architektur aufzubauen, die diese Prozesse optimal unterstützt.

Alles mit dem Ziel, dem Kunden auch in einer digitalen Welt noch bessere Maschinen, Fertigungssysteme und Services anbieten zu können. ■

### PROJEKTLEITER



„Zunächst war unsere IT-Expertise gefragt. Wir haben uns mit Themen wie Applikationslandschaft im internationalen Kontext oder Aufstellung und Leistungsfähigkeit der IT-Abteilung beschäftigt. Sukzessive wurde unser Aufgabenbereich auch um strategische Fragen erweitert.“

#### **ROBERT SCHULZE**

Leiter Competence Center  
Organisation und Steuerung  
[robert.schulze@adesso.de](mailto:robert.schulze@adesso.de)





IM FOKUS

*Daniela De Francesco und René Küppers,  
Abteilung „Digitale Transformation“, Köln Bonn Airport.*

# WENN EINER EINE REISE TUT ...

Köln Bonn Airport: Kundenkommunikation neu gedacht



*Der Köln Bonn Airport besitzt eine eigene Abteilung für „Digitale Transformation“, um seinen Fluggästen einen modernen Service und ein zeitgemäßes Reiseerlebnis zu bieten. Ein solches Angebot entsteht nur durch passende Organisations- und IT-Strukturen. Unterstützt von adesso entschlossen sich die Verantwortlichen des Flughafens, ihre Prozesse und Systeme gezielt in diese Richtung zu analysieren und zu verbessern.*

12 Millionen Passagiere nutzten den Flughafen Köln Bonn im Jahr 2017 – vom Geschäftsreisenden bis hin zur Familie auf dem Weg in den Sommerurlaub. Viele Kunden mit unterschiedlichen Bedürfnissen, die es zu berücksichtigen gilt. Die Prozesse rund um die Kommunikation mit den Fluggästen und anderen Interessenten sind im Laufe der Jahre gewachsen. Die Verantwortlichkeiten waren über mehrere Abteilungen verteilt, eine einheitliche Datenbank für alle Informationen über die Kunden fehlte. Und damit der umfassende und einheitliche Blick auf alle Abläufe und eine durchgängige Verantwortung.

In dieser Situation suchte der Flughafen nach einem geeigneten Dienstleister, der sich auf die technischen und organisatorischen Themen versteht. Die Wahl fiel auf adesso – und ein auf Microsoft Dynamics basierendes System. „Uns überzeugten sowohl die Möglichkeiten der Microsoft-Dynamics-Plattform als auch das Fach- und Projekt-Know-how der adesso-Experten“, erläutert Daniela De Francesco von der Abteilung Digitale Transformation am Köln Bonn Airport.

Eine besondere Rolle spielte dabei von Anfang an das bewährte Projektwerkzeug „Interaction Room“, das adesso im Gepäck hatte. Dieses bietet die Möglichkeit, einer großen Bandbreite an Themen Herr zu werden und gleichzeitig alle relevanten Beteiligten ins Boot zu holen.

### *Eine Aufstellung für die Zukunft*

In der Abteilung „Digitale Transformation“, bestehend aus Daniela De Francesco und René Küppers, laufen die Fäden zusammen und die Verantwortlichen koordinieren die Projekte. Hier kommt einer Customer-Relationship-Management-Lösung eine besondere Bedeutung zu. Denn um Passagiere zur richtigen Zeit am richtigen Ort mit der richtigen Ansprache zu erreichen, sind ein durchgängiges System und eine einheitliche Datenbasis unabdingbar. Darüber hinaus spielt das Thema Marke- ►

### **DAS UNTERNEHMEN**

Der Köln Bonn Airport gehört zu den bedeutendsten Verkehrsflughäfen in Deutschland. Jährlich entscheiden sich knapp 12 Millionen Passagiere für den Flughafen, der im Deutschlandvergleich auf Platz 6 liegt. Fast 30 Airlines fliegen von hier zu 129 Zielen. Auch das Cargo-Geschäft prosperiert: Mit 786.000 Tonnen Luftfracht (2016) liegt der Köln Bonn Airport auf Platz drei in Deutschland und in den Top-Ten in Europa.



ting-Automation eine wichtige Rolle. Angesichts der Menschenmengen, mit denen der Flughafen zu tun hat, müssen Kommunikationsprozesse möglichst automatisiert ablaufen. Gemeinsam machten sich die Digitalisierungsexperten beider Unternehmen daran, das Projekt umzusetzen.

### *Raum für die Digitale Transformation: Interaction Room*

Hinter dem Interaction Room stecken zwei einfache Ideen: Vertreter aller Gruppen, die an einem Projekt beteiligt sind, kommen zu Workshops in einem Raum zusammen. Hier werden zentrale Themen besprochen und an den Wänden visualisiert – schnell, unkompliziert und ohne großen Aufwand.

Das Projektteam am Köln Bonn Airport nutzte den Interaction Room für den initialen Workshop. „So konnten wir besser verstehen, was wir erreichen wollen und welche Rolle eine Customer-Relationship-Management-Lösung dabei spielen kann“, fasst Daniela De Francesco zusammen. Florian Lars Endres, Senior Platform Manager Microsoft Dynamics von adesso, ergänzt: „Für uns als neuen Partner war der Interaction Room eine gute Möglichkeit, die Arbeitsweise des Flughafens und die Anforderungen der Entscheider kennenzulernen.“

## DAS PROJEKT

Die Verantwortlichen des Flughafens wollen einen umfassenden und einheitlichen Blick auf alle kundenrelevanten Abläufe innerhalb des Unternehmens etablieren. Eine besondere Bedeutung haben dabei die Auswahl und das Implementieren einer neuen Customer-Relationship-Management-Lösung.

Vom Controlling über IT und den Aviation-Bereich sowie die Unternehmenskommunikation bis hin zu Parken & Projekte und Marketingabteilung kamen insgesamt zwölf Verantwortliche des Flughafens zusammen, um in zwei Tagen die Grundlagen des Projektes zu erarbeiten.

### *Personas im Interaction Room*

Intensiv beschäftigten sich die Teilnehmer des Workshops mit dem Ausarbeiten fiktiver Kunden-Zielgruppen, den „Personas“. Dieses im Marketing (Customer Experience Management) etablierte Instrument hilft den Verantwortlichen dabei, sich besser in Kunden hineinzusetzen.

Dank detaillierter Biografien, dem Erfassen wichtiger demographischer, sozioökonomischer und psychografischer Daten sowie der Auseinandersetzung mit Vorlieben und Abneigungen entsteht in den Köpfen der Projektbeteiligten ein Bild der Menschen, die sie erreichen wollen. Dies hilft bei der Kommunikationsgestaltung und bei Design-Entscheidungen.

