



# > Digitalisierung ...aber der letzte Meter bleibt.

Bettina Guggemos | Neufarn, den 19.07.2016

# Agenda



1

## Status Quo: Digitalisierung & Last Mile

2

Umsetzungsbeispiele für Digitalisierung & Last Mile

3

Ende der Last Mile in Sicht?



A comic strip panel featuring a woman with blonde curly hair and glasses, wearing a green jacket, standing on the left. A young boy with blonde spiky hair and glasses, wearing a blue shirt, is on the right. The woman is looking at the boy with a questioning expression. The boy is looking back at her with a slightly annoyed or exasperated expression. The background is a simple indoor setting with a lamp and some furniture.

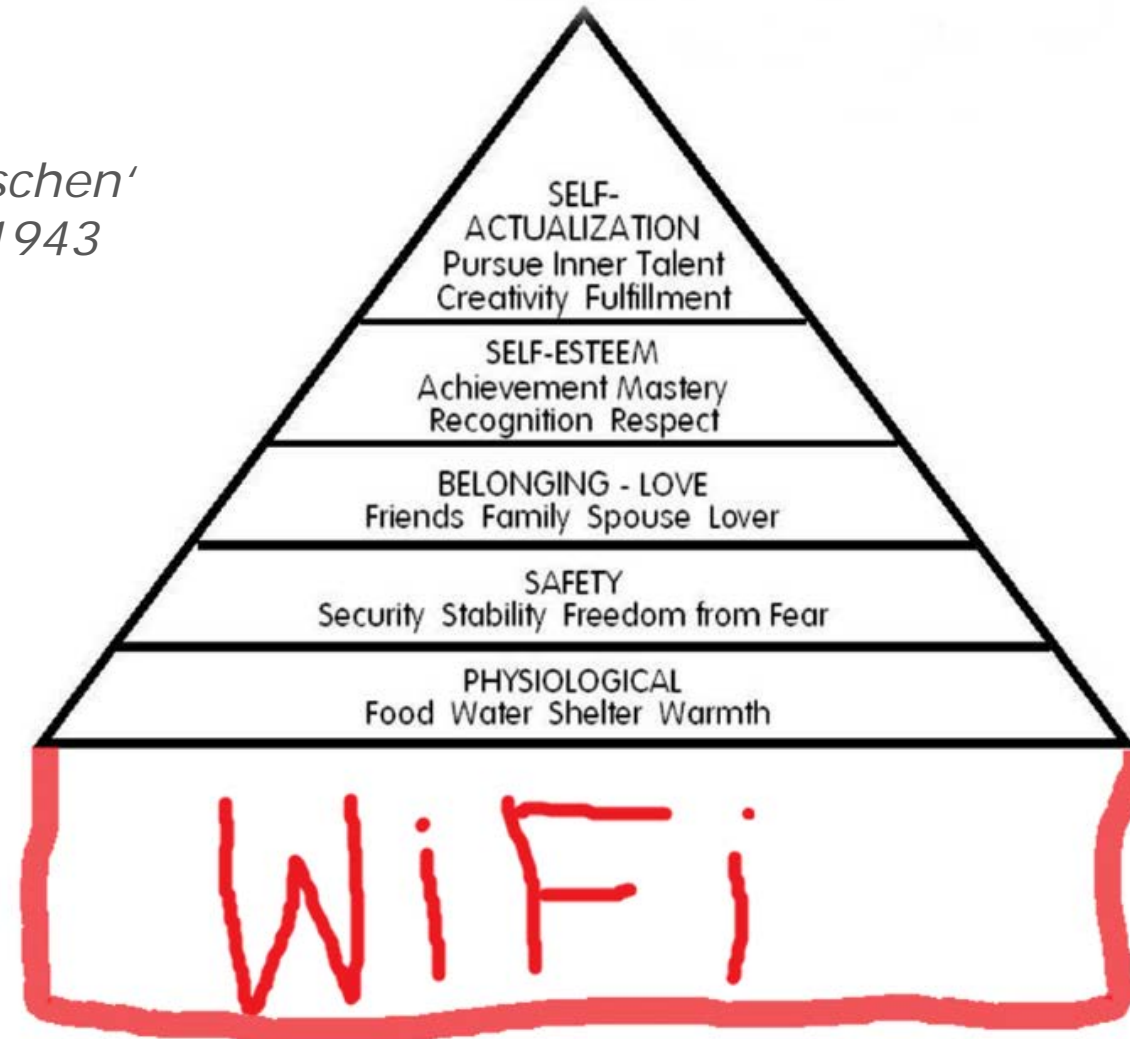
How do you **\*THINK\*** my first  
day of kindergarten went?!?

