

# Anleitung zur Innovation von Geschäftsmodellen für zukunftsorientierte CFOs



# Zielgruppe:

CFOs und Führungskräfte mit Interesse an einer Optimierung ihrer Finanz- und Betriebsmodelle, um neue projekt- und servicebasierte Einnahmequellen zu erschließen



Geschätzte Lesedauer:  
15 Minuten

# Inhaltsverzeichnis

Auf dem Weg zu einem  
Serviceunternehmen ..... 3

Neue Geschäftsmodelle ..... 4

Business Operations Experience:  
fünf Strategien zur Optimierung von  
Finanz- und Betriebsmodellen in einer  
servicebasierten Welt ..... 5

1. Strategie  
Katalysator für den  
Wandel schaffen ..... 7

2. Strategie  
Insights zu Kund\*innen  
aktiv nutzen ..... 9

3. Strategie  
Finanzmodelle neu erfinden ..... 11

4. Strategie  
Betriebsmodelle verändern ..... 13

5. Strategie  
Organisationsstrukturen  
optimieren ..... 16

Alles unter einem Hut ..... 18

# Auf dem Weg zu einem Serviceunternehmen

Unternehmen jedweder Größe und Branche versuchen, den Markt mit unkonventionellen digitalen Geschäftsmodellen auf Abonnement-, Projekt- oder Servicebasis aufzumischen. Dieser Trend hat seinen Ursprung in der IT. Nun springen Firmen aller Art auf den Zug auf und kreieren mithilfe von Daten neue Geschäftsmodelle. Dies verändert grundlegend die Art und Weise, wie Produkte und Dienstleistungen vertrieben werden. Die Grenzen zwischen den einzelnen Branchen fließen ineinander über, was zu Veränderungen bei den Erfahrungen von Kund\*innen führt.

Durch die Einführung servicebasierter Geschäftsmodelle können sich Unternehmen wiederholbare und prognostizierbare Einnahmen anstelle von Einnahmen aus einmaligen Transaktionen sichern. Zu den Modellen mit wiederkehrendem Umsatz gehören Dienstleistungen und Produkte auf Abobasis, projektbasierte Dienstleistungen, die über ein Verbrauchermode vertrieben werden, sowie projektbasierte Dienstleistungen mit festen Gebühren. Weil sich die Beziehung zwischen Kund\*innen und Unternehmen hier ganz anders gestaltet, können diese neuen Modelle zu einer langfristigen Kundenbindung beitragen.

Herkömmliche ERP-Systeme und Geschäftsmethoden erlauben allerdings keinen schnellen Wandel. Doch genau diesen braucht es zur Veränderung von Geschäftsmodellen. Ob aufgrund mangelnder Transparenz im Unternehmen, fehlender Informationen oder händischer und fehleranfälliger Prozesse – traditionelle Systeme stehen einem echten Wandel oftmals im Weg. Unternehmen müssen sich jetzt auf die Suche nach der richtigen ERP-Ausstattung für ihr serviceorientiertes Unternehmen begeben, das heißt, nach Lösungen, die Finanzmanagement, Vertrieb, Projektmanagement, Beschaffung und Personalwesen einbinden, damit Finanzen, Betrieb und Unternehmen auch florieren können.

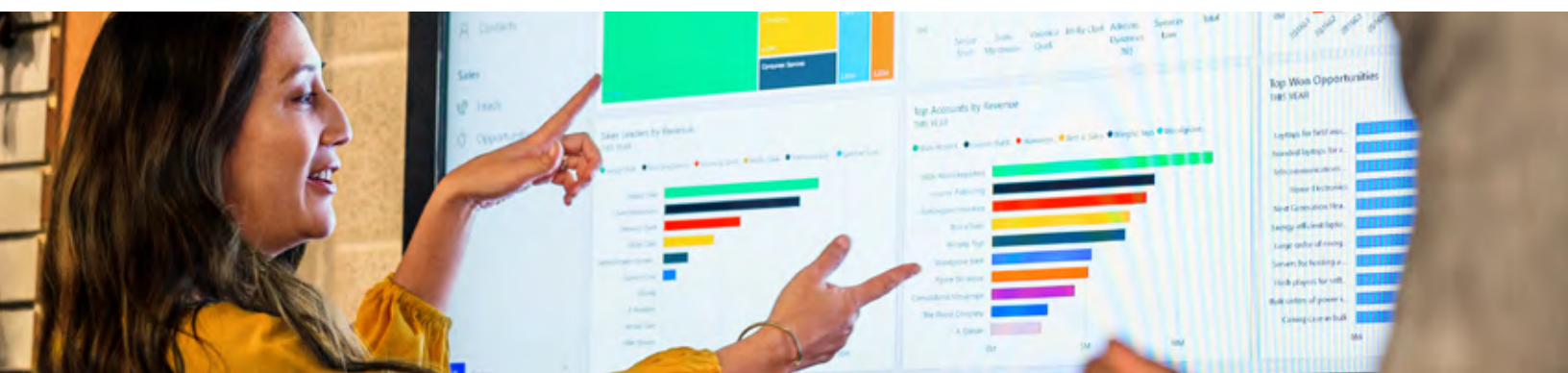
Für diese neuen Geschäftsmodelle sind außerdem signifikante Veränderungen in den Betriebs- und Organisationsstrukturen erforderlich. Bei Geschäftsmodellen mit wiederkehrendem Umsatz müssen Finanzindikatoren mit den zugrunde liegenden betrieblichen Kennzahlen verknüpft werden, was in älteren ERP-Systemen nicht vorgesehen ist. Um das Potenzial von Insights und Optimierungsbereichen auszuschöpfen, die für servicebasierte Geschäftsmodelle dann einen Mehrwert liefern, müssen Finanz-, Betriebs- und Unternehmensdaten vereinheitlicht werden.