Die Zielgruppen „Geschäftsreisende“ und „Urlaubsreisende“ bewerteten die Verantwortlichen als besonders wichtig. Sie dienten als Grundlage für die Erstellung der Personas, also idealtypischer Passagiergruppen des Flughafens. Als „Typen“ legen sie Wert auf bestimmte Aspekte des Flughafenangebotes und absolvieren in der Regel eine eigene „Reiseroute“ (Customer Journey) vom ersten Kontakt mit einem Produkt oder Service bis hin zu einem bestimmten Ziel, beispielsweise einem Kauf oder einer Weiterempfehlung.

Für das Visualisieren dieser Reise entlang dieser „Touchpoints“ (Kundenkontaktpunkte) nutzten die Workshop-Teilnehmer unterschiedliche Customer Journey Maps. Dies lässt Schwächen im Prozess – beispielsweise Kundenabbrüche – erkennen und überarbeiten. Diese Übersicht über typische Passagiere des Flughafens schuf die Grundlage für die spätere Ausgestaltung eines passenden CRM-Systems. ►





Das Erlebnis der jährlich mehr als 12 Millionen Besucher zu verbessern, steht im Zentrum der Aktivitäten rund um die Digitale Transformation am Köln Bonn Airport.

Dieses hilft den Verantwortlichen dabei, die Kommunikation kundenindividueller zu gestalten und Kampagnen besser aufzusetzen.

Am Ende der zwei Interaction-Room-Tage waren sich die Beteiligten einig: Es herrschte mehr Klarheit über die Passagiere, deren Präferenzen und Anforderungen sowie über erforderliche Technologien und deren Auswirkungen. Aus den Teilnehmern des Workshops wurde ein Team, das die erarbeiteten Themen gemeinsam voranbringen will.

### Aus dem Interaction Room in die Realität

Zur digitalen Grundlage für die Aktivitäten rund um die verbesserte Kundenkommunikation machten die Verantwortlichen Microsoft Dynamics CRM. Die Lösung aus dem Haus Microsoft ist nicht nur für Marketing-Digitalisierung geeignet, sondern deckt noch ein weites Feld an zusätzlichen Themen ab: Social-Engagement-Komponenten, Analytics-

Fähigkeiten sowie das Konzept des Digitalen Arbeitsplatzes sorgen dafür, dass das System auch langfristig zukunftsfähig ist.

### AUSBLICK

Das gewählte System und die entwickelten Strukturen eignen sich auch dazu, die Kommunikation mit anderen Anspruchsgruppen wie Mietern, Vertretern der Reisebranche oder Lieferanten zu verbessern. ■

### DAS ERGEBNIS

Für den Köln Bonn Airport ist nun Microsoft Dynamics CRM das System der Wahl. Die Lösung hilft den Verantwortlichen dabei, Kunden mit individuelleren Angeboten zielgenauer zu erreichen.

Aber das Team Digitale Transformation plant schon darüber hinaus: Das gewählte System und die entwickelten Strukturen eignen sich auch dazu, die Kommunikation mit anderen Anspruchsgruppen wie Mietern, Vertretern der Reisebranche oder Lieferanten zu verbessern.

# AUF DIGITALEM WEG ZUR NEUEN WOHNUNG

München setzt auf Wohnungsplattform SOWON



TRENDS

*Die Landeshauptstadt München geht bei der Vermittlung von sozial gefördertem Wohnraum und von Wohnungen für städtische Bedienstete neue, digitale Wege. Insgesamt verfügt die Stadt über einen Bestand von 77.000 Wohnungen, die an einen berechtigten Personenkreis vergeben werden können. Im Jahr 2017 wurden rund 30.000 Anträge auf geförderten Wohnraum gestellt. Das Projekt SOWON soll die Vergabe von geförderten Wohnungen effizienter und transparenter gestalten.*



*Die Landeshauptstadt München geht bei der Vermittlung von sozial gefördertem Wohnraum und von Wohnungen für städtische Bedienstete neue, digitale Wege. Insgesamt verfügt die Stadt über einen Bestand von 77.000 Wohnungen, die an einen berechtigten Personenkreis vergeben werden können. Im Jahr 2017 wurden rund 30.000 Anträge auf geförderten Wohnraum gestellt. Das Projekt SOWON soll die Vergabe von geförderten Wohnungen effizienter und transparenter gestalten.*

### **Eine Plattform für Wohnungssuchende, Vermieter und Verwaltung**

Vor der Einführung von SOWON, kurz für „Soziales Wohnen Online“, erhielten die Wohnungssuchenden von der Stadt ausgewählte Wohnungsangebote – auf der Basis von Angaben zu Familienstand, gewünschter Zimmeranzahl oder Wohnlage. Lehnte der Wohnungssuchende die ihm angebotene Wohnung ab oder kam es zu keinem Mietvertrag, mussten die Mitarbeiter ein neues Wohnungsangebot erstellen. Die Kommunikation zwischen den Beteiligten erfolgte per Telefon, persönlich oder auf dem Postweg.

Die Folge war ein vor allem für den Wohnungssuchenden zeitaufwändiger Prozess. „Viel Handarbeit, viel Papier und entsprechend viel Zeit – so

lief die Wohnungsvergabe bei uns ab“, erinnert sich Peter Ziencz, Fachbereichsleiter des Fachbereiches Registrierung und Vergabe bei der Landeshauptstadt München und SOWON-Projektleiter. „Wir haben durchschnittlich zwölf Wohnungssuchende zu einer Wohnung geschickt, bevor ein Mietvertrag unterschrieben wurde.“

Eine IT-Unterstützung des Prozesses gab es dabei nur intern. Eine Schnittstelle für die Wohnungssuchenden existierte nicht. „Wir wollten eine Plattform für die Wohnungsvergabe aufbauen, die die gesetzlichen Vorgaben für geförderten Wohnraum in einem durchgängigen IT-Prozess abbildet“, fasst Peter Ziencz zusammen. Mit dieser Zielsetzung im Kopf machten sich die Verantwortlichen auf die Suche nach einer passenden Lösung. ►

### **DIE BEHÖRDE**

Die Stadt München hat einen Bestand von ungefähr 77.000 Wohnungen, die über das Amt für Wohnen und Migration vergeben werden, darunter circa 43.000 Sozialwohnungen in der Bindung. Von diesen Wohnungen stehen jährlich rund 3.200 Wohnungen zur Belegung zur Verfügung.



## DAS PROJEKT

SOWON – kurz für „Soziales Wohnen Online“ – soll die Vergabe von geförderten Wohnungen an Berechtigte dank des Einsatzes digitaler Technologien effizienter und transparenter gestalten.

