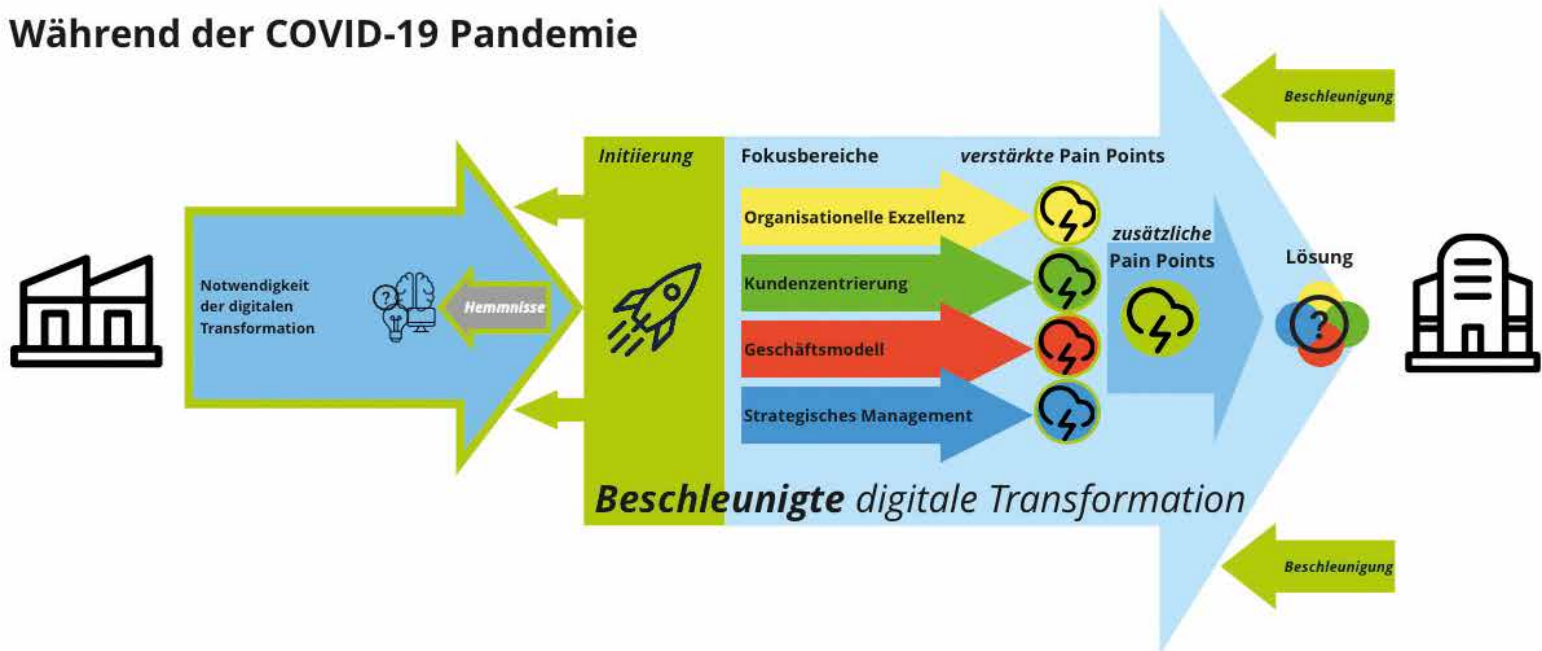


# Die Pandemie als Digitalisierungsturbo für Schweizer KMU

## Während der COVID-19 Pandemie



Quelle Bild: «Beschleunigte digitale Transformation unter COVID-19. Quelle: David Athanassoglou (eigene Darstellung, 2021)»

Seit im Februar 2020 erste COVID-19 Fälle in der Schweiz gemeldet wurden, hält die Pandemie die Schweizer KMU Landschaft auf Trab. Das Virus sowie die behördlichen Massnahmen verändern die Gesellschaft, die Märkte und die Wirtschaft, was die Schweizer KMU vor grosse Herausforderungen stellt. In welchen Bereichen diese Herausforderungen entstanden, und wie diesen begegnet wurde, dies zeigt nun eine Umfrage von David Athanassoglou, welche im Rahmen einer Masterthesis an der Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW durchgeführt wurde. Als Basis für die Untersuchung wurde der «FHNW Digital Transformation Compass» gewählt, welcher die digitale Transformation unter den vier Perspektiven der organisationellen Exzellenz, der Kundenzentrierung, des Geschäftsmodells sowie des strategischen Managements beleuchtet.

### Herausforderungen während der Pandemie

Erfreulicherweise wurde festgestellt, dass sich die Schweizer KMU Landschaft erfolgreich transformiert. Je nach Themenbereich meldeten zwischen 67% und 94% der befragten KMU, dass ihnen während der Pandemie keine Probleme im spezifischen Themenbereich entstanden sei und zwischen 7% und 22% meldeten, dass sie die Probleme mithilfe eigener Ressourcen und Knowhow, also intern lösen konnten.

Am meisten Probleme verorteten die KMU in den Bereichen von Veränderungsmanagement, also wie das Unternehmen und dessen Mitarbeitende mit den Veränderungen als solches umging. Weiter meldeten besonders viele Unternehmen Probleme bei der Kollaboration, also der internen Zusammenarbeit sowie bei der Kundeninteraktion, also dem Austausch zwischen Kunde und Unternehmen. Beides sind Themenbereiche, die von Distanzregelungen, Homeoffice-Verordnungen und Versammlungsbeschränkungen besonders betroffen waren. Zudem gab es auch viele Probleme im Bereich der Prozesse und der Anpassung derjenigen. Zum Umfragezeitpunkt, also 20 Monate nach Beginn der Pandemie, klagten besonders viele KMU über ungelöste Probleme in den Bereichen der Kundenaufmerksamkeit (Marketing), Kundenbindung sowie Marktwachstum.

Als weitere Erkenntnis ist zu nennen, dass das Wegfallen des persönlichen und physischen Kontakts während langer Zeit sämtliche Transformationsbereiche massiv negativ beeinflusst hatte. Dies zeigt, wie wichtig der persönliche Kontakt als Schmiermittel des täglichen Geschäftslebens ist.

### Digitalisierungsturbo

Im Rahmen der Umfrage konnte nachgewiesen werden, dass in rund 50% der KMU die digitale Transformation durch die Pandemie beschleunigt wurde (78% der KMU über 49 Mitarbeitende). Zudem gaben 27% der Unternehmen, die sich vor der Pandemie noch nicht im Transformationsprozess befanden (50% der KMU über 49 Mitarbeitende) an, dass die Pandemie die Transformation ihres Unternehmens initiiert hätte.

Die Untersuchung zeigte deutlich, dass Unternehmen, welche bereits vor der Pandemie mit der digitalen Transformation begonnen hatten, vor weniger transformationsbedingten Herausforderungen standen als Unternehmen, die erst in der Pandemie die Transformation starteten.

Da die Pandemie zurzeit andauert, kann es sich also lohnen, auch jetzt noch mit der digitalen Transformation des eigenen KMU zu beginnen, denn das Sprichwort «Übung macht den Meister» bewahrheitet sich und zeigt, dass Investitionen in die digitale Transformation zu diesem Zeitpunkt sehr lohnenswert sein können.

**David Athanassoglou**

LinkedIn: [www.linkedin.com/in/david-athanassoglou-b7500948/](https://www.linkedin.com/in/david-athanassoglou-b7500948/)  
david@athanassoglou.com