

Franchise Barcamp

„Digitale Transformation in der Franchise  
Wirtschaft – Teil 1 Prozesse & Technologien“

12. Mai 2015

Sylvia Steenken Unternehmensberatung  
Tel. 02151-7899310  
info@FranchiseForYou.de

# Intro Digitale Transformation

## Deutschland verschläft die Digitale Transformation

Je mehr **Studien über die Digitale Transformation** veröffentlicht werden, desto schlimmer scheint die Situation für den Standort Deutschland zu werden. Laut einer neuen Untersuchung von Accenture erreicht die deutsche Volkswirtschaft im Index zur digitalen Durchdringung (Digital Density Index) lediglich einen Wert von 51,9 von 100 möglichen Punkten. Demzufolge landet Deutschland im Ranking von 17 untersuchten Volkswirtschaften nur auf Rang neun.

Die Investition in den digitalen Wandel kann das Wachstum der weltweit zehn größten Volkswirtschaften um zusätzliche 1,36 Billionen US-Dollar bis zum Jahr 2020 befeuern. Für Deutschland würden 10 zusätzliche Indexpunkte ein Wachstum in Höhe von 75 Milliarden US-Dollar bedeuten. Dieses Plus an Digitalisierung entspricht einer Steigerung der durchschnittlichen Wachstumsrate um 0,27 Prozentpunkte pro Jahr und einem 1,9 Prozent höherem BIP im Jahr 2020 als bislang prognostiziert.

Spitzenreiter in der Erhebung sind die Niederlande mit einem Wert von 75,3 Punkten, gefolgt von den USA (65 Punkte), Schweden (59,6 Punkte) und Südkorea (57,9 Punkte).

Quelle: <http://digibuzz.de/deutschland-verschlaeft-die-digitale-transformation/>

# Themensammlung „Digitale Transformation“

## Gesellschaftlicher Wandel

Generation Y

Communities

Social Media

Protestmentalität

Neues Konsumenten- & Kommunikationsverhalten

Angst vor Shitstorm / öffentliche Kritik / rechtlichen Risiken

Datenmissbrauch

## Neue Technologien

Flächendeckende Internetnutzung

Big Data

Cloud Computing

3D Drucker

Internet der Dinge

Machine-to-machine Kommunikation

Apps

Multi Media

## Neue Geschäftsmodelle

- Suchmaschinen
- Online / Mobile Shops
- Online Auktionen
- Preisvergleichsportale
- Bewertungsportale

Multi-Channel-Management

E-Commerce

Mobilität „To Go“

- Mobile Kommunikation
- Mobile Internet
- Produkte

## Neue Geschäftsprozesse

- Automatisierung
- Vereinfachung
- Transparenz
- Optimierung
- Vernetzung
- Workflows
- Interaktiv
- Messbarkeit

Individualisierung „For You“

- Bestandskunden Marketing (CRM)
- Kommunikation
- Produkte

Schnelligkeit

Komplexität

# Begriffsdefinition Digitale Transformation

Die „Digitale Transformation“ wird auch als „nächste industrielle Revolution“ oder „Industrie 4.0“ bezeichnet. Getrieben durch einen tiefgreifenden gesellschaftlichen Wandel, neue Kommunikationsformen, Technologien und Geschäftsmodelle ergeben sich umfangreiche Vorteile und Potenziale

- als Chance für einen Wandel bestehender Geschäftsmodelle und
- zur Generierung neuer Geschäftspotenziale aus technischen und funktionalen nutzenorientierten Innovationen heraus.

Dieser Wandel geht auch einher mit Risiken und Ängsten sowohl bei den Mitarbeitern als auch den Kunden, Lieferanten und Franchisenehmern. Die digitale Transformation eines Unternehmens sollte deshalb vom Top Management initiiert, vorgelebt und gefördert werden. Sie ist ein essentieller Teil der Unternehmensstrategie. Eingebettet in einen Change Management Prozess kann der notwendige Kulturwandel schrittweise erreicht werden.

# Anwendungsbeispiele Franchising

## Know-how Transfer

- Wiki
- Digitales / interaktives Handbuch
- E-Learning
- Gaming
- Videos
- Online Foren

## Integrierte FN Prozesse

- Verkaufsprozesse
- Warenwirtschaft
- Kasse
- Rechnungsstellung
- Debitoren / Inkasso
- Buchhaltung & Abschluss
- Schnittstelle Datev

## Multi / Cross / Omni Channel Management

Integration der Franchisenehmer

- Digitalisierung des Shops
- Online Shop
- Ebay Shop
- Click & Collect
- Click & Reserve
- Click & deliver

## Apps / Portale Bewertung

- FN Zufriedenheit
- MA Zufriedenheit
- Kundenzufriedenheit
- Ext. Portale

## Mobiles Benchmarking

- Mobile Verfügbarkeit
- Permanenter Abgleich der wichtigsten Kennzahlen
- Automatisierte Verbesserungsvorschläge / Marketingmaßnahmen
- Online Foren für Best Practise-Austausch

## Individualisierung durch Big Data

- Kommunikationsinhalte, -wege & Tonalität nach Kanal / Kundengruppe
- Bestandskundenmarketing
- Produkte
- Marketingmaterialien
- Partnermarketing