### *Erst Prozesse und Anforderungen, dann kommt die IT*

Bereits 2010 setzten sich die Experten aus der Landeshauptstadt mit Vertretern anderer Kommunen in Verbindung. Sie ließen sich erläutern, welche Prozesse und Systeme die Verantwortlichen dort einsetzten. Nach genauerer Analyse stellte sich heraus, dass keine dieser Lösungen vollständig zu den Anforderungen der Stadt München passte. Ein ähnliches Ergebnis brachte die Sondierung von Anbietern von IT-Standardlösungen für die öffentliche Verwaltung. Auch hier konnte keine Anwendung wirklich überzeugen.

So entschieden sich die Verantwortlichen dazu, auf eine Individuallösung zu setzen, die exakt auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Es folgte eine europaweite Ausschreibung, in deren Verlauf eine ganze Reihe von IT-Dienstleistern ihre Ideen und Kompetenzen präsentierte. Am Ende entschieden sich die Verantwortlichen für das Team der adesso AG. Warum, begründet Peter Ziencz so: „Bei den adesso-Experten merkten wir deutlich, dass sie den Willen, die Kompetenzen und die Erfahrung hatten, so ein Projekt zu stemmen.“

Parallel dazu stieg das Team um Peter Ziencz in die Detailanalyse der Wohnungsvergabeprozesse ein, um Abläufe und Anforderungen aller Beteiligten vollständig zu dokumentieren. Erst nach dieser Grundlagenarbeit wurden die IT-Experten hinzugezogen, um gemeinsam zu überlegen, wie die Situation digital verbessert werden kann. ▶



Peter Ziencz, Fachbereichsleiter des Fachbereiches Registrierung und Vergabe, SOWON-Projektleiter

## Ein Projekt aus vielen Teilen

Um das umfangreiche Thema SOWON möglichst effizient umzusetzen, wurde es in mehrere Teilprojekte unterteilt. Im Teilprojekt „Interne Prozesse“ prüften die Experten, wie sich SOWON intern in der Verwaltung auswirken wird. Die Mitarbeiter des Teilprojektes „IT“ analysierten, wie Fachverfahren zugeschnitten sind, ob gegebenenfalls Anpassungen vorgenommen werden müssen und wie die beteiligten Systeme miteinander kommunizieren. In weiteren Teilprojekten mit Spezialistenteams wurden die Themen „Recht“ und „Wohnungsvergabe auf Basis der sozialen Dringlichkeit“ beleuchtet.

Auf Seite der Landeshauptstadt gehörten sieben Mitarbeiter zum Kernprojektteam. Hinzu kamen rund sechzig Personen, die an verschiedenen Stellen in die Prozesse involviert waren.

adesso übernahm dabei die IT-Planung und anschließend die Umsetzung von SOWON, vor allem die Entwicklung des responsiven und barrierefreien Frontends. Die zentrale technische Herausforderung des Projekts lag darin, die weitgehend noch manuell durchgeführten Arbeitsschritte bei der Beantragung und Vergabe von Wohnungen zu digitalisieren. Es galt hier, mehrere Schnittstellenanwendungen zu integrieren, so die interne Wohnungsverwaltung der Stadt sowie die Sys-

teme der beiden städtischen Wohnungsbaugesellschaften GEWOFAG und GWG. Gleichzeitig sollte die neue Plattform allen Anforderungen an moderne Oberflächengestaltung und Benutzerführung genügen. Um berechnete Bürger, unabhängig von ihrer Online- und Computeraffinität, bei der Wohnungssuche zu unterstützen.

## Angebot und Nachfrage kommen leichter zusammen

Von Juni 2015 bis Oktober 2016 arbeiteten alle Seiten an der erfolgreichen Umsetzung und Einführung von SOWON. Mitte 2016 schaltete die Stadt das System zunächst für einen ausgewählten Personenkreis frei, wenig später dann für alle Zielgruppen. Beide Starts verliefen reibungslos.

Mit SOWON können Berechnete das Gesamtangebot der verfügbaren Wohnungen sichten, deren Lage einsehen und sich für relevante Wohnungen direkt bewerben. Dabei prüft das System auch mögliche Erfolgsaussichten, indem es dem Interessenten die Zahl der Bewerber auf eine Wohnung anzeigt. Ferner ermittelt die Plattform anhand der erfassten Parameter der Wohnungssuchenden bei jeder weiteren Bewerbung, wo im Ranking der bereits vorhandenen die neue Bewerbung eingeordnet wird. Auf diese Weise kann sich der Interessent auf die für ihn aussichtsreichsten Wohnungen konzentrieren.

Jeweils nach 14 Tagen enden die Wohnungsangebote. Die Mitarbeiter bilden ein Ranking der eingegangenen Bewerbungen, den fünf dringendsten Bewerbern wird die Möglichkeit geboten, die Wohnung zu besichtigen. Mit Erfolg, meint Peter Ziencz: „Heute wird nach durchschnittlich fünf – statt bislang zwölf – Interessenten ein Mietvertrag unterzeichnet. Mit der Plattform können wir auf dem geförderten Wohnungsmarkt in München Angebot und Nachfrage eindeutig besser übereinbringen.“

Eine Informationsinitiative flankiert den Roll-out des Systems. So gibt es beispielsweise in Kooperation mit freien Trägern wie der Caritas Sprechstunden und Infoabende – und bei Bedarf auch Hilfestellung beim Umgang mit dem System. Das Angebot reicht von Serviceterminals für Wohnungssuchende ohne Internetzugang bis hin zu Hausbesuchen mit Laptops bei mobilitätseingeschränkten Personen. ■

## DAS ERGEBNIS

SOWON ermöglicht den Berechneten, das Gesamtangebot der verfügbaren Wohnungen zu sichten und den Auswahlprozess über die Plattform selbst zu koordinieren.



# HIGH-TECH FÜR DIE SEELE

Mobile IT-Lösung unterstützt bei Depressionen



*Rund 5,3 Millionen Menschen in Deutschland leiden jährlich an einer behandlungsbedürftigen unipolaren Depression. Doch leider steht der Zahl an entsprechend diagnostizierten Personen keine angemessene Anzahl an Psychotherapeuten und Fachärzten gegenüber. Viele Patienten mit der Diagnose Depression müssen daher monatelang auf eine Therapie warten. Diese eklatante „Behandlungslücke“ möchte das Forschungsprojekt STEADY schließen.*



LÖSUNGEN





*Das Digitalisierungsprojekt STEADY wurde von der Stiftung Deutsche Depressionshilfe unter der Leitung von Professor Dr. Ulrich Hegerl ins Leben gerufen. Kooperationspartner sind das Leipziger Institut für Angewandte Informatik (InfAI) und adesso. Das interdisziplinär zusammengesetzte Team von STEADY entwickelt bis Ende 2019 eine IT-Infrastruktur, die an Depression leidende Menschen unterstützen wird.*

### DAS VORHABEN

In dem vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekt STEADY (Sensorbasiertes System zur Therapieunterstützung und Management von Depressionen) entwickeln Experten ein System für Menschen, die von Depressionen betroffen sind. Dazu setzen sie auf Sensoren und Smartphones, die weitgehend selbstständig Bio- und Verhaltensdaten von Betroffenen sammeln.