# Neue Geschäftsmodelle

Unkonventionelle Geschäftsmodelle verändern die Geschäftswelt, wie wir Sie kennen. Zu diesen neuen Modellen zählen:

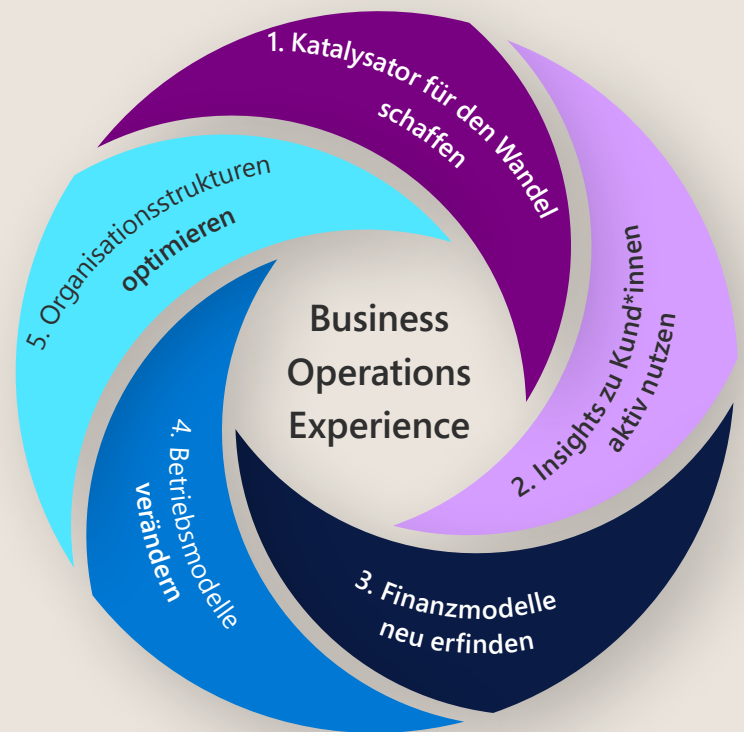
- **Abomodelle:** Unabhängig davon, ob es um ob As-a-Service-Angebote oder Produkte auf Abobasis geht: Um neue Umsatzfelder zu erschließen, setzen Unternehmen zunehmend auf Abonnementmodelle.
- **Marktplatzmodelle:** Auf Online-Marktplätzen können Unternehmen Käufer\*innen und Verkäufer\*innen in einer zentralen Plattform zusammenbringen. So können Käufer\*innen in den sozialen Netzwerken, der Gaming-Szene und in virtuellen Welten angesprochen werden.
- **Customer Experience-Modelle:** Kund\*innen wünschen sich mehr als nur ein Produkt. Sie möchten ein ihren Präferenzen und Anforderungen entsprechendes „Erlebnis“. Unternehmen müssen demnach ein einzigartiges digitales Umfeld schaffen, damit Benutzer\*innen ihren Plattformen auch treu bleiben.
- **Sharing-Modelle:** Der Grundgedanke bei einem Sharing-Modell ist der, dass Einzelpersonen oder Unternehmen Waren oder Dienstleistungen von einer großen und offenen Gruppe von Menschen beziehen können. Crowdsourcing und die Gig Economy sind Beispiele für Sharing-Modelle.
- **Konnektivitätsmodelle:** Daten und KI verändern die Art und Weise, wie Unternehmen heutzutage Produkte liefern und Dienstleistungen erbringen. Dieser Trend macht sich inzwischen auch außerhalb der Konsumgütermärkte in allen Branchen bemerkbar. Um Kund\*innen besser erreichen zu können, wenden sich Unternehmen zunehmend Konnektivitätsmodellen zu, die sich auf KI und Machine Learning stützen.



