

Smart Guide

E2E-Digitalisierung: Der Leitfaden für Entscheider

Die vier Hebel für die Integration von Fachbereichen, IT und Kunden

Inhalt

Einleitung	3
<hr/>	
Warum E2E-Digitalisierung ein echter Gamechanger ist	4
<hr/>	
Digitalkompass: Die Stufen der Digitalisierung	5
<hr/>	
Der Kunde steht im Mittelpunkt – aber einsam	7
<hr/>	
Vier Hebel auf dem Weg zum Digital Leadership	8
1. Vollintegrierte Plattformen	8
2. Low-Code Development	9
3. Cloud-basierte Lösungen	9
4. AI- und GenAI-Lösungen	10
<hr/>	
Beispiele aus der Praxis	11
<hr/>	
Fazit	12

Einleitung

Effizienz in jedem Prozessschritt

Stellen Sie sich vor, jeder Klick, jede Interaktion und jede Entscheidung in Ihrem Unternehmen läuft so reibungslos ab, dass Probleme fast wie von selbst gelöst werden. Klingt wie eine Utopie? Zum Teil ist es auch noch eine, aber mit der entsprechenden Digitalisierungsstrategie wird genau das Schritt für Schritt möglich und aus Utopie irgendwann Wirklichkeit. Weg von ineffizienten Prozessen, hin zu einer nahtlosen und intelligenten digitalen Unterstützung, die Ihre Mitarbeitenden entlastet, Ihre Kunden begeistert und Sie fit für die digitale Zukunft macht.

Es geht nicht darum, ob Sie digitalisieren – sondern wie Sie es tun. Lassen Sie uns gemeinsam Ihre Vision in die Tat umsetzen.



Warum E2E-Digitalisierung ein echter Gamechanger ist

Durch die vollständige Digitalisierung ihrer Prozesse profitieren unsere Kunden in drei wesentlichen Bereichen:

Wettbewerbsvorteil

Vollständig, also End-to-End und flexibel digitalisierte Prozesse bieten Unternehmen insbesondere bei Self-Services klare Vorteile. Sie ermöglichen eine schnellere Reaktion auf Kundenwünsche und Marktveränderungen, wodurch Vertrieb und Kundenbindung auf ein neues Niveau gehoben werden. Zudem sind vollständig digitalisierte Prozesse die Basis für den effektiven Einsatz künstlicher Intelligenz (KI, engl. AI), die den Wettbewerbsvorteil weiter ausbauen kann.

Effizienz neu gedacht

Vollständige Digitalisierung ermöglicht Automatisierung! Durch automatisierte Prozesse wird der manuelle Aufwand auf ein Minimum reduziert oder gar komplett vermieden und die Bearbeitungsgeschwindigkeit deutlich erhöht. Das Ergebnis: Zufriedene Kundinnen und Kunden durch schnellere und präzisere Prozesse sowie mehr Freiraum für wertschöpfende Aufgaben.

Bessere Zusammenarbeit, mehr Erfolg

Die engere, am Kundenergebnis orientierte Zusammenarbeit zwischen IT und Fachabteilungen führt zu innovativeren und kundenfreundlicheren Lösungen. Diese Synergie wirkt sich direkt auf den Unternehmenserfolg aus und sorgt für eine flexiblere, anpassungsfähigere Organisation.



Stufe 1 | Silos

Hier finden wir Unternehmen, die bereits digitale Technologien nutzen, aber diese isoliert in einzelnen Bereichen implementieren. Es existieren Systeme, die nicht miteinander verbunden sind. Bei der Digitalisierung stand bzw. steht die Unternehmensorganisation im Vordergrund und nicht die Customer Journey. Dies führt zu einer fragmentierten Kundenerfahrung und ineffizienten Abläufen. Die Governance ist dezentral, was oft zu widersprüchlichen Prozessen führt.

Typische Herausforderungen: Ein Kunde oder ein Mitarbeitender muss sich bei mehreren Systemen anmelden, um unterschiedliche Services zu nutzen. In einer Versicherung führt dies dazu, dass Kunden ihre Daten mehrfach eingeben müssen, was zu längeren Bearbeitungszeiten und einer fragmentierten Serviceerfahrung führt.

Stufe 2 | Partielle Integration

Unternehmen auf dieser Stufe haben begonnen, Silos zu verknüpfen. Einzelne Systeme sind miteinander verbunden, jedoch bleibt die Logik der Silos im Hintergrund bestehen. Die Customer Experience verbessert sich, ist jedoch noch nicht vollkommen nahtlos. In vielen Fällen sind noch manuelle Eingriffe seitens der Kunden oder Mitarbeitenden notwendig.