STEADY steht für „Sensorbasiertes System zur Therapieunterstützung und Management von Depressionen“ und wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert. Das Ziel: Ein Selbstmanagement-System für Menschen zu entwickeln, die an Depressionen erkrankt sind, das aus Smartphone und Sensoren besteht und weitgehend selbstständig Bio- und Verhaltensdaten der Betroffenen sammelt. Die Patienten ergänzen ihre Daten regelmäßig um Selbsteinschätzungen ihrer Stimmungslage sowie andere Auskünfte, beispielsweise zu Tagesaktivitäten, ihrer Schlafqualität oder Medikamenteneinnahme. Über einen längeren Zeitraum lernen die Algorithmen, die alle Angaben im Hintergrund analysieren, die Situation des Einzelnen immer besser kennen. Die Messdaten unterschiedlicher Sensoren können dann die Betroffenen auf Veränderungen ihrer Symptomatik hinweisen. So kann der Patient frühzeitig erkennen, wenn sich wieder eine depressive Episode anbahnt – genauer als dies über die reine Selbstwahrnehmung möglich ist.

### *Patient bleibt „Herr seiner Daten“*

STEADY zielt auf den Aufbau und Betrieb einer technologischen Plattform ab, die nicht nur zuverlässig Daten sammelt, synchronisiert, auswertet und präsentiert. Sie muss darüber

*Prof. Dr. Ulrich Hegerl,  
Direktor Klinik und Poliklinik  
für Psychiatrie und Psycho-  
therapie der Universität  
Leipzig/Stiftung Deutsche  
Depressionshilfe*



hinaus den strengen Anforderungen an Datensicherheit und -schutz genügen, die im medizinischen Umfeld Standard sind. Der Patient bleibt „Herr seiner Daten“ und entscheidet, ob er diese seinem Arzt freigeben möchte, damit dieser die Situation besser einschätzen und therapeutische Maßnahmen anpassen kann.

„Wir wollen ein System schaffen, das den Betroffenen dabei hilft, ihre Situation besser zu kontrollieren – und dabei gleichzeitig die Hoheit über ihre Daten zu behalten“, fasst Professorin Dr. Galina Ivanova vom Institut für Angewandte Informatik (InfAI) zusammen. Während Professor Hegerl mit seinem Team aus Sicht der Fachexperten für Depression auf das Thema blickt, bringen die Experten rund um Professorin Ivanova das notwendige Wissen über Datenanalyse und Algorithmen ein, um STEADY zu realisieren. ►



Prof. Dr.-Ing.  
Galina Ivanova,  
Institut für  
Angewandte Informatik  
(InfAI) e. V., Leipzig

### Mehr Daten bedeuten mehr Wissen

Die Daten, die die Informationsgrundlage für das System bilden, stammen aus ganz unterschiedlichen Quellen. So setzen die Experten einen marktüblichen Sensortracker ein, der neben den Schritten des Patienten auch Parameter wie Beschleunigung, Höhe, Umgebungslicht, Umgebungstemperatur, Luftdruck, Hautwiderstand, Hauttemperatur, UV-Licht, Pulsraten oder Herz-

ratenvariabilität registriert. Dazu ein Beispiel von Professorin Ivanova: „Wenn sich der Hautwiderstand verändert, kann das auf einen Mikroschweißausbruch hindeuten und damit Stress anzeigen. Hier können die Algorithmen dann tiefer in die Auswertung gehen und weitere Daten mit einbeziehen: Wo befand sich der STEADY-Nutzer gerade? Hat sich sein Verhalten in den Tagen zuvor verändert? War er weniger draußen unterwegs und somit weniger UV-Licht ausgesetzt?“ ►



Bei der Unterstützung von Betroffenen setzen die STEADY-Experten auf moderne Technologie und eine sichere IT-Infrastruktur.

### DAS PROJEKT

Ziel ist es, ein System zu schaffen, das den Betroffenen dabei hilft, ihre individuelle Situation besser kontrollieren zu können – und gleichzeitig die absolute Hoheit über ihre Daten zu behalten. Dazu arbeitet ein Team aus Fachexperten für Depression gemeinsam mit Fachleuten für Datenanalyse und Algorithmen an der Umsetzung.

Als weitere Quelle bindet das STEADY-Team das Smartphone des Nutzers in das System ein. Neben sensorischen Daten, beispielsweise der Ortsbestimmung über das GPS, bekommen die Experten so auch Einblick in seine Kommunikations- und sozialen Aktivitäten. Professor Hegerl betont, dass die Akzeptanz des Systems mit dem Vertrauen der Nutzer in den verantwortungsvollen Umgang mit ihren persönlichen Daten steht und fällt. „Es geht nicht um die Inhalte der Kommunikation, sondern wir wollen quantitative Informationen über die Nutzung des Smartphones analysieren. Beispiel: Wenn jemand seine sozialen Aktivitäten einschränkt, kann dies ein Frühwarnzeichen für eine beginnende depressive Episode sein.“ Auch bei den GPS-Daten gehen die Experten mit dem nötigen Fingerspitzengefühl vor: So kann der Nutzer bestimmte Orte mit einer Kennung verschlüsseln, die nur ihm bekannt sein sollen.

Das Smartphone dient auch zur Aufnahme von Sprachproben, die die Nutzer einsprechen. Die Auswertung dieser Aufnahmen über einen längeren Zeitraum erlaubt einen Rückschluss auf mögliche Veränderungen der Stimme, ebenfalls ein Indikator für Stimmungswechsel. Ergänzt wird die Hardware-Seite des Projektes durch einen Bettsensor, der Schlafparameter erfasst.

### *Selbstmanagement von Patienten*

STEADY setzt auf ein umfangreiches Set an Komponenten, das dazu dient, den Betroffenen – und auf Wunsch ihren Therapeuten – einen aussagekräftigen Einblick in ihre Situation zu ermöglichen. Ob Orts-, Bewegungs- oder Schlafdaten, soziale Aktivitäten oder Sprachmuster: Innerhalb dieser Daten gilt es nun, individuelle Auffälligkeiten zu finden, die auf eine depressive Phase hinweisen.