They didn't  
even have  
**Wi-Fi..**

# Bedürfnispyramide des 21. Jahrhundert

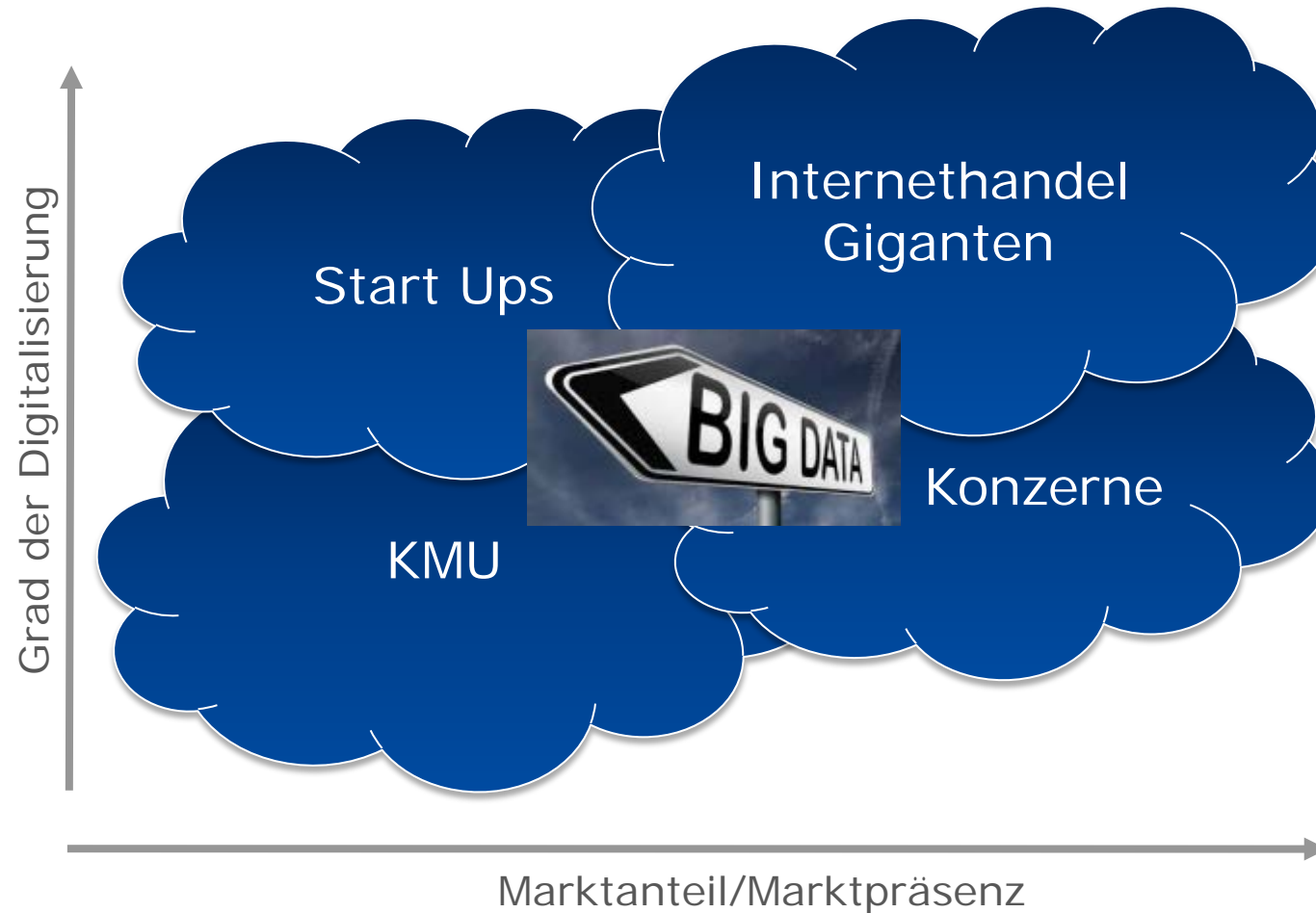


*Erweiterung der Maslowschen'  
Bedürfnispyramide von 1943*



# Der Run auf den digitalen Kunden

Die Schnellen „fressen“ die Langsameren...