Beispiel: Ein Kunde kann zwar Informationen über ein zentrales Portal abrufen, muss aber dennoch auf einen separaten Shop zugreifen, um Ersatzteile zu bestellen. Er hat keine Möglichkeit den Status seiner Bestellung einzusehen, weil die Informationen aus den Liefersystemen nicht für ihn verfügbar sind.

Stufe 3 | Vollintegration

In dieser Phase haben Unternehmen eine vollintegrierte Plattform geschaffen. Alle Systeme sind nahtlos miteinander verbunden und arbeiten zusammen, um eine begeisternde Customer Experience zu bieten. Kunden können alle Funktionen, von der Anfrage bis zur abgeschlossenen Transaktion über einen einheitlichen Zugang und voll digital nutzen. Notwendige Systeme im Backend sind voll integriert und Backendprozesse zumindest in Teilen automatisiert. Für das Unternehmen bedeutet dies eine gesteigerte Effizienz und eine bessere Ressourcennutzung.

Beispiel: Ein Kunde beantragt online eine Hypothek bei seiner Bank. Über eine zentrale Plattform durch-

läuft er alle Schritte, von der Bonitätsprüfung bis zur Einreichung der Dokumente. Dank vollständiger Integration und Automatisierung erhält der Kunde schnell personalisierte Kreditangebote, ohne zwischen Systemen wechseln zu müssen. Das erhöht die Effizienz und Kundenzufriedenheit.

Stufe 4 | AI-Driven Digital Leadership

Die höchste Stufe des Reifegradmodells ist die Stufe **AI-Driven Digital Leadership**. Unternehmen auf dieser Ebene haben die Digitalisierung vollständig in ihre Geschäftsstrategie integriert und erweitern oder optimieren bestehende Geschäftsprozesse durch den Einsatz von Technologien wie künstlicher Intelligenz (KI, engl. AI). Auch erweiterte oder sogar ganz neue Geschäftsmodelle, können durch diese Technologien möglich werden. Unternehmen, die diese Stufe erreicht haben, bieten ihren Kunden datengetriebene, personalisierte Dienstleistungen und nutzen AI, um proaktiv auf Kundenbedürfnisse zu reagieren und Marktveränderungen frühzeitig zu erkennen. Der gezielte Einsatz von AI unterstützt sie dabei, die digitale Transformation als Wettbewerbsvorteil zu nutzen und in ihrer Branche Maßstäbe zu setzen.

Praxisbeispiel: Eine Versicherung nutzt künstliche Intelligenz, um Schadensmeldungen effizienter zu bearbeiten. Kunden reichen ihre Anfragen über eine App ein, und AI prüft in Echtzeit die Ansprüche, was eine schnellere Bearbeitung ermöglicht. Zudem analysiert die AI kontinuierlich Kundendaten und äußere Faktoren, um personalisierte Versicherungsoptionen oder Präventionsmaßnahmen vorzuschlagen. Kunden werden frühzeitig über mögliche Risiken informiert und können ihre Policen direkt in der App anpassen.

Stufen der Digitalisierung machen deutlich, dass Digitalisierung kein einmaliges Projekt ist, sondern eine kontinuierliche Reise. Sie betrifft nicht nur die Technologie, sondern auch die Unternehmenskultur und die strategische Ausrichtung. Unternehmen, die diese Reise bewusst und strategisch angehen, können sich Schritt für Schritt in Richtung AI-Driven Digital Leadership entwickeln. Dabei geht es nicht nur darum, Prozesse effizienter zu gestalten, sondern auch neue Geschäftsfelder zu erschließen und langfristig erfolgreich zu bleiben – eine Transformation, die weit über die Technologie hinausgeht und das gesamte Unternehmen nachhaltig verändert.

Der Kunde steht im Mittelpunkt – aber einsam

Kaum ein Unternehmen, das heute nicht behauptet, der Kunde stehe im Mittelpunkt. Doch das ist schneller geschrieben als getan. „Wir wissen genau, was unsere Kunden wollen – wir müssen sie nicht noch einmal fragen.“ Dieser weit verbreitete Glaube führt oft zu einem entscheidenden Problem: Der direkte Kontakt zum Endkunden wird aus Zeitgründen vernachlässigt. Statt regelmäßig Kundenfeedback einzuholen, entwickeln Experten oft noch immer hinter verschlossenen Türen Anforderungen, die mehr auf Annahmen als auf den tatsächlichen Bedürfnissen der Kunden basieren. Dadurch bleibt wertvolles Feedback ungenutzt. Um langfristig erfolgreich zu sein, ist es also entscheidend, den Dialog mit den Kunden zu suchen und ihre sich ändernden Erwartungen in die strategische Planung einzubeziehen.