Das STEADY-Team arbeitet mit einer intuitiv und leicht zu bedienenden Smartphone-App, die die Fachleute von adesso mobile solutions konzipiert haben. Die App dient einerseits dazu, die gesammelten Informationen attraktiv und verständlich aufzubereiten. Andererseits unterstützt sie die Nutzer mit einem Fragebogen bei der Bewertung ihrer eigenen Situation.

Genauso wichtig ist die Infrastruktur im Hintergrund, die das System zusammenhält. Für das Entwickeln dieser Infrastruktur setzt das STEADY-Team auf die Experten von adesso. Gemeinsam entwickeln sie ein Fundament, das mit einer Vielzahl von Geräten und Anforderungen umgehen kann.

### *Der Anfang ist gemacht*

Im Herbst 2017 hat STEADY mit dem ersten praktischen Anwendungstest begonnen. Im Laufe des Projekts werden 20 Patienten den aktuellen Stand der Hard- und Software in ihrem Alltag einsetzen.

Nach der Phase der Datensammlung, Auswertung und Algorithmenentwicklung können die Projektpartner dann entscheiden, ob der Demonstrator die Erwartungen erfüllt und die Weiterentwicklung in Richtung eines Prototypen beziehungsweise Produktes sinnvoll ist. ■

### **DAS ERGEBNIS**

STEADY geht in die erste praktische Bewährungsphase. Im Laufe dieser Phase sollen 20 Patienten – begleitet vom Team der Stiftung Deutsche Depressionshilfe – den aktuellen Stand der Hard- und Software in ihrem Alltag einsetzen. Auf Basis der gesammelten Messdaten entwickeln die Experten dann die Algorithmen des Systems.





# LEBENSRETTUNG DIGITAL GEDACHT

Verein Mobile Retter bringt Ersthelfer zum Notfall



## PROJEKTE

*Im Notfall kann auch ein Rettungswagen zu spät kommen. Speziell bei einem Herz-Kreislauf-Stillstand geht es um Sekunden. Dabei könnte ein Retter privat ganz in der Nähe sein und lebensrettende Maßnahmen einleiten. Wenn man nur wüsste, dass es ihn gibt. Der Verein Mobile Retter entwickelte mit digitaler Technologie ein Konzept dafür, dass schnellstmöglich Hilfe zur Stelle ist. Dutzende Menschenleben konnten so bereits gerettet werden.*



*Seit 2012 verfolgt der gemeinnützige Verein das Ziel, die Zeit zu minimieren, bis bei einem Herz-Kreislauf-Stillstand ein qualifizierter Ersthelfer vor Ort ist. Dazu arbeitet Mobile Retter mit einer Vielzahl an freiwilligen professionellen Helfern zusammen. Und setzt dabei auf die Technologieexpertise der Healthcare-Experten von adesso.*

### DER VEREIN

Das Ziel von Mobile Retter e.V. ist es, die Zeit zu minimieren, bis bei einem Herz-Kreislauf-Stillstand ein qualifizierter Ersthelfer vor Ort ist. Unterstützt wird der Prozess durch eine ausgeklügelte Technik, die die Einsätze über eine Smartphone-Anwendung koordiniert.

### Initialzündung einer gemeinnützigen Idee

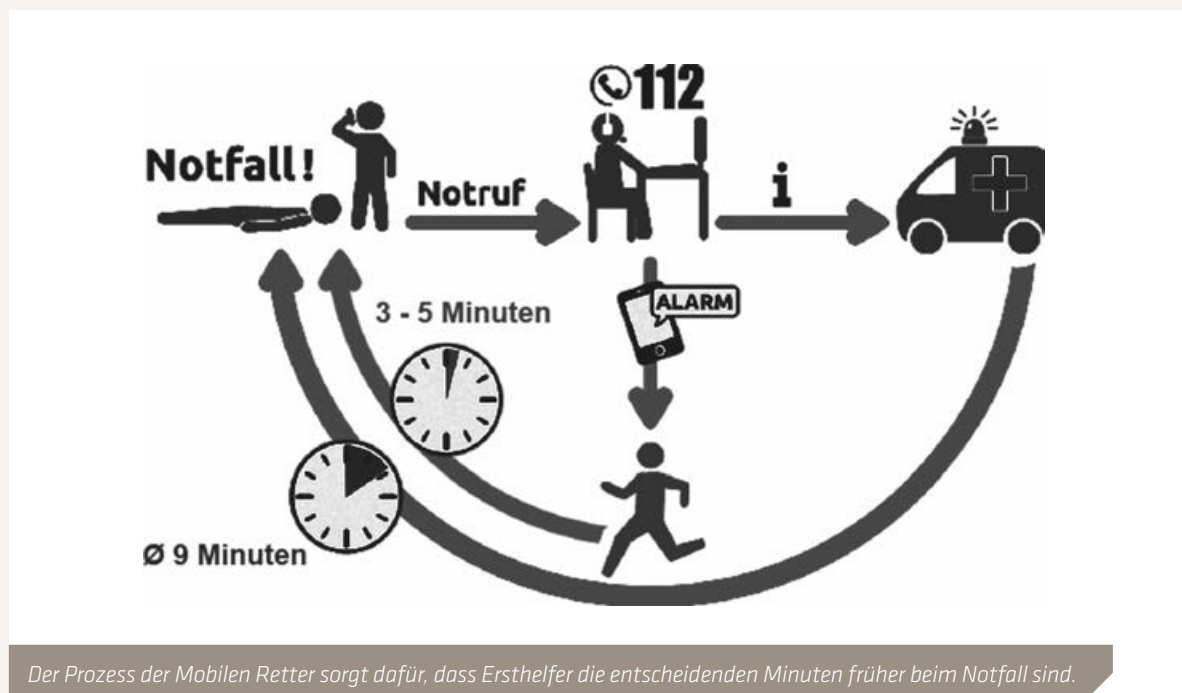
Dr. Ralf Stroop, Facharzt für Neurochirurgie und Notfallmedizin, wurde erst durch das Blaulicht auf einen Notfall in seiner unmittelbaren Nachbarschaft aufmerksam und hätte doch viel früher helfen können. Wenn es das Konzept von Mobile Retter schon gegeben hätte. Diese Erfahrung brachte Stroop auf die Idee seines Vereins: Die Leitstelle, die den Notruf entgegennimmt, sollte nicht nur das Team aus Notarzt und Rettungskräften informieren, sondern zusätzlich prüfen können, ob sich medizinisch qualifizierte Personen in der Nähe des Notfalls befinden. Denn bei einem Herz-Kreislauf-Stillstand – alleine in Deutschland gibt es rund 70.000 Fälle jährlich – kommt es auf Sekunden an. Trotz eines gut strukturierten Rettungsdienstes mit einem dichten Netz an Rettungswachen verstreichen nach Eingang des Notrufes bis zu zwölf Minuten, bis die Rettungskräfte eintreffen.

