Digital Business «E-Business Framework»

© Compendio Bildungsmedien AG, Zürich, 2026
Aus dem Lehrmittel Digital Business für Marketing- und Verkaufsverantwortliche | Karl Luca Büeler, Jörg Schwenk | XMK 035 | 19367 | 1. Auflage 2026

compendio Bildungsmedien

Dimension / Ebene	Führung	Menschen	Kunden	Prozesse	Infrastruktur
Analyse	**1.1 Unternehmensanalyse im digitalen Kontext** ***E-Business-Reifegrad (Maturitätsanalyse)*** **Digitalisierungsstrategie-Status** • Marktanalyse (Wettbewerber, Trends, Disruptionen) • Technologie-Scouting • Stakeholder-Analyse (intern und extern) • Organisationskultur und Veränderungsbereitschaft • SWOT-Analyse bezogen auf digitale Fähigkeiten • Ethische und rechtliche Ausgangslage (Beispiel: DSGVO-Status) • Disruption	**1.2 Skill-Gap-Analyse (digitales Know-how)** ***Analyse der digitalen Kompetenzen (Beispiele: IT, UX, Data)*** **Analyse der digitalen Zusammenarbeit (Collaboration Audit)** • Mitarbeitendenzufriedenheit im digitalen Wandel • Reifegrad digitaler Teamarbeit • Analyse der Lernbereitschaft und Weiterbildungs-affinität • Belastung durch digitale Tools (Digital Fatigue) • Soziale Netzwerke im Unternehmen (formell / informell) • Interne Kommunikationswege und -barrieren • Barrieren für digitales Mindset	**1.3 Zielgruppenanalyse (Demografie, Verhalten, Erwartungen)** ***Customer Journey Mapping*** **Persona-Entwicklung** • Touchpoint-Analyse (Web, App, Social Media u. a.) • Analyse der digitalen Kundenzufriedenheit (Beispiel: NPS) • Social Listening und Sentimentanalyse • Segmentierung nach CLV, RFM, Nutzungsmustern • Analyse von Kaufabbruchsraten und Conversion Funnels • Feedback- und Review-Auswertung • Usability Tests und Heatmap-Analysen	**1.4 Ist-Prozess-Analyse (Kern- und Support-Prozesse)** ***Identifikation von Medienbrüchen*** **Pain-Point-Analyse (manuelle Schritte, Engpässe)** • Prozesskostenanalyse • Zeit- und Durchlaufzeitenanalyse • Mapping der digitalen Touchpoints in Prozessen • Prozessreifegrad (Process Maturity Assessment) • Analyse der Prozessdaten und der Prozessqualität • Bewertung der Kundeninteraktion in Prozessen • Analyse von Automatisierungspotenzialen • Disruption	**1.5 IT-System-Analyse (ERP, CRM, CMS, DMS u. a.)** ***Systemlandschaftsdokumentation / Applikationsinventar*** **Schnittstellenanalyse (API, EDI, Middleware)** • Infrastrukturkosten- und Betriebskostenanalyse • Analyse der Hosting-Umgebung (On-Premises, Cloud) • IT-Sicherheits-Analyse und Schwachstellen-bewertung • Datenarchitektur und Datenqualität bewerten • Skalierbarkeit und Performance-Analyse • Analyse der technischen Support-Prozesse • Compliance Check (DSGVO, ISO 20400, ISO 27001 u. a.)