# Business Operations Experience: fünf Strategien zur Optimierung von Finanz- und Betriebsmodellen in einer servicebasierten Welt

Zur Beseitigung dieser Defizite und zur Verbesserung der Ergebnisse für die Kund\*innen schafft Business Operations Experience eine solide Grundlage. Sie gibt eine Strategie dazu vor, wie Unternehmen ihren Kund\*innen einen Mehrwert verschaffen können. Dazu gehört auch die Art, wie der Mehrwert erzielt wird (Finanzmodelle), wie das Geschäft betrieben wird (Betriebsprozesse) und wie die Mitarbeiter\*innen arbeiten (Organisationsstrukturen).

Business Operations Experience umfasst fünf Strategien zur Optimierung von Finanz- und Betriebsmodellen, mit denen Sie gut durch die schnelllebige und von Veränderungen geprägte Geschäftswelt kommen.



## 1. Strategie

### Katalysator für den Wandel schaffen

Vernetzen Sie Führungskräfte aus den Bereichen Finanzen, Betrieb und Organisation, indem Sie diese zeitnah über die wichtigsten Trends, Chancen und Probleme des Unternehmens informieren. Das fördert die digitale Transformation proaktiv und kontinuierlich.

## 2. Strategie

### Insights zu Kund\*innen aktiv nutzen

Je besser Sie Ihre Kund\*innen kennen, desto besser können Sie für diese eine zunehmend digitale, lückenlose und maßgeschneiderte Umgebung entwickeln, damit sie dem Unternehmen ein Leben lang treu bleiben.

## 3. Strategie

### Finanzmodelle neu erfinden

Gehen Sie, auf Grundlage von Finanzinformationen und Finanzmodellen, bei der Mehrwertschöpfung neue Wege, indem Sie abonnement- und servicebasierte Modelle zur Datenmonetarisierung nutzen und indem Sie mittels robotergesteuerter Prozessautomatisierung schneller skalieren und das weltweite Geschäft umstrukturieren.

## 4. Strategie

### Betriebsmodelle verändern

Der Wechsel von der Erfüllung einzelner Aufträge hin zur Intensivierung der Geschäftsbeziehung mit den Kund\*innen durch reibungslos verlaufende Prozesse trägt dazu bei, dass Sie die im Rahmen neuer Geschäftsmodelle angekündigten Ergebnisse auch tatsächlich liefern können.

## 5. Strategie

### Organisationsstrukturen optimieren

Indem Sie Personen und Mittel entsprechend den sich ändernden Anforderungen innerhalb des Unternehmens in Einklang bringen, lassen sich neue Rollen und Zuständigkeiten etablieren und die Qualifikationen bestimmen, die es zur Umsetzung der neuen Strategien bedarf.



## 1. Strategie

# Katalysator für den Wandel schaffen



Flexible Unternehmen entstehen nicht durch Zufall, sie werden bewusst gegründet. Ein Katalysator, der den Wandel vorantreibt, ist ein strategischer Ansatz, der einen Plan zur kontinuierlichen Optimierung der Business Operations Experience entwirft. Daraus geht auch hervor, wie sich der Wandel, gestützt auf Informationen zu Märkten, Finanzen, Betrieb und Kund\*innen, beschleunigen lässt. Im Plan werden auch die Katalysatoren bestimmt, die für die nötige Dynamik sorgen und Teams für Initiativen im Rahmen der digitalen Transformation zusammenstellen.

### So entwerfen Sie einen Optimierungsplan:

- Benennen Sie eine Person, die leitend für die digitale Transformationen zuständig ist, und bilden Sie ein funktionsübergreifendes Dream-Team aus Mitarbeiter\*innen, die den Wandel aktiv unterstützen.
- Etablieren Sie einen Geschäftsrhythmus, bei dem regelmäßig über Märkte, Kund\*innen, Finanzen und Betrieb informiert wird.
- Binden Sie Ergebnisse aus der Finanzmodellforschung und Empfehlungen in Ihre Planungs- und Prognosezyklen ein.
- Fertigen Sie eine Übersicht über die Business Operations Experience (BX) an, aus der Finanz-, Betriebs- und organisatorische Prozesse, Kanäle, Partner und Leistungskennzahlen hervorgehen, die die Optimierung vereinfachen.
- Definieren Sie Organisationsstrukturen, die auf Basis von Wachstumsinitiativen leicht nach oben oder unten skaliert werden können.
- Entwickeln Sie Strategien zur Rotation von Geschäftsmodellen und zur Beschleunigung der Ausführung.