# Wieviel Prozent Ihrer Prozesse wurden bereits digitalisiert?



Weniger als 20%

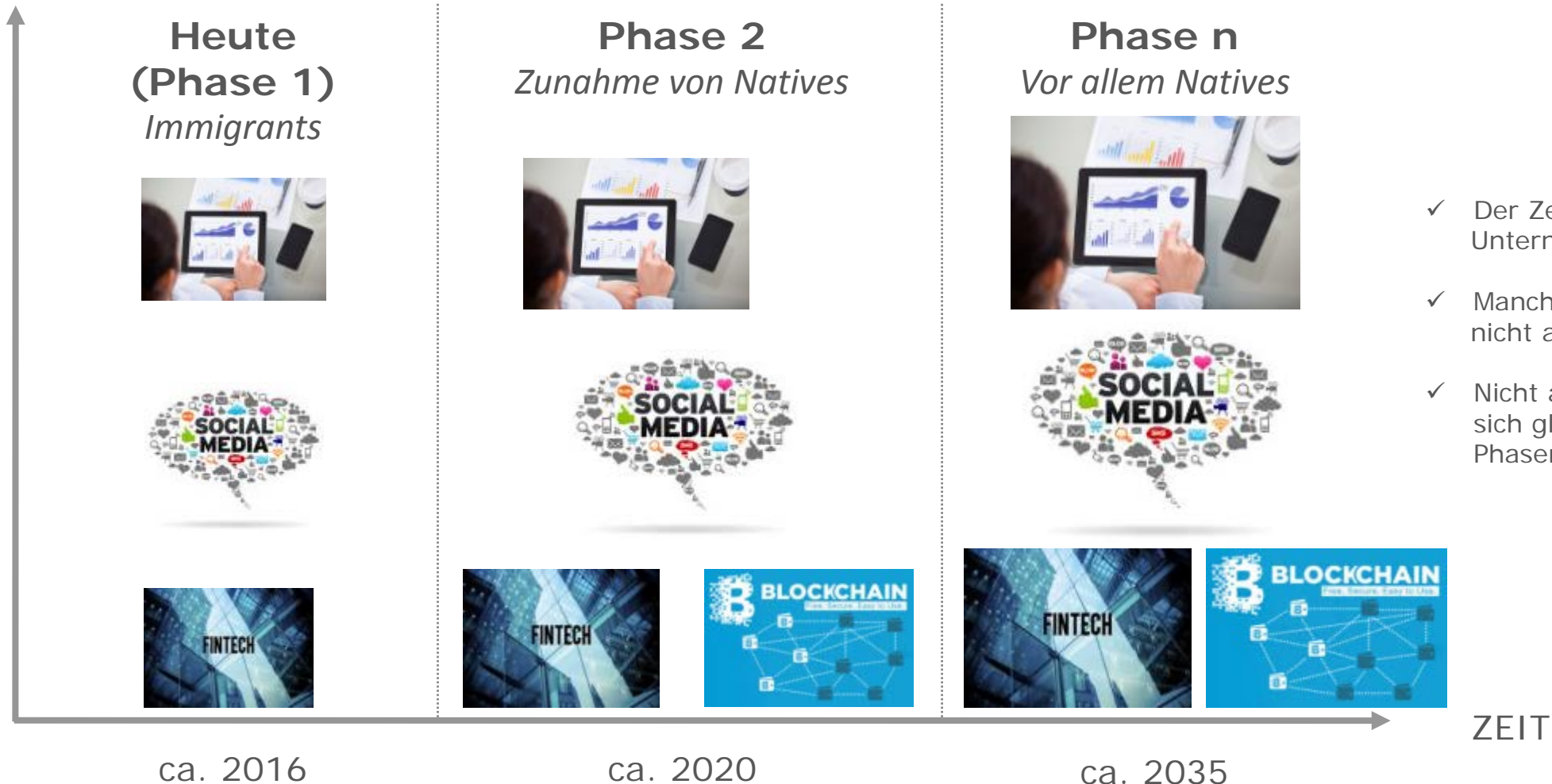
Zwischen 20% und 50%

Zwischen 50% und 80%

Mehr als 80%



# Phasentransformation des digitalen Wettlaufs



- ✓ Der Zeitverlauf ist für jedes Unternehmen unterschiedlich.
- ✓ Manche Unternehmen werden nicht alle n Phasen erleben.
- ✓ Nicht alle Unternehmen befinden sich gleichzeitig in den gleichen Phasen.



# Medienbruch & Last Mile







**The Last Mile problem**

# E-Commerce: Christmas 2000

„Winning the last mile of e-commerce“ Lee, Hau L; Whang, Seungjin. **MIT Sloan Management Review** 42.4



2000.<sup>1</sup> “This is the season when the last mile will be the most crucial element of e-business,” one observer declared. “Sellers who come up with creative ways to deliver will secure enormous consumer loyalty.”<sup>2</sup>