Fragen Sie Ihre Kunden! Das klingt banal, ist aber ein entscheidender Schritt. Dabei geht es nicht darum, irgendwelche Fragen zu stellen, sondern die richtigen Fragen, gut vorbereitet und auf den Punkt gebracht. Denn wie eine Frage gestellt wird, hat großen Einfluss auf die Antworten, die Sie erhalten.

Unser Tipp:

Interviews mit Kundinnen und Kunden sollten gut geplant, am besten aufgezeichnet und transkribiert werden. Das klingt aufwendig, ist es aber nicht – und es zahlt sich aus. Denn nur durch gezielte Fragen und gründliche Nachbereitung lassen sich wertvolle Erkenntnisse gewinnen, die helfen, Prozesse wirklich durchgängig zu digitalisieren und optimal auf die Kundenbedürfnisse abzustimmen.

Unternehmenszentrierte Anwendungen behindern oft kundenzentrierte Prozesse

Aus unserer langjährigen Erfahrung in der Begleitung von Kunden auf ihrer Digitalisierungsreise wissen wir: Häufig stehen IT-Systeme, die auf unternehmenszentrierte Prozesse ausgelegt sind, den angestrebten kundenzentrierten Prozessen im Weg. Da diese Systeme oft nur schrittweise angepasst oder ersetzt werden können, ist eine sorgfältige Planung unerlässlich und zentraler Bestandteil der Digitalisierungsstrategie. Gleichzeitig gilt es, kreative Lösungen zu finden, um trotz dieser Herausforderungen die Prozesse möglichst durchgängig kundenzentriert zu digitalisieren.





Vier Hebel auf dem Weg zum Digital Leadership

Auf dem Weg zur **Vollintegration** oder sogar zum **AI-Driven Digital Leadership** stehen Unternehmen vor vier wesentlichen Herausforderungen. Jede dieser Herausforderungen verlangt spezifische Lösungen und Stellschrauben, die das Unternehmen in die richtige Richtung bewegen können.

Warum glauben wir das? Weil wir es bei unseren Kunden bereits in die Realität umsetzen konnten: **Vier Stellschrauben**, die wir in Projekten anwenden, um Prozesse tatsächlich sinnvoll End-to-End abzubilden.

1. Vollintegrierte Plattformen Nahtlose Customer Experience bieten

Kunden erwarten heute eine durchgängige Erfahrung über alle Kanäle hinweg – ob Website, App oder direkt der Kundenservice. **Vollintegrierte Plattformen** sind der Schlüssel, um diese Berührungspunkte für Kunden, Interessenten und Mitarbeitende nahtlos zu verbinden.

Mit Softwarebausteinen wie einer **Digital Experience Platform (DXP)** und einer **intelligenten Business Process Management Plattform (iBPM)**, kann eine solche vollintegrierte Plattform geschaffen werden, die dem Kunden nicht nur eine moderne Interaktion mit dem Unternehmen ermöglicht, sondern im Hintergrund seine Anliegen auch wirklich erledigt. Inhalte und Transaktions- oder Commerce-Funktionen können an einem zentralen Ort zusammengeführt werden, um ein personalisiertes und reibungsloses Nutzererlebnis zu schaffen. Intelligente End-2-End-Prozesse, die den Kunden schnell und bequem zu einem greifbaren Ergebnis führen runden dieses Erlebnis ab.

Um dieses Erlebnis jedoch vollständig zu optimieren, sind nicht nur die Front-End-Komponenten entscheidend, sondern auch die zugrunde liegenden Prozesse. **Prozessplattformen** sorgen dafür, dass interne Abläufe ebenso reibungslos und automatisiert funktionieren, wie es von außen für die Kunden erscheint. Sie ermöglichen die Automatisierung und Orchestrierung von Workflows, unterstützen eine effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen und schaffen die notwendige Transparenz in den Abläufen.

In Kombination mit DXPs bilden Prozessplattformen das Rückgrat einer ganzheitlichen Lösung, die die End-to-End-Digitalisierung unterstützt und sicherstellt, dass Kundenanforderungen schnell und konsistent erfüllt werden können.

2. Low-Code Development

Anwendungen schnell bereitstellen und flexibel anpassen

In vielen Unternehmen besteht der Bedarf, Prozesse schneller und reibungsloser zu gestalten - ohne Medienbrüche und mit einem hohen Automatisierungsgrad. Doch das funktioniert nur, wenn die dahinterliegenden Silos miteinander verbunden sind. Da sich Geschäftsanforderungen oft unerwartet und schnell ändern, müssen Anwendungen flexibel genug sein, um sich dynamisch anpassen zu lassen, sowohl im Frontend als auch im Backend.