## Dream-Team aufbauen

Zur Bildung eines Teams, das die Übernahme neuer unkonventioneller Geschäftsmodelle spürbar voranbringt, müssen Führungskräfte aus den Bereichen Finanzen, Betrieb und Organisation im Rahmen einer funktionsübergreifenden Kooperation vernetzt werden.

### Führungskräfte aus der Finanzabteilung

Führungskräfte aus der Finanzabteilung sind am Scheitelpunkt. Anstatt ihre Zeit mit herkömmlichen Aufgaben zu verbringen, werden sie zunehmend zu Macher\*innen, die für mehr Wachstum sorgen. Die Umorientierung zu Dienstleistungen erfordert von diesen Führungskräften, traditionelle Finanzmodelle zu überdenken, neue Chancen zu ermitteln und sicherzustellen, dass Finanzdaten rechtzeitig einem noch größeren Publikum zur Verfügung stehen.

### Führungskräfte aus dem Betrieb

Da Unternehmen zunehmend abonnement- und projektbasierte Geschäftsmodelle nutzen, verändert sich auch die Rolle des COO: Der Schwerpunkt liegt nicht mehr auf Einzeltransaktionen, sondern auf dem Wert einer langfristigen Geschäftsbeziehung zu Kund\*innen. Dieser Wechsel erfordert eine andere Perspektive auf Produktlieferung und Serviceerbringung. Führungskräfte aus dem Betrieb spielen eine wichtige Rolle bei der Ressourcenoptimierung, die Fortbildungen, Umschulungen und Entscheidungen darüber umfasst, in welchen Regionen mehr Personal eingestellt werden muss, um Projekte pünktlich umzusetzen.

### Führungskräfte aus der Personalabteilung

Bei der Einführung von abonnement- und projektorientierten Modellen kann die Personalabteilung ihren Beitrag dazu leisten, dass der Wandel bei Belegschaft und Know-how schneller verläuft. Führungskräfte in diesem Bereich skizzieren außerdem die neuen Rollen und Zuständigkeiten und legen fest, welche Qualifikationen zur Umsetzung der neuen Strategien erforderlich sind.





## 2. Strategie

# Insights zu Kund\*innen aktiv nutzen



Verbraucher\*innen wünschen eine digitale, lückenlose und maßgeschneiderte Umgebung. Forrester hat in einem Bericht kürzlich festgestellt, dass Unternehmen mit einem effektiven digitalen Kundenumfeld während der Pandemie bessere Ergebnisse erzielten und im Hinblick auf zukünftiges Wachstum besser aufgestellt sind.

Die Schaffung eines solchen Umfelds ist bei digitalen Geschäftsmodellen von zentraler Bedeutung und setzt voraus, dass Sie genauestens über Ihre Kund\*innen informiert sind. Gleichzeitig führt die verstärkte Serviceorientierung zu einer explosionsartigen Zunahme der Daten, die erfasst, gespeichert und gepflegt werden müssen. In einer in Echtzeit funktionierenden Kundendatenplattform (Customer Data Platform, CDP) werden diese Daten erfasst, und Sie erhalten die umfangreichen Verhaltensdaten und demografischen Daten, die Sie zur Optimierung der Business Operations Experience brauchen.

**In diesen fünf Schritten können Sie mithilfe einer CDP Insights zu Kund\*innen in Echtzeit aktiv nutzen:**

- **Komplettes Kundenprofil anfertigen:** Daten gibt es überall und zu allem: demografische Daten, Daten zu Aktivitäten, Standorten, Geräten, Interessen usw. Besonders schwierig wird es bei zu vielen Tools, die nicht zusammenspielen und zur Bildung von Informationssilos führen, ohne dass aussagekräftige Insights gewonnen werden. Damit Sie überhaupt ein maßgeschneidertes Umfeld und individuelle Services anbieten können, müssen Sie die Zielgruppe kennen. Führen Sie daher Daten zu Transaktionen, Verhalten und Demografie in Echtzeit zusammen, um sich ein komplettes Bild Ihrer Kund\*innen zu machen.

