



Pressemitteilung

Pressekontakt München

Sibylle Thiede (verantwortlich)
Preysingstraße 83
81667 München
Telefon: 089-48092-1466
sibylle.thiede@ksh-m.de

Pressekontakt Benediktbeuern

Dr. Alexandra Hessler
Bahnhofstraße 23a
83671 Benediktbeuern
Telefon: 0157 85 83 29 87
hessler@content-kaufhaus.de

Hochschule für angewandte Wissenschaften
der Kirchlichen Stiftung des öffentlichen
Rechts „Katholische Bildungsstätten
für Sozialberufe in Bayern“

41. Benediktbeurer Management-Gespräche (BMG)

Wem nutzt die Digitalisierung der Dienstleistung?

Am 05. April trafen sich Vertreter aus Wirtschaft und Wohlfahrt zu den 41. Benediktbeurer Management-Gesprächen im Barocksaal des Klosters Benediktbeuern. Im Mittelpunkt der Dialogveranstaltung stand die Digitalisierung von Dienstleistungen. Einmal mehr kam es zu einem regen und konstruktiven Austausch zwischen Entscheidungsträgern aus Wirtschaftsunternehmen und sozialen Organisationen. Impulsvorträge hielten Alexander Graf von Gneisenau, Vizepräsident Johanniter-Unfall-Hilfe e. V. Berlin und Alexander Mettenheimer, Vorsitzender des Aufsichtsrates der Small & Mid Cap Investmentbank AG München.

Benediktbeuern, 08.04.2019 – Carsharing, digitale Vermittlungsplattformen, Fintechs, Distributed Ledger Technology, Blockchain, Fininsurances: Wohin führt die Digitalisierung von Dienstleistungen? Und wie viel ist eigentlich in der Unternehmenswelt bereits passiert? Am vergangenen Freitag diskutierten die Teilnehmer der 41. Benediktbeurer Management-Gespräche kontrovers darüber, wo sich die Chancen, aber auch Risiken einer Entwicklung verbergen, die sich nicht aufhalten lässt. „Umbruch“, sagt Impulsgeber Alexander Mettenheimer, „hat es im Finanzwesen schon immer gegeben, vom Tauschhandel zur Münze, von der Münze zum Papiergeld, dann zum Giralgeld und jetzt stehen wir vor einem Zeitalter, in dem Computer immer stärker für uns arbeiten.“ Alexander Mettenheimer bewertet die Digitalisierung als Chance, so könnten Prozesse beschleunigt und aber auch gleichzeitig transparenter gestaltet werden. Kritisch merkt er dabei an, wie sehr sich die zeitlichen Dimensionen verändert haben, in denen heute Entwicklungen stattfinden: „Wir sind stetig im Wandel, die Etappen werden immer kürzer und natürlich muss sich eine Beraterbank der Konkurrenz stellen, die von Non-Banken ausgeht. Ein Mehrwert in der Digitalisierung liegt aber ganz sicher darin, dass der Zugang zum Kunden immer wichtiger wird, der Kunde also immer mehr im Mittelpunkt der Angebotsstruktur steht.“

Vom Kundenmehrwert sprechen an dem Abend auch Michael Thiess, Inhaber von MICHAEL THIESS Management Consultants in München und einer der beiden Initiatoren der Benediktbeurer

Management-Gespräche, und Impulsgeber Alexander Graf von Gneisenau. „Gerade im Bereich der Dienstleistung kann die Digitalisierung den Kunden große Erleichterung bringen, Unternehmen können Prozesse effizienter gestalten. Allerdings muss die digitale Dienstleistung in besonderer Weise kundenfreundlich und einfach gestaltet ein. Dies ist eine Forderung an mobile und PC-basierte Lösungen gleichermaßen“, betont Michael Thiess. Alexander Graf von Gneisenau weist darüber hinaus auf die Leistungspakete hin, die nur durch digitalisierte Prozesse möglich sind: „Dienstleister und Kunden profitieren beide von der Digitalisierung. Zum einen wird die Kommunikation beschleunigt, zum anderen können Mehrwertdienste angeboten werden, die ohne Digitalisierung nicht denkbar wären.“

Aktuell konzentriert sich die Digitalisierung allerdings noch eher auf die Verwaltung von Abläufen und Prozessen und weniger auf den direkten Kundenkontakt: „In der Beratung setzen wir nach wie vor auf das persönliche Gespräch mit unseren Kunden“, sagt der Aufsichtsratsvorsitzende der Small & Mind Cap Investmentbank AG Alexander Mettenheimer. Der Vizepräsident der Johanniter-Unfall-Hilfe Alexander Graf von Gneisenau verweist auf bereits digitalisierte Teilbereiche in der Kinder- und Jugendarbeit und in sozialen Diensten wie Hausnotruf, Menüdienste und Tagespflege, ergänzt allerdings: „Wir müssen uns aber dennoch eingestehen, dass wir erst am Anfang der Digitalisierung stehen.“

