

Executive Master of Business Engineering



Universität St.Gallen



# Digitale Transformation durch Business Engineering: Impulse aus der Wissenschaft

Prof. Dr. Reinhard Jung  
Lehrstuhl für Business Engineering

Smart Business Day 2014  
27. Oktober 2014

**1. Digitalisierung**

**2. Business Engineering**

**3. Digitale Transformation durch Business Engineering  
am Beispiel Social CRM**

# Digitalisierung: Die Treiber

---

1. Technische Vernetzung und Pervasive Computing
2. Soziale Netzwerke und Communities
3. Bereitschaft der «digitalen» Akteure, Inhalte zu erzeugen und bereitzustellen
4. Starkes Wachstum der Gruppe «digitaler» Akteure
5. Differenzierungsdruck
6. Erwartungshaltung

Digitale Transformation (➔ Digitalisierung)

=

Veränderung der Geschäftsstrategie  
Veränderung der Geschäftsprozesse  
Veränderung des Verhaltens

# Business Engineering: Der St. Galler Transformationsansatz



## Business Engineering-Prinzipien:

- IT-enabled Innovation
- Outside-in-Denken
- Vernetzte Leistungserstellung
- Organisationszentrierung
- Ganzheitlichkeit
- Modell- und methodenbasierte Transformation (Engineering)

# Business Engineering: Aktivitäten auf den verschiedenen Gestaltungsebenen

- **Innovationen und andere Auslöser:**  
Web 2.0, Generation Y (und Digital Immigrants)
- **Geschäftsstrategie:** Ergänzung der Produkte durch beziehungsrelevante (digitale) Services
- **Geschäftsprozesse:**
  - Neue Kommunikationsprozesse (Generierung von Kundennutzen und Kundenwissen)
  - Open Innovation (Generierung von Produktideen)
  - Neue Kundenservice-Prozesse (Effektivität, Effizienz)
  - Anpassung der Organisationsstruktur
- **Informations- und Kommunikationssysteme:**
  - Anpassung der IT-Systeme (z.B. CRM-System)
  - Aufbau einer Community-Plattform
- **Führung, Verhalten, Macht, Unternehmenskultur**
  - Kommunikation von Veränderungsbedarf und Strategieänderung
  - Adressierung von Widerständen
  - Einführung/Schulung von «Social»-Prinzipien



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

---

Executive Master of Business Engineering



Universität St.Gallen

**Prof. Dr. Reinhard Jung**

Lehrstuhl für Business Engineering

Direktor, Executive Master of Business Engineering

Müller-Friedberg-Strasse 8, 9000 St. Gallen, Schweiz

Telefon +41 (0)71 244 2190

Telefax +41 (0)71 224 2189

[reinhard.jung@unisg.ch](mailto:reinhard.jung@unisg.ch)

[www.embe.unisg.ch](http://www.embe.unisg.ch)