- **Kundenprofile mit besonderen Signalen anreichern:**

Profitieren Sie von einem noch aussagekräftigeren Kundenprofil, indem Sie die Informationen mit Daten aus Erst- und Drittanbieterquellen ergänzen, um so besondere Interessen und Präferenzen zu erfahren. Implementieren Sie einen Prozess, um Feedback durchgehend in Echtzeit einzuholen, auszuwerten und nachzubearbeiten. Mithilfe von Customer Voice-Tools und -Prozessen erhalten Sie detaillierte Informationen zu Ihren Kund\*innen und deren Wahrnehmung in Bezug auf Ihre Services.

- **Durch Analysen aussagekräftige Insights gewinnen:**

Geben Sie Geschäftsbenutzer\*innen KI-gestützte Insights an die Hand, darunter den Wert der Kundenbeziehung, das Abwanderungsrisiko und den nächsten besten Schritt, damit sie eine Prognose zur Absicht von Kund\*innen treffen können. Verschaffen Sie Datenexpert\*innen detailliertere Insights, indem Sie die gewaltigen Datenmengen, die im Unternehmen produziert werden, auswerten, darunter Kunden-, Finanz- und Betriebsdaten sowie unstrukturierte Daten des Internets der Dinge (IoT).

- **Sinnvolle Maßnahmen ermöglichen:**

Nutzen Sie die aus den Datenanalysen gewonnenen Insights, um fundierte Entscheidungen zur individuellen Gestaltung der Kundenbetreuung in allen Kanälen und zur Automatisierung eines Umfelds zu treffen, in dem die Kund\*innen im Mittelpunkt stehen.

- **Kundenvertrauen mit einer sicheren**

**CDP stärken:** Präsentieren Sie sich mit Richtlinien zur Erfassung und Nutzung von Daten gegenüber Ihren Kund\*innen als vertrauenswürdiges Unternehmen. Sichern Sie sich die Zustimmung Ihrer Kund\*innen mithilfe integrierter konfigurierbarer Tools, in denen Zustimmungserklärungen automatisch gespeichert und über sämtliche Geschäftsabläufe hinweg gepflegt werden.



**Mit Dynamics 365 Customer Insights können wir Besucherinnen und Besuchern ein einmaliges und unvergessliches Erlebnis bieten.“ –**

**Bernt Bisgaard Caspersen,  
Leiter Solution Team &  
Architecture, Tivoli**

### 3. Strategie

## Finanzmodelle neu erfinden



Um in der heutigen, sich immer schneller drehenden Geschäftswelt den Markt aufzumischen, müssen zuerst Investitionen mit Finanzschwerpunkt getätigt werden. Während Sie durch Insights herausfinden können, was sich Ihre Kund\*innen wünschen, lässt sich mit den richtigen Finanzmodellen ein optimaler Mehrwert zugunsten des Unternehmenswachstums erzielen.

**Innovationen mit Schwerpunkt auf den Finanzen erfordern ein Höchstmaß an Transparenz bezüglich der Finanzen sowie maximale Rentabilität. Beides erreichen Sie folgendermaßen:**

- **Flexibilität steigern:** Leben Sie in der Finanzabteilung eine Kultur der Veränderung und kontinuierlichen Optimierung. Innovation beginnt mit einer Vision und wird durch Inspiration genährt. Benötigt werden aber Kooperation, Reaktionsfreudigkeit und Zeit für die Umsetzung. Ermutigen Sie das Team dazu, sich intensiv zu vernetzen und sich häufig mit wichtigen Beteiligten über die Schaffung flexiblerer Geschäftsmodelle auszutauschen. Fördern Sie die Reaktionsfreudigkeit durch adaptive Technologien zur Finanzverwaltung, die neue Geschäftsmodelle im weltweiten Betrieb unterstützt. Teams, die Zeit haben und für die kontinuierliche Optimierung der Geschäftsumgebung belohnt werden, bringen auch innovative Ideen auf den Tisch.