It is true that e-commerce has improved the efficiency of placing orders. Trading partners communicate, coordinate, share information and manage inventory better as well. But in the future, e-businesses that can deliver the goods and services at a reasonable cost will have the edge. Order fulfillment can be the most expensive and critical operation for both the online and offline businesses of companies engaged in e-commerce. The ability to fulfill and deliver orders on time could determine an e-tailer's success.



# „Du bestellst mit Lichtgeschwindigkeit und die Lieferung kommt im Schneckentempo“

*Helmut Thoma, ehem. RTL-Chef*



## Analog



2 h

## Digital



2 min



*Medien  
bruch*



24 h  
(min)

**Last Mile**

Quelle: Internet

21.07.2016

YOUR goals. OUR mission. EXCON services.



# Ausprägungen der Last Mile

Grad der Digitalisierung

## 1. Ausprägung

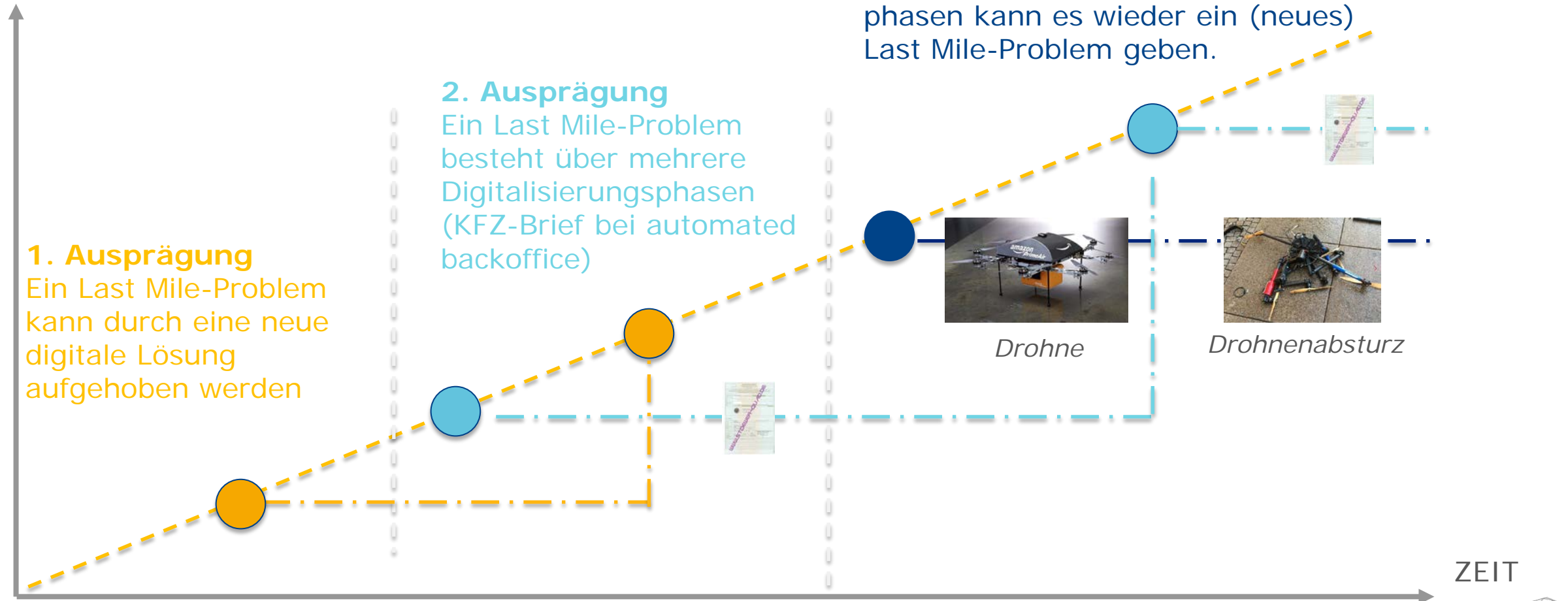
Ein Last Mile-Problem kann durch eine neue digitale Lösung aufgehoben werden