Die Realität zeigt jedoch oft, dass das Personal im IT- und Fachbereich knapp ist. Genau hier setzt das **Low-Code bzw. No-Code-Development** an. Diese neue Form der „Programmierung“ ermöglicht es, Anwendungen schnell zu entwickeln und anzupassen, vielfach ohne dass umfangreiche Programmierkenntnisse erforderlich

sind. So können Entwicklerinnen und Entwickler aus IT und Fachbereich **gemeinsam intensiver an der Business-Seite von IT-Anwendungen arbeiten**, anstatt sich um technische Detailprobleme kümmern zu müssen. Vier zentrale Vorteile dieser neuen Form der Anwendungsentwicklung sind:

- **Schnellere Entwicklungszyklen**, wodurch Anwendungen in kürzerer Zeit entstehen.
- **Engere Zusammenarbeit zwischen IT und Fachbereichen**, da visuelle Entwicklungstools die Kommunikation erleichtern.
- **Leichtere Anpassbarkeit**, was Flexibilität und schnelle Reaktionen auf Veränderungen ermöglicht.
- **Wiederverwendbarkeit** von Komponenten, die die Effizienz steigert und Ressourcen spart.

3. Cloud-basierte Lösungen

Fokus auf das Kerngeschäft statt auf Technik

Unternehmen wollen sich zunehmend auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und sich weniger um die Beherrschung komplexer technischer Systeme kümmern. Die Technik und die technische Infrastruktur soll im Hintergrund einfach funktionieren – flexibel und skalierbar. **Cloud-basierte Lösungen** sind hier die ideale Antwort, denn sie ermöglichen es, dynamische IT-Anforderungen an spezialisierte Anbieter auszulagern und sich voll auf geschäftsrelevante Aufgaben zu konzentrieren.

Dabei gibt es jedoch einige zentrale Herausforderungen und Anforderungen, die erfüllt werden müssen.



Der Einsatz von **Cloud-basierten Betriebsszenarien** bietet viele Vorteile:

- **Fokus auf das Kerngeschäft:** PaaS- und SaaS-Angebote werden genutzt, um technische Aufgaben zu reduzieren und den Fokus auf das Business zu legen.
- **Reduzierung der Fertigungstiefe:** Statt alles selbst zu entwickeln, werden Out-of-the-box-Standards verwendet, die sich einfach anpassen und konfigurieren lassen.
- **Agilität:** Cloud-Lösungen ermöglichen es, in kleinen, schnellen Schritten voranzukommen und flexibel auf neue Anforderungen zu reagieren.
- **Skalierbarkeit in beide Richtungen:** Bei On-Premises-Anwendungen müssen Systeme immer auf die maximal zu erwartende Last ausgelegt sein, auch wenn diese nur für wenige Tage oder Wochen im Jahr auftritt. **Anders in der Cloud:** Hier kann flexibel hoch- und auch wieder herunterskaliert werden, wobei die technische Infrastruktur, betreut von Spezialisten, bereits vorhanden ist.

4. AI- und GenAI-Lösungen

Engpässe beim Servicepersonal überwinden und Kunden begeistern

Um Engpässe, bspw. im Kundenservice zu beseitigen und gleichzeitig einen echten **WOW-Effekt** bei den Kunden zu erzeugen, setzen Unternehmen zunehmend auf neue Technologien wie **AI** und **Machine Learning**. Diese Technologien ermöglichen es, Prozesse zu automatisieren und personalisierte, effiziente Services zu bieten.

Ein Beispiel ist die **automatische Ticket- und E-Mail-Verarbeitung**. AI kann E-Mails empfangen, analysieren, worum es geht, und daraus automatisch einen Service-Request generieren. Dieser wird entweder dem richtigen Mitarbeiter zugewiesen oder im Idealfall komplett automatisiert bearbeitet.