- **Schwerpunkt auf die Wirkung:** Noch aussagekräftiger als ein herkömmlicher Geschäfts- oder Strategieplan zeigt Ihnen die BX-Übersicht Problempunkte, Stärken und Veränderungspotenziale innerhalb Ihrer Finanzabläufe auf. Nutzen Sie die Übersicht aus Ihrer Strategie zur Schaffung eines Katalysators, um Initiativen zu priorisieren, die den größten Wandel mit sich bringen. Wählen Sie wichtige Leistungsindikatoren aus, die Ihr Team mit den Vorgaben für Veränderungen in Einklang bringen.
- **Digitalisierung und Geschwindigkeit ausschöpfen:** Entwickeln Sie mithilfe der BX-Übersicht reaktionsfähigere Berichte, und beschleunigen Sie die Zykluszeiten durch robotergestützte Prozessautomatisierung, um Redundanzen zu beseitigen und zeitintensive und fehleranfällige Arbeiten zu verbessern.
- **Governance und Standardisierung fördern:** Die Komplexität von Systemen und Prozessen wirkt sich auf Effizienz, Reaktionsfähigkeit und Agilität aus. Unterschiedliche Systeme müssen jedoch kein Hindernis darstellen. Sichere in der Cloud verwaltete Datenplattformen helfen bei der Vereinheitlichung und Standardisierung von Daten in weltweit verteilten Niederlassungen. Sobald Sie Zugriff auf einheitliche Daten haben, können Sie für Prozesse wie die Erfassung Kompetenzzentren etablieren, damit nicht mehrere isolierte Abteilungen die doppelte Arbeit leisten.
- **Insights sichern:** Agile Strategien, Risikobewertung in Echtzeit und schnellere Entscheidungen hängen allesamt von Insights ab. Eine schnelle Digitalisierung ist das Fundament. Aber für Innovationen mit Finanzschwerpunkt benötigen Sie auch moderne Datenanalysen und KI. Die Tage, an denen

Analysen nur einem Team von Expert\*innen vorbehalten waren, sind vorbei. Moderne Tools vernetzen wichtige Entscheidungsträger\*innen und erleichtern ihnen durch ein besseres Verständnis und eine bessere Auswertung von Finanzdaten die betrieblichen Entscheidungen.



**Einer der Schwerpunkte ist die Digitalisierung im Unternehmen. Darunter ist die Digitalisierung in allen Geschäftsbereichen zu verstehen, und, was noch wichtiger ist, die Digitalisierung im Zusammenhang mit den Kund\*innen, die Schaffung neuer und die Optimierung bestehender Vermarktungswege.“ –**

Joshua Motsuenyane,  
CIO, Coca-Cola Beverages Africa



## 4. Strategie

# Betriebsmodelle verändern



Servicebasierte Betriebsmodelle erfordern neue Ansätze bei der Mehrwertschöpfung für Kund\*innen. Während Supply Chain Management in vielen Branchen entscheidend bleibt, erfordert der Wechsel zu einem serviceorientierten Liefermodell einen verstärkten Schwerpunkt auf das Projektmanagement. Der betriebliche Erfolg hängt nicht mehr von wiederholten Einzeltransaktionen ab, sondern zunehmend von einer durchgehenden Geschäftsbeziehung mit Kund\*innen und erfolgreichen Projekten.

**Mit diesen fünf Schritten können Sie Daten vom ersten Kundenkontakt bin hin zur Auftragserfüllung in Zusammenhang setzen:**

- **Adaptive Lebenszyklusverwaltung von Projektabläufen implementieren:** Gehen Sie bei der Mehrwertschöpfung neue Wege, indem Sie anhand von Finanzinformationen und -modellierungen abonnement- und servicebasierte Modelle zur Datenmonetarisierung nutzen sowie mithilfe von robotergesteuerter Prozessautomatisierung schneller skalieren und das weltweite Geschäft umstrukturieren.
- **Kund\*innen einbinden:** Schaffen Sie ein durchgehend positives und störungsfreies Umfeld für Ihre Kund\*innen, damit diese Ihnen viele Jahre die Treue halten. Der Verkauf von Dienstleistungen erfordert mehr Aufmerksamkeit und Genauigkeit. Hier profitieren Sie von vernetzten Daten und betrieblichen Informationen und haben so die Möglichkeit, durch besseres Vertragsmanagement und genauere Projektangebote, Prognosen und Einschätzungen mehr Aufträge an Land zu ziehen.



- **Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter\*innen:**

Geben Sie Ihren Mitarbeiter\*innen die richtigen Tools an die Hand, um den Kundenservice persönlich zu gestalten, Informationen auszutauschen, die Arbeitsqualität zu verbessern und Arbeitszeit und Kosten pünktlich zu melden. Sind Projekt-, Zeit- und Kostenmanagementtools separat, behindert das Ihr Personal bei der Arbeit. Vernetzte Lösungen ermöglichen kontextbezogene Einblicke in den Arbeitsfluss, damit Mitarbeiter\*innen sicher Entscheidungen treffen und gleichzeitig Zusammenarbeit und Agilität verbessern können.

- **Projektfinanzen zur Rentabilitätssteigerung optimieren:**

Wiederkehrende Umsätze auf Abonnement- und Projektbasis erfordern eine andere Herangehensweise bei Abrechnung und Umsatzerkennung. Durch die Möglichkeit, Abrechnungswarteschlangen zu bilden und Soforttransaktionen anzubieten, wird die Inrechnungstellung weitaus genauer. Stellen Sie daher sicher, dass Ihr System eine Kombination aus Buchhaltungsregeln für Kosten und Umsatz, Abgrenzungen und Buchungen unterstützt.

