

# Starten Sie jetzt die digitale Transformation!

*Über Digitalisierung, digitale Transformation, königliche Kunden  
und was dies mit Zeitungen (wie dem WB) zu tun hat.*

Digitalisierung ist überall ein Thema und auch der Begriff «Digitale Transformation» ist allgegenwärtig. Aber wissen Sie eigentlich, worum es dabei geht, oder sind Sie bereits dabei, Marketing-slogans wie «Starten Sie jetzt die digitale Transformation!» umzusetzen?

Durch die Verwendung digitaler Technologien kann eine traditionell gedruckte Zeitung (wie der WB) mittlerweile auch im Internet und mobil als E-Paper gelesen werden: analog wird digital – das ist Digitalisierung. Die Zeitung wird in der Regel im Rahmen bestehender Strukturen produziert und steht allen Kunden in der gleichen Form und mit dem gleichen Inhalt zur Verfügung.

Bei der digitalen Transformation geht es um einen fortlaufenden Veränderungsprozess, der durch eine effektive Bewirtschaftung und Nutzung der mittels digitaler Technologien generierten Daten ermöglicht wird. Abläufe wer-

den auf den Kopf gestellt, neue Geschäftsfelder entstehen oder neue Leistungen und Produkte können angeboten werden. Nehmen wir wieder das Beispiel der Zeitung. Der analoge Prozess der Zeitungsherstellung wird nicht einfach digitalisiert. Anhand von Kundenfeedbacks, -verhalten, -präferenzen und -daten könnten Zeitungen in einem weiteren Schritt dem Kunden entsprechend personalisiert werden: Jeder kriegt seine persönliche Zeitung. Die Kundenwünsche stehen im Zentrum dieser Veränderungen. Gleichzeitig ist es dem Zeitungsproduzenten aufgrund der gesammelten Daten über die Zeitungsherstellung und die Kunden möglich, sich Veränderungen schnell anzupassen, Chancen zu ergreifen, neue Kundenanforderungen fortlaufend zu erfüllen sowie Wachstum und Innovationen voranzutreiben. Damit findet die digitale Transformation an der Schnittstelle zwischen Menschen, Organisationen und digitalen Technologien statt.

Im Zuge der Transformation muss sich die Art, wie gearbeitet wird und dem Kunden bestimmte Erlebnisse oder Nutzen geliefert werden, grundlegend ändern. Die digitale Transformation muss den Kunden in den Mittelpunkt stellen und die digitale Technologie nur als Mittel zum Zweck sehen. Eigentlich sind der Kunde schon immer König und die Kundin Königin gewesen. Dies muss bei der digitalen Transformation wieder ins Zentrum der Aufmerksamkeit rücken!

Wie illustriert, sind Daten der Treiber der digitalen Transformation und die Qualität der Daten spielt dabei eine Schlüsselrolle. Digitaler Wandel ist mit mangelnder Datenqualität nicht möglich, da Prozesse nur schwerlich und im Blindflug angepasst und transformiert werden können. Ob die Datenqualität ausreichend ist, hängt von der jeweiligen Situation und Betrachtung ab.

Die digitale Transformation ist gekommen, um zu bleiben

– so viel steht fest.

Darum heisst es nun: Ganz analog die Ärmel hochkrempeln und die Herausforderungen und Chancen beim Schopff packen.



**Prof. Dr. Diego Kuonen, 1973,** stammt aus Zermatt und wohnt in Bern. Er ist Statistiker und Datenwissenschaftler. [diego@kuonen.com](mailto:diego@kuonen.com)