

# Digitale Transformation, Digitalisierungsvorhaben und Prüfziel

Die digitale Transformation bezeichnet einen fortlaufenden, durch digitale Technologien oder darauf beruhende Kundenerwartungen ausgelösten Veränderungsprozess in Organisationen, Verwaltungseinheiten oder Unternehmen, der mittels Digitalisierungsvorhaben unterstützt wird.

Digitalisierungsvorhaben haben zum Ziel, digitalisierte und sichere Prozesse zu schaffen und Bürgerinnen und Bürgern, Kunden, Mitarbeitenden und Unternehmen medienbruchfreie und moderne Services zur Verfügung zu stellen.

Das Prüfziel der EFK fokussiert auf die Beurteilung der Prozesseffizienz unter einer End-to-End-Betrachtung von Digitalisierungsvorhaben. Dazu wird das **DigiTrans-Modell** EFK mit 19 Kriterien angewendet, das erlaubt, die Prüffragen zu beantworten und somit die Hauptrisiken zu erfassen.

## Die vier Prüffragen

1. Wird mit der digitalen Transformation eine adäquate digitale Rendite erzielt?
2. Werden neue potenzielle Kunden, Partner, Produkte und Dienstleistungen berücksichtigt?
3. Wird die digitale Transformation in eine Gesamtarchitektur eingebettet, gesteuert und geführt?
4. Ermöglichen die bestehenden Rahmenbedingungen (bspw. Gesetze, Technologie usw.) die Zielerreichung?

# Die 19 Kriterien



## Kunde\*

Kunden und deren Bedürfnisse werden ungenügend berücksichtigt.

1.1

### Kundenbedürfnisse

Kundenbedürfnisse sind nicht bekannt und/oder werden nicht berücksichtigt.

1.2

### Kundensegmentierung

Die Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den Bedürfnissen von Kundengruppen/-segmenten werden nicht berücksichtigt.

1.3

### Kundenerlebnis

Das Kunden-/Nutzererlebnis ist nicht konsistent und durchgängig konzipiert.

\* Kunden umfassen sowohl interne als auch externe Partner und Stakeholder



## Strategie

Es ist keine Strategie vorhanden, die aufzeigt, wie und zu welchem Zweck transformiert werden soll.

2.1

### Gesetzliche Grundlagen

Gesetzliche Anpassungsbedarfe werden unzureichend adressiert.

2.2

### Stakeholder Management

(Potentielle) Partner und Kunden werden unzureichend berücksichtigt.

2.3

### Strategisches Management

Eine übergreifende Strategie und Planung ist nicht vorhanden.

2.4

### Finanzen & Investitionen

Ein klarer Budgetrahmen und KPI zur Evaluation sind nicht definiert.



## Technologie

Technische Lösungen wie Architektur, Sicherheit und Datenintegration sind nicht klar definiert.

3.1

### Architektur & Applikationen

Eine übergreifende IT-Architektur und IT-Roadmap sind nicht definiert.

3.2

### Daten & Analytics

Daten werden nicht systematisch erfasst und analysiert; die notwendige Technologie wird nicht bereitgestellt.

3.3

### Implementierung

Es gibt keine klare Governance-Struktur und Planung zur Implementierung.

3.4

### Sicherheit

Die Sicherheit (Cyber Security) ist nicht angemessen berücksichtigt.



## Betrieb

Das Betriebsmodell ist nicht auf den Einsatz digitaler Technologien ausgerichtet.

4.1

### Agiles Management

Die Verantwortlichen können nicht rasch genug auf neue Anforderungen reagieren.

4.2

### Prozess-Management

Prozesse entsprechen nicht den Anforderungen und sind schwer anzupassen.

4.3

### Standards & Governance

Es fehlen eine klare Governance sowie Richtlinien und Standards.

4.4

### Semantische Interoperabilität

Daten werden je nach Kontext unterschiedlich interpretiert, was die Zusammenarbeit über Systeme hinweg erschwert oder verunmöglicht.



## Organisation & Kultur

Organisationsentwicklungs- und Change-Massnahmen sind unzureichend definiert.

5.1

### Organisationskultur

Die Organisationskultur ist passiv und ängstlich und hemmt so die digitale Transformation.

5.2

### Leadership & Governance

Die Leader engagieren sich ungenügend für das Vorhaben.

5.3

### Befähigung

Mitarbeitende werden unzureichend ausgebildet und befähigt im Hinblick auf das Vorhaben.

5.4

### Talent-Management

Das Vorhaben ist personell unzureichend mit (Fach)experten und Talenten besetzt.