- **Dienstleistungen spürbar verändern:**

Vor allen Dingen brauchen Sie neue KPIs, um die Auftragserfüllungskosten zu senken, Markteinführungszeiten zu verkürzen, den Schwerpunkt auf die aussichtsreichsten Projekte zu legen und neue Einnahmequellen zu erschließen.



**Dynamics 365  
verschafft uns einen  
kompletten Einblick  
in unsere Ressourcen.  
So sehen wir, woran  
die einzelnen  
Mitarbeiter\*innen gerade  
arbeiten, können die  
Rentabilität von Projekten  
ermitteln und anhand  
dieser Informationen  
unser Angebot  
anpassen.“ –**

Nina Hiesener,  
Projektleiterin, SoftwareONE

## Wie Branchen Veränderungen nutzen

Wir verraten Ihnen, wie einige wichtige Branchen von Veränderungen durch Geschäftsmodelle mit wiederkehrendem Umsatz profitieren.

### Finanzwesen

Versicherungsunternehmen wechseln von der Richtlinienomenklatur zu Abonnements und nutzen verstärkt Apps, die KI und Machine Learning einbinden, damit sich Kunden vorab informieren und Ansprüche innerhalb von Minuten beantragen können. Banken warten mit einem Angebot digitaler Dienstleistungen auf, die anhand von Algorithmen für Finanzen, Rechtsfragen und Eigenheimbau bei niedrigem Saldo warnen, Tipps zur Budgetierung geben und vieles mehr.

### Produzierendes Gewerbe

In den kommenden Jahren werden Hersteller anstelle isolierter Produkte vernetzte Artikel anbieten und Produkte nicht mehr einzeln verkaufen, sondern als Dienstleistung vertreiben. Der Vertrieb älterer Maschinen und Technologien wird sukzessive durch den Vertrieb von Projekten abgelöst.

### Gesundheitswesen

Im Gesundheitswesen nutzen immer mehr Firmen Technologieplattformen für Telemedizinangebote. Virtuelle Arztbesuche machen es möglich, mehr Patient\*innen zu behandeln und gleichzeitig das Risiko einer Ansteckung zu minimieren.

### Dienstleistungen

Unternehmen aus dem Bereich Rechtswesen, Architektur, Medien, Maschinenbau und Beratung wechseln zu Geschäftsmodellen auf Abonnement- oder Projektbasis mit wiederkehrenden Einnahmen. Somit gibt es nun nahezu alles im Abo: von Rechtsberatung über Massagen bis hin zur Innenausstattung.

### Einzelhandel

Viele Einzelhändler bieten neben Produktkäufen auch jetzt schon Abonnements an. Bei einigen gibt es auch Concierge-Services für die Verbraucher\*innen in Form von professionellem Styling, Shopping oder Kosmetikdienstleistungen. Zur Auswahl stehen auch Abos für Druckertinte, Zahnbürsten, Rasierartikel sowie Reinigungsmittel.

## 5. Strategie

# Organisationsstrukturen optimieren



Indem servicebasierte Geschäftsmodelle die Kluft zwischen Mitarbeiter\*innen und Kund\*innen schließen, ist Ihr Personal wichtiger denn je. Durch effektive Ressourcenbeschaffung, Qualifizierung, Wissensmanagement und Verbesserung der Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter\*innen können Sie Top-Talente länger halten und effektiv im Unternehmen einsetzen. Self-Service-Tools zur Verbesserung von Wohlbefinden, Produktivität und Zusammenarbeit unterstützen das Personal bestmöglich bei der Arbeit. Insgesamt müssen sich die organisatorischen Strukturen verändern, vernetzter und geschmeidiger werden, weil im Zuge der Ausrichtung auf Dienstleistungen die Grenzen zwischen herkömmlichen Abteilungen verschwimmen.

**Indem Sie Organisationsstrukturen optimieren, ermöglichen Sie Veränderungen bei Mitarbeiter\*innen und Arbeitsumgebung, damit sich Teams je nach geschäftlicher Anforderung vergrößern oder verkleinern lassen. Wenn Sie ein echtes serviceorientiertes Unternehmen werden möchten, gilt es, Folgendes zu tun:**

- **Top-Talente anwerben:** Talentierte Mitarbeiter\*innen suchen nach Unternehmen, die zu ihren Vorstellungen passen und durch eine Arbeitsplatzkultur überzeugen, in der Mitarbeiter\*innen bestmöglich arbeiten können.
- **Mitarbeiter\*innen die richtigen Rollen zuweisen:** Neue Finanz- und Betriebsmodelle erfordern unterschiedliche Rollenprofile, Teamdynamik und verschiedene Qualifikationen. Indem Rollen direkt an Vorgaben und wichtige Ergebniszahlen und die neue Business Operations Experience (BX) gebunden werden, verbessern Sie die Customer Experience (CX).