Dabei gibt es in unserer Gesellschaft viele Personen mit passender Qualifikation, die bei einem Notfall Erste Hilfe leisten können, wie beispielsweise Ärzte und Pflegepersonal, Sanitäter, Feuerwehrleute sowie Mitarbeiter von DLRG oder THW.

Die Herausforderung war es, Prozesse aufzubauen, die die Arbeit des Rettungsdienstes ergänzen und Ersthelfer involvieren. Die zentralen Fragen waren: Wie sollen sich diese Personen registrieren können? Wie sollen die Mobil Retter von einem Notfall erfahren und an den Einsatzort geleitet werden? Schnell war klar: Smartphones werden eine zentrale Rolle spielen.

### Warum gibt's dafür keine App?

Das Mobile-Retter-Konzept integriert sich nahtlos in den bestehenden Prozess bei Notfällen: Im Falle eines Notrufs arbeitet die Leitstelle der Feuerwehr mit den Mobil Rettern zusammen. Die Entscheidung dafür wird auf Ebene der ►



Gebietskörperschaft getroffen, beispielsweise in Städten, Landkreisen oder Gemeinden. Deuten die Notfallsymptome für den Leitstellendisponenten auf Herz-Kreislaufprobleme hin, fordert er sowohl einen Rettungswagen als auch einen Mobilretter an. Die Leitstellensoftware überträgt alle relevanten Informationen wie Einsatzkoordinaten und Umstände an das Softwaresystem, das die technische Grundlage von Mobile Retter bildet. Betrieben wird dieses System von der adesso-Tochter medgineering GmbH.

Gleichzeitig ermittelt das System automatisch binnen von Sekunden den Mobilretter, der am schnellsten am Einsatzort sein kann. Dieser wird über die Standortdaten seines Smartphones lokalisiert und informiert. Kann er den Einsatz übernehmen, erhält er die Daten des Notfalls auf sein Smartphone und wird zum Einsatzort navigiert. Der gesamte Prozess wird über die Smartphone-App gesteuert und auch dokumentiert.

### DAS PROJEKT

Nach ersten Erfolgen war den Entscheidern bei Mobile Retter e.V. schnell klar, dass die bisherigen Prozesse und Strukturen nicht skalieren. Sie wollten auf eine flexiblere Technologie, ein modulares Gesamtsystem und eine attraktivere Benutzeroberfläche für die App setzen. So kamen die IT-Lösungen von Microsoft ins Spiel.

Die Herausforderung: Die Experten mussten die Schnittstellen zwischen den unterschiedlichen Leitstellensystemen und dem eigenen System entwickeln, Ersthelfer gewinnen, trainieren, sie mit der passenden App ausstatten und die internen Abläufe wie beispielsweise die Registrierung und den Nachsorgeprozess gestalten.

Nach einem erfolgreichen Pilotprojekt in Nordrhein-Westfalen im Jahr 2013 ist der Verein nun dabei, die Mobilen Retter bundesweit zu etablieren – mit Unterstützung der beiden Technologiepartner Microsoft und adesso. ►



## Die passende IT für große Pläne

Gemeinsam werden tragfähige Lösungen erarbeitet, die das Fundament für die Expansion bilden. „Zu Beginn des Projektes stand für uns gar nicht die Technologie im Vordergrund“, fasst Markus Lünsmann zusammen. Er ist Leiter des Bereiches Microsoft bei adesso und inzwischen Geschäftsführer der medgineering GmbH, die die Technologieplattform liefert. „Wir haben uns zunächst angeschaut, wie sich die Verantwortlichen des Mobile-Retter-Projekts organisieren und zusammenarbeiten. Erst im zweiten Schritt haben wir diese Prozesse technologisch unterstützt und mit der Plattform harmonisiert.“

Um Einheitlichkeit und Verlässlichkeit in den Prozessen zu erhalten, setzten die adesso-Verantwortlichen auf ein Set von Microsoft-Lösungen, unter anderem Office 365, Dynamics CRM und die Azure Cloud Deutschland.

Die Erstregistrierung von Helfern erfolgt mithilfe eines mobilen Websiteformulars, das die Daten direkt ins System überträgt. Darüber kann der Verein nun auch die Schulungspläne seiner Helfer verwalten und Freigabeprozesse automatisieren.

Die größten Projekte unter adesso-Regie waren bislang die Neugestaltung der mobilen App, das Self-Service-Portal und das Umstellen des

### DAS ERGEBNIS

Die Verantwortlichen haben die Voraussetzungen geschaffen, die Idee von Mobile Retter e.V. nun auch im großen Maßstab ausrollen zu können. Gleichzeitig werden die komplexen Anforderungen an Datensicherheit und Schutz der Privatsphäre durch die technische Basis sichergestellt.

Backend-Systems von der bisherigen On-Premises-Lösung auf eine vollständig skalierbare Umgebung, die zugleich Sicherheit der Daten und Betriebssicherheit bietet: eine Microsoft-Azure-Cloud-Lösung, die in Deutschland gehostet wird. Gerade beim Thema Gesundheitsdaten legen alle Beteiligten besonderen Wert auf Datensicherheit und den Schutz der Privatsphäre. So werden alle Vorgaben der neuen EU-Datenschutzgrundverordnung umgesetzt.

Darüber hinaus verfolgen Mobile Retter und adesso Ideen, wie sie das Konzept weiter ausbauen können. Eine davon ist der Zweitretter,

der neben dem Erstretter informiert werden soll. Diesen lotst die App zum nächstgelegenen Defibrillator und dann weiter zum Notfall.