## 2. Ausprägung

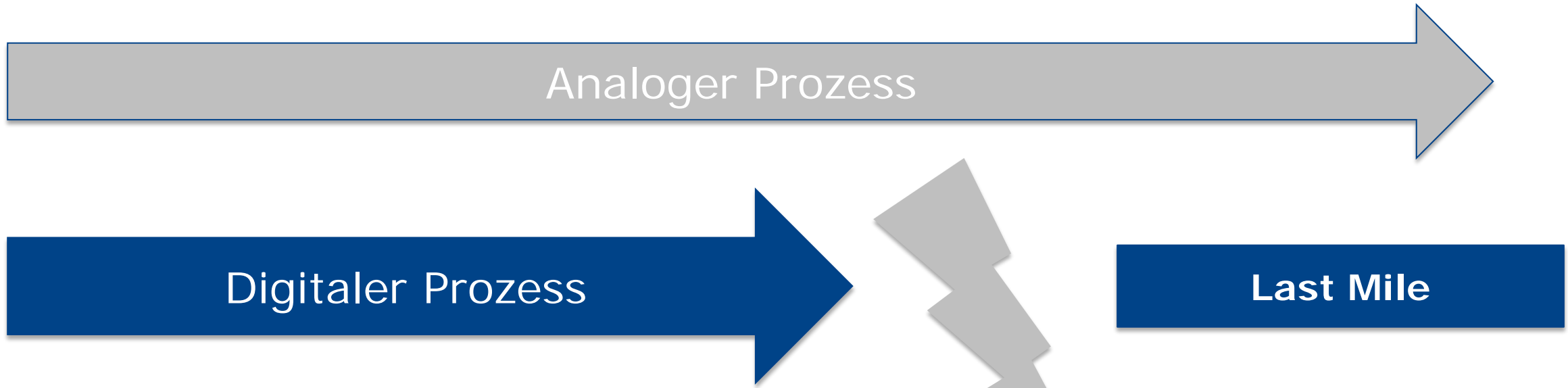
Ein Last Mile-Problem besteht über mehrere Digitalisierungsphasen (KFZ-Brief bei automated backoffice)

## 3. Ausprägung

Auch in späteren Digitalisierungsphasen kann es wieder ein (neues) Last Mile-Problem geben.



# Theoretische Umsetzungsvarianten



- ✓ Inhouse (aus BAFIN Regulatorien).....
- ✓ Inhouse.....
- ✓ Inhouse.....
- ✓ Inhouse.....
- ✓ Outsourcing.....
- ✓ Outsourcing.....