- **Mitarbeiter\*innen unterstützen:** Soll der Betrieb ausgezeichnet funktionieren, müssen alle Beteiligten Einblick in die zugesagten Kundenergebnisse, Projekt- oder Serviceanforderungen, Zeitpläne und Budgets haben. Dieser Einblick erlaubt Mitarbeiter\*innen, ihre Arbeit bestmöglich zu erledigen, weil sie sich auf das Ergebnis konzentrieren können, während das Unternehmen gleichzeitig die gewünschten Resultate erzielt.
- **Projektbeschaffung optimieren:** Stellen Sie durch eine dynamische Ressourcenplanung sicher, dass Sie die richtigen Leute mit den richtigen Qualifikationen haben, um die richtigen Projekte zum richtigen Zeitpunkt umzusetzen. Die dynamische Ressourcenplanung sorgt nicht nur für zufriedene Kund\*innen, sondern brems auch die Mitarbeiterfluktuation und senkt die Betriebskosten.
- **Insights zu Mitarbeiter\*innen nutzen:** Berücksichtigen Sie Insights zu Ressourcenbeschaffung, Produktivität und Wohlbefinden beim Umgang mit Ihren Mitarbeiter\*innen. Verschaffen Sie Mitarbeiter\*innen an allen Standorten die Möglichkeit, an spannenden Projekten zu arbeiten und Insights zur Produktivität in die Pläne zur Projektabwicklung einfließen zu lassen, um Betriebsabläufe so mit der Zeit zu optimieren.





# Alles unter einem Hut

Wenn Sie die fünf Strategien von Business Operations Experience nutzen, um Finanz- und Betriebsmodelle zu optimieren, können Sie genau die Insights erschließen, die Sie in einer auf Service ausgerichteten Welt für den Erfolg brauchen. Diese Herangehensweise kann Ihnen dabei helfen, die Geschäftsmodelle neu zu gestalten, das Unternehmen auszubauen, die Branche zu revolutionieren

und sich Ihren Kund\*innen schon heute durch besseren Service zu empfehlen. Dieser Trend macht sich inzwischen auch außerhalb der Konsumgütermärkte in allen Branchen bemerkbar. Um Kund\*innen besser erreichen zu können, wenden sich Unternehmen zunehmend Konnektivitätsmodellen zu, die sich auf KI und Machine Learning stützen.





# Mit Microsoft Dynamics 365 schneller optimieren

Microsoft Dynamics 365 unterstützt Sie bei der Optimierung von Finanz- und Betriebsmodellen zugunsten von Resilienz und Innovation. Verbessern Sie die Finanzen, die Betriebskompetenz und den Erfolg projektorientierter Dienstleistungen, indem Sie unter Berücksichtigung umfangreicher Berichte in Echtzeit, eingebetteter Analysefunktionen und KI-gesteuerter Insights Entscheidungen zeitnah treffen.

Die Kernkompetenz von Dynamics 365 ist die Art und Weise, wie Daten innerhalb und außerhalb der Microsoft Cloud vernetzt und in aussagekräftige Insights umgewandelt werden, die Ihre Mitarbeiter\*innen zu besseren Ergebnissen befähigen. Ausgestattet mit geeigneten digitalen Funktionen sind Sie für Veränderungen optimal gerüstet und können komplexe Betriebsabläufe reibungslos am Laufen halten, damit Ihnen Ihre Abonent\*innen ihr Leben lang treu bleiben.

**Wechseln Sie mit gutem Gefühl in die Cloud, um digitale Geschäftsprozesse zu optimieren und sich die erforderlichen Insights zu sichern, damit Sie schneller reagieren, smarter arbeiten und besser performen können.**

[Live-Demo anfordern](#) >



©2021 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument wird ohne Mängelgewähr zur Verfügung gestellt. Die hierin enthaltenen Informationen und Ansichten, einschließlich der URL und anderer Verweise auf Internetseiten, können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Sie tragen das Risiko der Nutzung. Mit diesem Dokument erhalten Sie keinerlei Rechte an geistigem Eigentum eines Microsoft-Produkts. Dieses Dokument darf zur internen Verwendung kopiert werden.