Einig sind sich die Initiatoren, Impulsgeber und Teilnehmer darin, dass ethische Aspekte im digitalen Zeitalter eine neue und sehr wichtige Bedeutung erhalten: „Hier werden wir als Dienstleister in Zukunft besonders gefordert“. Vor dem Hintergrund der breitangelegten Datenverarbeitung wird es künftig zudem noch wichtiger, die Privatsphäre eines jeden Einzelnen zu schützen. Egon Endres, Professor an der Katholischen Stiftungshochschule München und Mitinitiator der Benediktbeurer Management-Gespräche, verweist mit Nachdruck darauf, dass Führungskräfte im Umgang mit ihren Mitarbeitern vor ganz neuen Herausforderungen stehen werden: „Die Digitalisierung verändert die Voraussetzungen bei der Erstellung von Dienstleistungen grundlegend. Algorithmen und Roboter kennen keine Gefühle und können nicht müde werden. Das wird massive Auswirkungen auf soziale Kommunikation und auf menschliche Handlungsverantwortung haben. Führungskräfte werden diesen Prozess mit traditionellen hierarchischen Routinen nicht ausreichend gestalten können.“

Die 41. Benediktbeurer Management-Gespräche werden freundlicherweise von der Sodexo Services GmbH, Rüsselheim am Main, finanziell unterstützt. Die 42. BMGs finden am 11.10.2019 zu dem Thema „Corporate Governance – wer kontrolliert den Aufsichtsrat?“ statt.

Bei Rückfragen können Sie sich gerne an folgenden Pressekontakt wenden: Katholische Stiftungshochschule München, Sibylle Thiede, sibylle.thiede@ksh-m.de, 089 48092-8466. Gerne organisieren wir Interviews oder O-Töne.

Über die Benediktbeurer Management-Gespräche

Die Benediktbeurer Management-Gespräche (BMG) werden seit 2000 gemeinsam von Prof. Dr. Egon Endres, Professor für Sozialwissenschaften an der Katholischen Stiftungshochschule München, und Michael Thies, MICHAELTHIESS Management Consultants, München, veranstaltet. Sie zielen auf den gedanklichen Austausch und das „Networking“ von Entscheidungsträgern aus Wirtschaftsunternehmen und sozialen Organisationen. Existieren traditionell kaum Berührungspunkte zwischen beiden Welten, so haben sich die Handlungsanforderungen von sozialen Organisationen und Wirtschaftsunternehmen in den vergangenen Jahren angeglichen. Dabei haben beide Seiten im Umgang mit ihrer jeweiligen Umwelt unterschiedliche Kompetenzen entwickelt, was einen Blick über den Tellerrand lohnenswert erscheinen lässt. In diesem Sinne verstehen sich die Benediktbeurer Management-Gespräche als Forum, durch das neue Impulse für „lernende“ Organisationen und ihre Manager gewonnen werden. Die handverlesene Auswahl der Gäste gewährleistet einen anregenden und intensiven Gedanken- und Erfahrungsaustausch.

Katholische Stiftungshochschule München (KSH)

Die Katholische Stiftungshochschule München ist eine national und international hoch angesehene Hochschule für Sozial-, Pflege- und pädagogische Berufe in kirchlicher Trägerschaft. Sie bietet ihren etwa 2400 Studentinnen und Studenten an den beiden Standorten Benediktbeuern und München eine intensive und professionelle Betreuung. Neben den Bachelorstudiengängen Soziale Arbeit, Pflegemanagement, Pflegepädagogik, Pflege dual, Bildung & Erziehung im Kindesalter und Religionspädagogik und kirchliche Bildungsarbeit (auch im Doppelstudium mit der Sozialen Arbeit) bietet die Katholische Stiftungshochschule München auch Masterstudiengänge und vielfältige Fortbildungsveranstaltungen an. Ein wissenschaftliches und zugleich praxisorientiertes Studium sowie das christliche Menschenbild begründen den besonderen Auftrag der Hochschule.

MICHAEL THIESS Management Consultants

MICHAEL THIESS Management Consultants ist eine leistungsfähige Strategieberatung und unterstützt international bedeutende Industrie- und Dienstleistungsunternehmen sowie öffentliche Institutionen und Non-Profit Organisationen in allen Fragen der Unternehmensführung. Neben der Strategie-, Prozess- sowie Organisationsberatung weisen MICHAEL THIESS Management Consultants ebenfalls in den Bereichen Post Merger Integration, Effizienzsteigerung in Marketing & Vertrieb sowie Innovationsstrategien besondere Leistungen vor. Der Schwerpunkt der Beratungstätigkeit liegt auf den Branchen und Geschäftsfeldern Healthcare, Pharmaindustrie, Medizintechnik-Unternehmen, Non-Profit-Organisationen, High Tech-Branche und Wirtschaftsförderung.