Inhouse  
-----  
Inhouse  
Outsourcing  
-----  
Outsourcing





# Wieviel Prozent Ihrer digitalisierten Prozesse haben noch eine Last Mile?



Weniger als 20%

Zwischen 20% und 50%

Zwischen 50% und 80%

Mehr als 80%



# Agenda



1

Status Quo: Digitalisierung & Last Mile

2

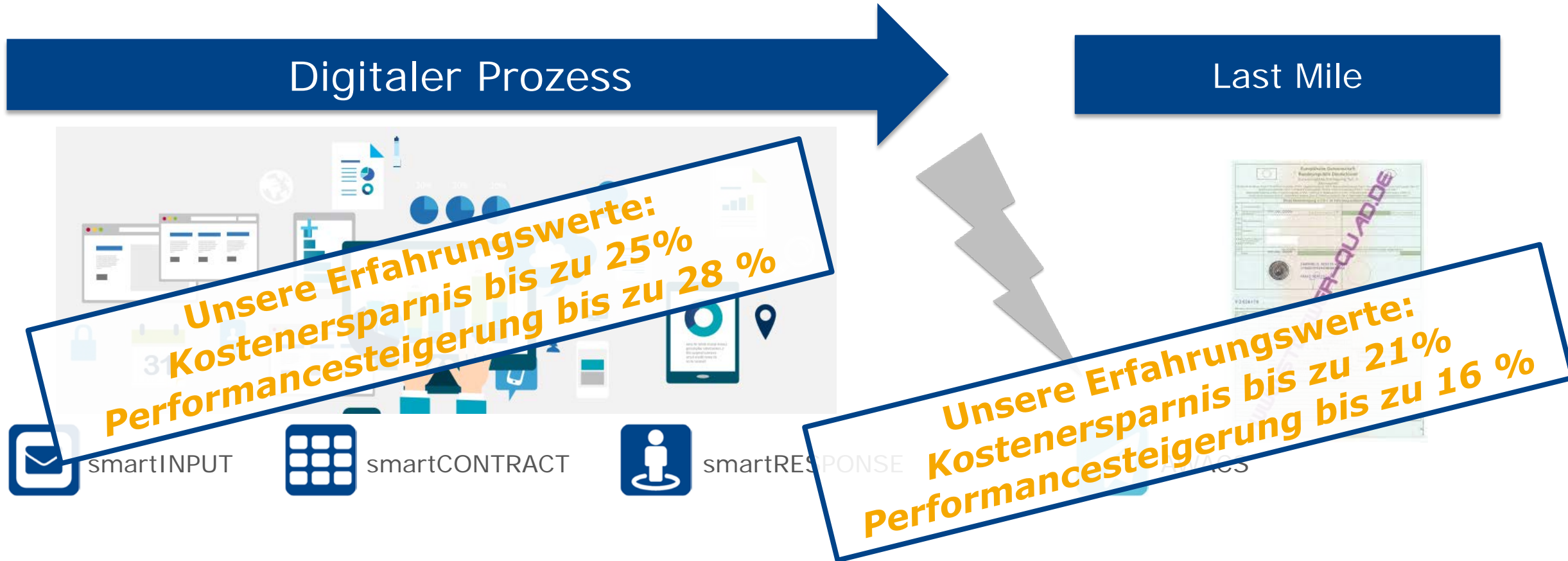
**Umsetzungsbeispiele für Digitalisierung & Last Mile**

3

Ende der Last Mile in Sicht?



# Beispiel 1: Automated Backoffice



- ✓ Digitales und automatisiertes Antrags- und Responsemanagement
- ✓ Digitalisierung des rein physischen Posteingangs auch Mail, Fax, Social Media, Instant Messaging
- ✓ Digitalisierte End-to-End Prozesse
- ✓ kontextsensitiven Routing von Geschäftsvorfällen

- ✓ Digitalisierung der Dokumentenverwaltung
- ✓ Überwachung Zahlungsverkehr
- ✓ Kontinuierliche Bonitätsüberwachung



# Beispiel 2: Forderungsmanagement mit Blockchain



Digitaler Prozess



Last Mile



Logistik

- ✓ Digitaler weltweiter Austausch von Werten über Blockchain
- ✓ Verwaltung der Verträge einschließlich Ratenzahlungen
- ✓ Mahnung über Nachricht auf Kunden-Smart Phone
- ✓ Sperren des Fahrzeugs über digitalen Schlüssel
- ✓ Digitale Entsperrung nach Zahlung

- ✓ Europaweite Rückholung von Fahrzeugen, wenn der Endkunde nicht mehr bezahlt



# Beispiel 3: Kreditsicherheitenprüfung



## Digitaler Prozess

**Unsere Erfahrungswerte:  
Kostensparnis bis zu 31%**



Selfcheck



Connect



Monitoring

- ✓ Digitaler Überwachung von Fahrzeugen
- ✓ Digitale Spot-Prüfung von Fahrzeugbeständen
- ✓ Digitale Rule Engine zur selektiven Alarmierung
- ✓ Digitaler Eskalationsprozess