Für Markus Lünsmann ist die Arbeit mit Mobile Retter ein ganz außergewöhnliches adesso-Projekt: „Wir entwickeln klassisch Software. Aber wir sind auch in die strategische Weiterentwicklung eingebunden und bringen innovative Ideen auf Basis der aktuellsten technischen Möglichkeiten ein. Weiterhin kümmern wir uns um das Requirements Engineering, die Produktentwicklung und nicht zuletzt um die Finanzierung. Unsere Juristen unterstützen bei der Ausgestaltung von Verträgen, unsere Kollegen von adesso mobile solutions entwickeln die mobile App und wir alle machen Werbung für Mobile Retter, wo immer wir nur können. Denn wir sind von Grund auf von der Idee überzeugt.“ ■

Markus Lünsmann  
Leiter Microsoft  
adesso AG/  
Geschäftsführer  
medgineering GmbH



# WIE DIE DIGITALISIERUNG IN UNTERNEHMEN GELINGT

Unser Angebot: Workshop Digitale Pilgerreise

Interview mit Frank Dobelmann,  
CTO bei adesso

Data Science &  
Analytics

Interaction Room

Mobile

Digital  
Workplace

Die Anwenderstories in diesem Magazin zeigen Ihnen, wie Unternehmen und Organisationen digitale Vorhaben erfolgreich durchführen. Sie zeigen Ihnen aber auch, dass die Digitale Transformation nicht im Vorbeigehen bewältigt werden kann. Es geht um mehr als nur um das Aufsetzen eines neuen Projektes oder die Gründung einer neuen Abteilung. Es geht um grundlegende Fragen der unternehmerischen Orientierung – und ganz elementar um das Beschreiten neuer Wege.



ANGEBOT

TOP-THEMEN

ANGEBOT

GEWINNSPIEL



*Neue Technologien, neue Kundenwünsche und neue Wettbewerber sorgen dafür, dass sich jedes Unternehmen bewegen muss. Und häufig kann hier nicht jeder Schritt vorausgesehen werden. Umso entscheidender ist es für Sie als Unternehmen, sich zu Beginn zu orientieren. Sonst laufen Sie Gefahr, in die falsche Richtung zu gehen oder auf falsche Themen zu setzen.*

*Um unsere Kunden auf diesem Weg ihrer digitalen Reise zu begleiten, bieten wir von adesso Orientierung im Rahmen einer eigens ausgearbeiteten Workshop-Reihe. Damit nehmen wir Sie an die Hand und wappnen Sie für die wichtigsten Etappen dieser Transformation. Wir nennen unser Workshop-Angebot „Digitale Pilgerreise“.*

*Die Idee dazu stammt von Frank Dobelmann, Chief Technology Officer bei adesso. Wir haben mit ihm gesprochen.*

**aditorial: Frank, von dir stammt die Idee zur Workshop-Reihe „Digitale Pilgerreise“. Wie kam es dazu?**

Wir beschäftigen uns ja mit der Frage, wie die digitale Transformation in der Wirtschaft gelingt. Bei einem so großen Thema gucken wir natürlich über den eigenen Tellerrand hinaus und nutzen unser Netzwerk. Ausgangspunkt für unsere Idee der „Pilgerreise“ war unsere Event-Reihe „adesso digital day“. Hier bringen wir Unternehmen miteinander in Kontakt, die bereits über

praktische Erfahrungen mit der Digitalisierung verfügen und solche, die noch ganz am Anfang stehen und sich informieren möchten. Wir bieten ihnen damit eine Plattform zum Benchmarking.

Mit unserem Workshop-Format „Digitale Pilgerreise“ bieten wir Unternehmen eine Möglichkeit, ganz praxisnah in die Themen einzusteigen.

**„Pilgern“ bedeutet im ursprünglichen Sinne „in die Fremde ziehen“, „an einen unbekannten Ort“...?**

Das passt einfach aus unserer Sicht ganz gut. Die durchgängig digitalisierte Unternehmenswelt ist für viele unserer Kunden noch eine Vision, ein „unbekannter Ort“ sozusagen. Mit unserem Workshop-Angebot sorgen wir für Transparenz und vermitteln einen Überblick darüber, auf welchen Etappen die Reise zu diesem Ziel gelingen kann.

Außerdem möchten wir mit der Metapher Pilgerreise auch den individuellen, teils langen und mitunter auch steinigen Weg der Selbstfindung und Neu(er)findung beschreiben, auf dem wir Unternehmen in eine erfolgreiche Zukunft begleiten. Das alles impliziert „Pilgern“ ja auch.

**Was genau sind die Ziele des Workshops?**

Unsere Kunden benötigen an allererster Stelle eine grobe Orientierung, eine Art „Werkzeugkasten“. Wo stehen sie gerade, wie ist die Ausgangslage, wo wollen sie hin – und mit welchen Mitteln können sie das erreichen? Digitale Transformation hat völlig unterschiedliche Ausprägungen in Unternehmen. Daher clustern wir die relevanten Themenfelder und ermitteln mit dem Kunden, welche davon für ihn relevant sind beziehungsweise zukünftig werden.

**Wie geht ihr dazu vor?**





„Die Themen Internet of Things, Digital Workplace, Mobile Business und Data Analytics sind unserer Meinung nach die vier tragenden Säulen der aktuellen Digitalen Transformation.“ Frank Dobelmann | adesso AG



Wir analysieren hier zusammen mit dem Kunden sein Geschäftsmodell und die Unternehmensstrategie hinsichtlich Digitalisierung. Wir gucken uns an, wie Kunden mit dem Unternehmen interagieren. Wir ermitteln hier gemeinsam die wichtigsten Schnittstellen zu den Geschäftspartnern und die relevanten physischen Objekte in den Abläufen. Ein weiteres Ziel ist es, die Zusammenarbeit von Fachbereich und IT zu verbessern und erste konkrete Maßnahmen abzuleiten.

*Wie ist die Workshop-Serie genau konzipiert? Ihr sprecht hier von „fünf Wegmarken“ zur Orientierung?*

Ja, wir haben vier große Themen in der Digitalen Transformation identifiziert und für den ersten Step ein zentrales Instrument ausgemacht, das auf der Pilgerreise von Anfang an große Dienste leisten kann.

*Welche Themen sind das?*

Die Themen Internet of Things, Digital Workplace, Mobile Business und Data Analytics sind unserer Meinung nach die vier tragenden Säulen der aktuellen Digitalen Transformation. Sie verändern die Art und Weise, wie Unternehmen Produkte und Services designen, wie sie arbeiten, wie sie Prozesse verstehen und diese neu denken. Diese Themen sind unsere „Wegmarken“, quasi das Gerüst unseres Workshops für Digitale Transformation. Im diesjährigen Workshop-Format beziehen wir auch Künstliche Intelligenz, ein Gebiet voller neuer Möglichkeiten, mit ein.

*Was ist dieses „zentrale Instrument“ zum Verständnis der Prozesse?*

Das ist der „Interaction Room“. Mit diesem Instrumentarium können wir die Digitalisierungspotenziale unserer Kunden identifizieren, Zusammenhänge und Auswirkungen ergründen und verstehen. Der Workshop im „Interaction Room“, einem echten, begehbaren Raum mit vier Wänden zur Visualisierung von Prozessen und Pro-

jektdetails, bildet den Startpunkt unserer digitalen Pilgerreise und hilft allen Beteiligten, sich auf dem Weg in Richtung neuer Geschäftsmodelle, neuer Technologien und neuer Zielgruppen zu orientieren. Hier arbeitet ein interdisziplinäres Team aus Fach- und IT-Experten unter der Anleitung eines Moderators zusammen.