Strategie	**2.1 Vision und Mission mit Digitalbezug** ***Digitale Geschäftsmodelle (Beispiele: Plattform, Subscription)*** **Business Model Canvas für E-Business** • Disruptionsstrategie und Innovationsstrategie • Digital Leadership und Führungsleitbild • Wettbewerbsstrategie (Kosten, Differenzierung, Fokus) • Ressourcenstrategie (Budget, Kompetenzen, Partner) • KPI Framework und Zielsystem (Beispiel: OKR) • Technologiestrategie und Infrastrukturstrategie (Cloud / KI, Plattformen) • Change-Strategie (Transformation vs. Evolution)	**2.2 Kompetenzstrategie (Beispiele: Upskilling, Reskilling)** ***Employer Branding im digitalen Kontext*** **Strategie für digitale Zusammenarbeit und Tools** • Engagement-Strategie für Teams (Motivation, Bindung) • Förderung von Selbstorganisation und Eigenverantwortung • Nachwuchsstrategie für digitale Schlüsselrollen • Diversity und Inklusion digital denken • Personalentwicklungsstrategie mit Digitalfokus • Community Building und internes Networking • Talentgewinnung mit digitalen Kanälen	**2.3 Kundenzentrierte Unternehmensstrategie** ***Omnichannel-Strategie*** **Digital Branding und Positionierung** • Personalisierungsstrategie • Value Proposition Design • Loyalty- und Retention-Strategie • Social-Selling-Strategie • Selfservice-Strategie • Community-Strategie • Content-Strategie aus Kundensicht	**2.4 Strategie zur Prozessdigitalisierung** ***End-to-End-Prozessdenken etablieren*** **Automatisierungsstrategie (Beispiele: RPA, KI, Workflows)** • KPI-Strategie für Prozesssteuerung • Strategie für agile Prozessanpassung (Continuous Improvement) • Integration von E-Commerce-, Logistik- und Fulfillment-Prozessen • Strategische Auswahl zentraler Prozesse für Pilotierung • Plattformstrategie (SaaS, DXP, API-First) • Prozess-Compliance-Strategie (DSGVO, ISO u. a.) • Datengetriebene Prozessoptimierung (Data-to-Action)	**2.5 Cloud-/On-Premises-/Hybrid-Strategie** ***Plattformstrategie (Beispiele: API-First, SaaS-First)*** **Technologische Innovationsstrategie (Beispiele: KI, Blockchain, IoT)** • IT-Sicherheits-Strategie (Zero Trust, Back-up, Disaster Recovery) • Datenstrategie (Beispiele: Single Source of Truth, Master Data Management) • Architekturstrategie (Beispiele: Micro-Services, Headless Commerce) • Systemintegrationsstrategie • Sourcing-Strategie (Make-or-Buy, Outsourcing) • Nachhaltigkeitsstrategie für IT (Green IT) • Skalierungsstrategie für wachsende Anforderungen
Konzept	**3.1 Digital-Governance-Konzept** ***Projektportfolio im E-Business (Roadmap)*** **Change-Management-Konzept** • Führungsrollen im digitalen Wandel (Beispiele: CDO, Digital Champions) • Rollen- und Verantwortlichkeitsmodell • Kompetenzentwicklungspläne (Beispiele: Upskilling, E-Learning) • Kulturentwicklung und Leitbild konkretisieren • Strategie zur Nutzung digitaler Kollaborations-Tools • Leitfaden für datengetriebene Entscheidungen • Kommunikationskonzept für digitale Transformation	**3.2 Schulungs- und Weiterbildungs-programme (digital und hybrid)** ***Kompetenzprofile und Lernpfade (Learning Journeys)*** **Konzept für digitale Kollaborationsplattformen** • Mentoring- und Coaching-Konzepte • Arbeitszeitmodelle und Remote-Work-Konzepte • Rollen- und Verantwortlichkeitskonzepte für digitale Teams • Interne Kommunikationskonzepte (asynchron / synchron) • Belohnungs- und Anerkennungssysteme für Innovationsbeiträge • Peer-Learning-Modelle und Wissens-Sharing-Strukturen • Digital Culture Playbook	**3.3 Konzept für ein konsistentes Omnichannel-Erlebnis** ***Customer Experience (CX) Design*** **Personalisierungskonzepte (Beispiel: Recommender Engines)** • Customer-Support-Konzept (Beispiele: Chatbots, Helpdesk) • Loyalty-Programm und Kunden-Clubs • Gestaltung interaktiver Touchpoints (Beispiel: Konfiguratoren) • UX-/UI-Konzepte für Website und Mobile • Content-Konzepte