



Kernkompetenzzentrum  
Finanz- & Informationsmanagement



Projektgruppe  
Wirtschaftsinformatik

## Wert der Digitalisierung - Erfolgreiche Auswahl von Digitalisierungsprojekten

von

Anna Neumeier

in: HMD - Praxis der Wirtschaftsinformatik, 54, 3, 2017, S. 338-350

WI-674

Universität Augsburg, D-86135 Augsburg  
Besucher: Universitätsstr. 12, 86159 Augsburg  
Telefon: +49 821 598-4801 (Fax: -4899)

Universität Bayreuth, D-95440 Bayreuth  
Besucher: Wittelsbacherring 10, 95444 Bayreuth  
Telefon: +49 921 55-4710 (Fax: -844710)



# Wert der Digitalisierung – Erfolgreiche Auswahl von Digitalisierungsprojekten

## **Zusammenfassung:**

Die Auswirkungen der Digitalisierung sind schon lange sowohl in unserem Privatleben als auch in Unternehmen zu spüren. Die wesentlichen Neuerungen liegen hauptsächlich darin, dass sich Technologien und Prozesse in allen Geschäftsbereichen schneller ändern, die Vernetzung zwischen Unternehmen und Kunden weiter zunimmt und bei Kunden und Mitarbeitern eine höhere Akzeptanz für neue Technologien vorherrscht. Obwohl viele Unternehmen bereits einige Digitalisierungsprojekte umsetzen, wissen die meisten Führungskräfte noch nicht, welchen Wert die Digitalisierung für ihr Unternehmen liefern kann. Auch in der Literatur fehlen noch bewährte Methoden zur Bewertung des Wertbeitrags von Digitalisierungsprojekten. Vor diesem Hintergrund wird im vorliegenden Beitrag ein Bewertungsschema für Digitalisierungsprojekte entwickelt. Dazu werden die Werttreiber Kundenerlebnis sowie Effizienz als Messgrößen im Bereich der Digitalisierung identifiziert und ein vierstufiges Vorgehensmodell zur Identifikation des Projektportfolios, das am besten zur Zielerreichung für ein Unternehmen beiträgt, abgeleitet. In einer Anwendung auf drei Digitalisierungsprojekte im Bereich Online- und Mobile-Banking einer großen deutschen Bank (Online-Kontoeröffnung, Kontozugang durch Fingerabdruck und Postbox) wird das Bewertungsschema im Praxiskontext veranschaulicht.

## **Schlüsselwörter:**

Digitalisierung, Digitale Transformation, Projektportfolio, Projektbewertung, Kundenerlebnis, Effizienz

## **Englischsprachiger Titel: Value of digitalization – Successful selection of digitalization projects**

## **Englischsprachige Schlüsselwörter:**

Digitalization, Digital transformation, Project portfolio, Project evaluation, Customer experience, Efficiency.

## **Englischsprachiger Abstract:**

The consequences of digitalization have influenced our private lives as well as business for a while. The main differences compared to common IT usage lie in the faster speed of change concerning technologies and processes in all business areas, in the higher level of interconnectedness between companies and customers, and in the willingness of individuals to use technological devices. Even though the majority of companies already implemented first digitalization projects, managers mostly lack a deeper understanding of the value digitalization can create within their organization. Furthermore, literature lacks established methods to evaluate the value of digitalization. Therefore, this paper develops an assessment scheme for digitalization projects. Hence, this article identifies the two value drivers customer experience and efficiency. Furthermore, a four-step procedure that enables the identification of a project portfolio that helps to achieve the goals of a company is derived. The assessment scheme is applied to three exemplary digitalization projects in the online and mobile banking field of a large German bank: online account-opening, account access via fingerprint, and postbox.