Unternehmen, die von unserem Angebot Gebrauch machen, kommen unter anderem aus der Finanz- und Versicherungswirtschaft, dem Gesundheitswesen, dem Maschinenbau, aber auch aus Handel und Verlagswesen.

*Diese fünf Wegmarken werden in fünf Einzelworkshops abgehandelt?*

Ja, jeder Workshop dauert zwei Tage und widmet sich einem Thema. Hier analysieren unsere Experten zusammen mit dem Kunden die Grundlagen, stellen neue Konzepte vor und erarbeiten Lösungsansätze für die jeweilige Situation. ►

### *Worum geht es jeweils bei den Themen-Workshops? In ein paar Stichworten?*

Im Modul „**Internet of Things (IoT)**“ geht es darum, die IoT-Potenziale des Unternehmens zu erkennen. Wir vernetzen heute ja alle Arten von physischen Gegenständen: jede Maschine, jedes Haushaltsgerät, jedes Auto kann mit dem Internet verbunden werden – und so Grundlage für neue Prozesse und Geschäftsmodelle sein.

Der Workshop „**Digital Workplace**“ dreht sich um den digitalen Arbeitsplatz der Mitarbeiter als wichtigen Bestandteil digitaler Strategien: Hier erfahren unsere Kunden, wie sie neue Geschäftsmodelle auf Basis von modernen Workplace-Anwendungen in Verbindung mit mobilen und verteilten IT-Ressourcen verwirklichen.

Bei „**Mobile Business**“ geht es um unsere mobile Arbeitswelt: Mobile Anwendungen verändern unsere Erwartungen und Anforderungen an Abläufe und Services. Unsere Mobile-Experten ermitteln hier gemeinsam mit den Kunden, wie ihre Mobile-Strategie aussehen könnte und legen Start- und Zielpunkt, Etappenziele und die passende Ausrüstung für die Reise in Richtung Mobile fest.

Im Workshop „**Data Science & Analytics**“ erfahren unsere Kunden von unseren Data-Science-

Experten, wie sie ihre neu gewonnenen, großen Datenmengen angemessen analysieren und für ihre Geschäftszwecke auswerten können. Hier behandeln wir Big-Data-Technologien und moderne statistische Methoden, um Potenziale zu heben.

### *Ein paar Unternehmensnamen, die das adesso-Angebot schon genutzt haben?*

Unternehmen wie Barmenia, Christ, IKK Chemie, Wilo und Zeppelin Power Systems haben bereits unsere Workshops zur Digitalisierung ihrer Prozesse genutzt. Aber das sind nur einige Namen.

### *Wo können interessierte Unternehmen mehr erfahren?*

Wer sich für unsere Workshops interessiert, kann sich bei uns [im Internet](#) einen Überblick verschaffen. Aber am einfachsten spricht er uns unverbindlich an. Und die persönliche Chance, von anderen Best Practices zu lernen, besteht wieder am 8. November bei unserem nächsten adesso digital day.

Wir freuen uns jedenfalls darauf, Unternehmen und Organisationen mit auf die Digitale Pilgerreise zu nehmen! ■

### FRANK DOBELMANN



Der Diplom-Informatiker (Universität Dortmund) ist seit zwanzig Jahren für adesso tätig. Als CTO zeichnet er für die Softwareentwicklung bei adesso verantwortlich und leitet den Geschäftsbereich „Cross Industries/Software Development“, wo Lösungen für unterschiedliche Branchen entwickelt und neue Kernbranchen aufgebaut werden. Zudem ist er Geschäftsführer der adesso-Tochter adesso mobile solutions GmbH.

E-Mail: [dobelmann@adesso.de](mailto:dobelmann@adesso.de)

# Gewinnspiel

## Lesestoff zum Thema „Digitale Transformation in der Praxis“

Wir verlosen ein kleines Buchpaket mit fünf aktuellen Werken rund um das Thema Digitale Transformation in der Praxis. Wenn Sie gerne Ihre Bibliothek um diese interessanten Titel erweitern möchten, dann beantworten Sie uns doch einfach folgende Frage:

*Wie heißt das Workshop-Angebot von adesso für die Digitalisierung in Unternehmen und Organisationen?*

- A) Workshop-Roadtrip
- B) Digitalisierung@adesso
- C) Digitale Pilgerreise
- D) Wir machen das einfach!

Tipp: Die richtige Antwort finden Sie in den Artikeln dieser aktuellen Ausgabe.



Schicken Sie uns bitte Ihre Antwort per Mail an [aditorial@adesso.de](mailto:aditorial@adesso.de). Unter allen richtigen Einsendungen wird der Gewinner ausgelost. Einsendeschluss ist der 20. August 2018.

### Dieses Buchpaket können Sie gewinnen:

- > Richard David Precht: *Jäger, Hirten, Kritiker: Eine Utopie für die digitale Gesellschaft*
- > Kurt Matzler: *Digital Disruption: Wie Sie Ihr Unternehmen auf das digitale Zeitalter vorbereiten*

- > David L. Rogers: *Digitale Transformation. Das Playbook: Wie Sie Ihr Unternehmen erfolgreich in das digitale Zeitalter führen und die digitale Disruption meistern*
- > Ingo Radermacher: *Digitalisierung selbst denken: Eine Anleitung, mit der die Transformation gelingt*
- > Tim Cole: *Digitale Transformation: Warum die deutsche Wirtschaft gerade die digitale Zukunft verschläft und was jetzt getan werden muss!*

Die Teilnahmebedingungen finden Sie [hier >>](#)

VERANSTALTUNGEN DER ADESSO GROUP FINDEN SIE [HIER ONLINE >>](#)

## IMPRESSUM

adesso AG  
Corporate Communications  
Stockholmer Allee 20 // 44269 Dortmund  
aditorial@adesso.de  
www.adesso.de  
<http://blog.adesso.de>

adesso AG mit Sitz in Dortmund  
Vorstand: Michael Kenfenheuer (Vors.),  
Christoph Junge, Andreas Prenneis  
Vorsitzender des Aufsichtsrates: Prof. Dr. Volker Gruhn  
Amtsgericht Dortmund HRB 20663

## REDAKTION

Eva Wiedemann, Andreas von Hayn

## LAYOUT

Marcus Lazzari | roeske + lazzari | [www.roeske-lazzari.de](http://www.roeske-lazzari.de)  
Yvonne Kexel | adesso AG

## BILDNACHWEIS

Fotolia, AdobeStock, Martin Steffen, Shutterstock, adesso AG