entlang der Journey • Datenschutzfreundliche Nutzerführung (Consent UX) • Community- und Engagement-Plattformen	**3.4 Soll-Prozess-Modellierung (Beispiel: mit BPMN)** ***Workflow Design (Beispiele: Genehmigungen, Eskalationen)*** **Einsatzszenarien für RPA / Low-Code Tools** • Design von kundenzentrierten Prozessen (CX-Integration) • Prozessvisualisierung und -dokumentation • Konzept für Prozessmonitoring und KPI • Prozesse modularisieren und standardisieren • Anbindung von Drittsystemen (via API, Middleware) • Konzept für Prozess-Governance und -Ownership • Roll-out-Plan für neue digitale Prozesse	**3.5 Auswahl- und Bewertungskriterien für Systeme (ERP, CRM u. a.)** ***Architekturkonzepte (Beispiele: Micro-Services, Layered Architecture)*** **Cloud-Migrationskonzept** • API-Management-Konzept • Sicherheitskonzept (Beispiele: Authentifizierung, Zugriffskontrolle) • Back-up- und Recovery-Konzept • Konzept für Infrastruktur-Monitoring und Alerting • Systemlandschaftskonzept (Modularität, Flexibilität) • Netzwerk- und Infrastrukturplanung (Beispiele: Bandbreite, VPN, CDN) • Datenmanagementkonzept (Beispiele: DSGVO, Data Retention)
Umsetzung	**4.1 Digital Leadership verankern** ***Agile Führungsmodelle einführen (Beispiele: OKR, Scrum)*** **Transformation aktiv steuern (Beispiel: Digital Transformation Office)** • Change Management operativ umsetzen. • Kompetenzaufbau und Weiterentwicklung fördern. • Kollaborations- und Führungstechnologien einsetzen. • Organisation anpassen (Beispiel: crossfunktionale Teams). • Transparente Kommunikation und Feedback-kultur etablieren. • KPI-gesteuerte Führung und Erfolgsmessung umsetzen. • Digitale Resilienz und Krisenfähigkeit stärken.	**4.2 Einführung von E-Learning Tools und -Plattformen** ***Durchführung von digitalen Schulungen und Workshops*** **Einführung von Microsoft Teams / Slack / Miro u. a.** • Onboarding-Prozesse digitalisieren • Einrichtung von virtuellen Teamräumen und Wissensdatenbanken • Feedbacksysteme und digitale Mitarbeitenden-umfragen • Umsetzung agiler Arbeitsformen (Scrum, Kanban) • Enablement-Programme (Beispiel: Digital Champions) • Unterstützung bei Digital-Mindset-Entwicklung • Evaluation und Reporting von HR-Massnahmen	**4.3 Launch und Optimierung von Webshop / Mobile App** ***Implementierung von Personalisierungs-mechanismen*** **Einführung von CRM-Systemen (Beispiele: Salesforce, Hub Spot u. a.)** • Customer-Support-Konzept (Beispiele: Chatbots, Helpdesk) • Loyalty-Programm und Kunden-Clubs • Gestaltung interaktiver Touchpoints (Beispiel: Konfiguratoren) • UX-/UI-Konzepte für Website und Mobile • Content-Konzepte entlang der Journey • Datenschutzfreundliche Nutzerführung (Consent UX) • Community- und Engagement-Plattformen	**4.4 Implementierung digitaler Workflows** ***Einsatz von RPA-/KI-Lösungen zur Automatisierung*** **Nutzung von ERP-, CRM-, DMS-Systemen in Prozessen** • Design von kundenzentrierten Prozessen (CX-Integration) • Prozessvisualisierung und Dokumentation • Konzept für Prozessmonitoring und KPI • Prozesse modularisieren und standardisieren • Anbindung von Drittsystemen (via API, Middleware) • Konzept für Prozess-Governance und Ownership • Roll-out-Plan für neue digitale Prozesse	**4.5 Einführung und Roll-out neuer Systeme (ERP, CRM u. a.)** ***Systemintegration via API, Middleware oder EDI*** **Migration in Cloud-/Hybrid-Umgebungen** • Einrichtung von Sicherheitsmassnahmen (Beispiele: Firewalls, MFA, Zero Trust) • Monitoring Tools implementieren (Beispiele: Grafana, Datadog) • Aufbau redundanter Systeme und Ausfallsicherheit • Automatisierung von IT-Prozessen (Beispiele: CI / CD Pipelines, Infrastructure as Code) • Technischer Support und SLA-gesteuertes Betriebsmodell • Skalierung von Infrastruktur nach Bedarf (Auto Scaling) • Durchführung von regelmässigen Security Audits und Penetration Tests