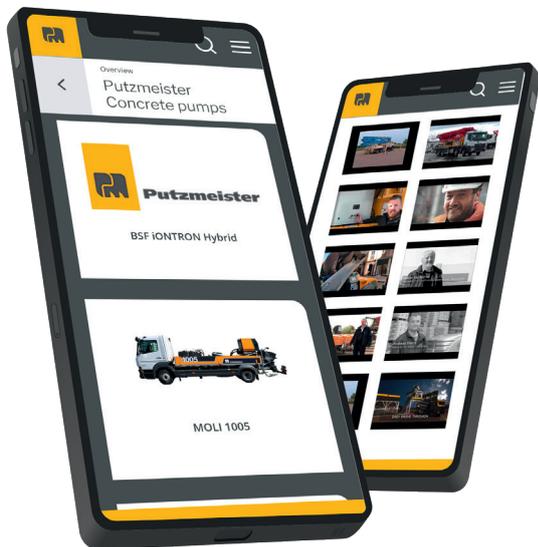
Ein weiteres Anwendungsgebiet ist die **Sentiment-Erkennung**, bei der AI anhand der Sprache erkennen kann, ob ein Kunde beispielsweise verärgert ist. Dies erlaubt es dem System, schneller und angemessener zu reagieren bzw. dem Mitarbeitenden Vorschläge hierzu zu unterbreiten

Darüber hinaus ermöglicht AI die **automatische Generierung von Antworten** und sogar **Vorhersagen**, etwa zur **Kündigungswahrscheinlichkeit (Churn Probability)** oder zur **Einhaltung von Service-Level-Agreements (SLA)**.

Auch die **Personalisierung** von Services wird durch AI und Machine Learning maßgeblich verbessert, sodass Kunden individuelle, auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Erlebnisse erhalten.



Beispiele aus der Praxis



Putzmeister

Putzmeister stand vor der Aufgabe, mehrere unverbundene Plattformen für Kunden, Händler und Mitarbeitende zu einer zentralen Quelle zu vereinen. Mit MY Putzmeister entstand eine einheitliche Omni-Audience-Plattform, die alle relevanten Informationen bereitstellt. Gleichzeitig ermöglicht die App NO1SE dem Vertrieb und Händlern weltweit schnellen Zugriff auf Produktinformationen – auch offline, selbst in herausfordernden Umgebungen wie Baustellen.

[Mehr erfahren](#)

GEMA

Die GEMA hat ihre Service-Kette digitalisiert und setzt auf eine automatisierte Lösung für das Kundenservice-Management (KSM). Parallel wurde die Website gema.de zu einem digitalen Service-Hub weiterentwickelt, der alle Stakeholder integriert und den Kundenservice optimiert.

[Mehr erfahren](#)



Fazit

Sie möchten die ersten Schritte in Richtung Vollintegration machen oder direkt die Spitze des AI-Driven Digital Leadership erklimmen? Egal, wo Sie stehen – der Weg zu einer vollständig vernetzten und digitalisierten Zukunft beginnt mit den richtigen Stellschrauben. Ob es um nahtlose Customer Experience, schnelle Anpassungen von Anwendungen oder die Automatisierung von Prozessen mit AI geht. Jetzt liegt es an Ihnen: Lassen Sie uns gemeinsam Ihre End-to-End-Digitalisierung erfolgreich umsetzen und Ihr Unternehmen fit für die digitale Zukunft machen. Wir stehen bereit, Sie auf diesem Weg zu begleiten!

Über USU Digital Consulting

USU Digital Consulting ist einer der führenden Lösungsanbieter für die digitale Transformation und End-to-End-Digitalisierung. Das Unternehmen bietet nicht nur umfassende Beratungs- und Implementierungsleistungen, sondern setzt mit jahrzehntelanger Erfahrung auch komplexe Digitalisierungsprojekte erfolgreich um. Mit über 45 Jahren Expertise wissen die Expertinnen und Experten von USU Digital Consulting genau, wie digitale Plattformen entwickelt, implementiert und gestaltet werden müssen, um Mitarbeiter und Kunden in den Mittelpunkt zu stellen - ganz im Sinne von Customer-First-Lösungen.

Zertifizierte Berater und Entwickler realisieren maßgeschneiderte Lösungen, entweder auf Basis eigener Produkte oder in Zusammenarbeit mit strategischen Technologiepartnern wie Liferay, Pega oder Mendix - auch in der Cloud. Diese Partnerschaften ermöglichen es, die Stärken unterschiedlicher Technologien optimal zu kombinieren. Dabei begleitet USU Digital Consulting ihre Kunden über den gesamten Prozess: von der ersten Konzeption über die Implementierung bis hin zum Betrieb und der kontinuierlichen Optimierung der Lösungen.

Warum zögern? Die digitale Transformation nimmt Fahrt auf – jetzt ist der perfekte Zeitpunkt, gemeinsam Ihre Herausforderungen anzugehen. Lassen Sie uns die passenden Lösungen für Ihr Unternehmen finden. Wir freuen uns darauf, in einem persönlichen Gespräch Ihre Fragen zu klären!

Jetzt Termin vereinbaren.



Melisa Mujic
Community Developer
Solution USU Digital Consulting



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

[Website](#)