## Last Mile



Floorcheck



EFA

- ✓ Händlerräumung

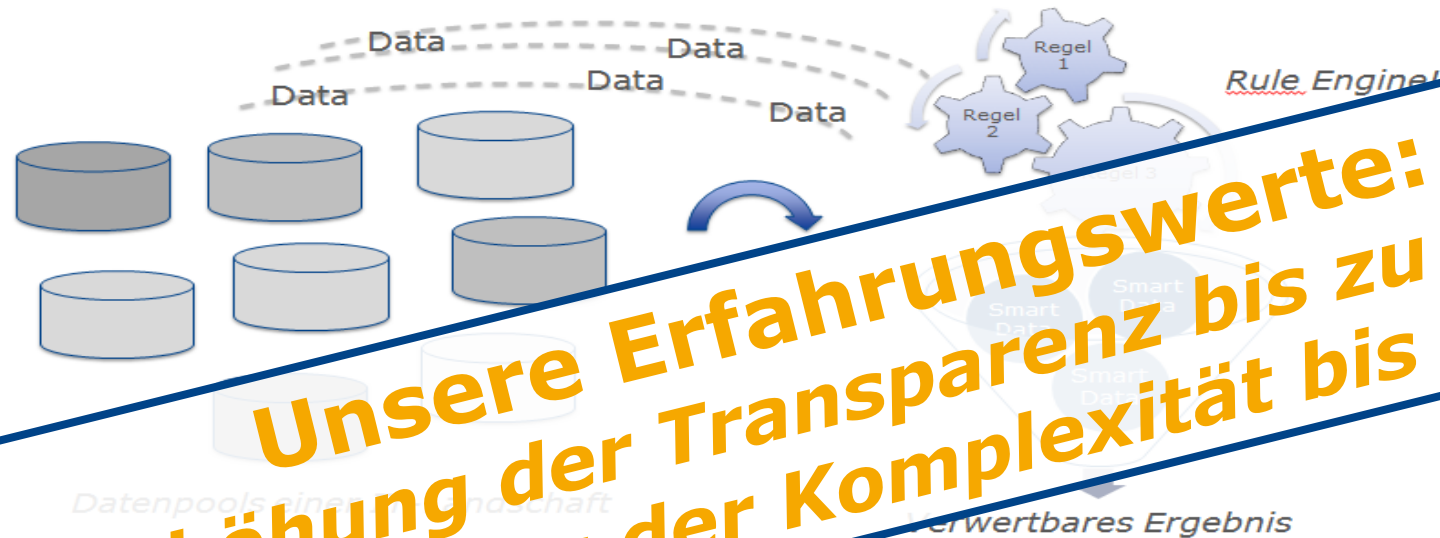




# Beispiel 4: Datenabgleich



Digitaler Prozess



**Unsere Erfahrungswerte:**  
**Erhöhung der Transparenz bis zu 33%**  
**Verminderung der Komplexität bis zu 29%**

- ✓ Vielfalt an Datenquellen mit teilweise inkonsistenten Daten
- ✓ Datenmigrationen, Fusionen erfordern Datenabgleich
- ✓ Digitale Rule Engine zur Einstellung von Betriebseinheiten, Abstimmungstypen, Datenquellen, Datenfelder, Prozesse und Sprachen.
- ✓ Früherkennung von Settlement und Tradefehlern



# Beispiel 5: Versicherungsrichtlinie IDD



Analoger, digital unterstützter Prozess

Last Mile



**Unsere Erfahrungswerte:**  
**Kostenersparnis bis zu 31%**  
**Performancesteigerung bis zu 23%**  
**Verminderung der Komplexität bis zu 29%**

- ✓ Analoges Verkaufsergebnis
- ✓ Digitaler Verkaufsergebnis
- ✓ Digitale Beratungsanfrage
- ✓ Digitale Kreditentscheidung

- ✓ 15 Stunden Versicherungsschulung für Verkäufer
- ✓ ODER: digitale Videoberatung durch Experten



LifeVideo



# Agenda



1

Status Quo: Digitalisierung & Last Mile

2

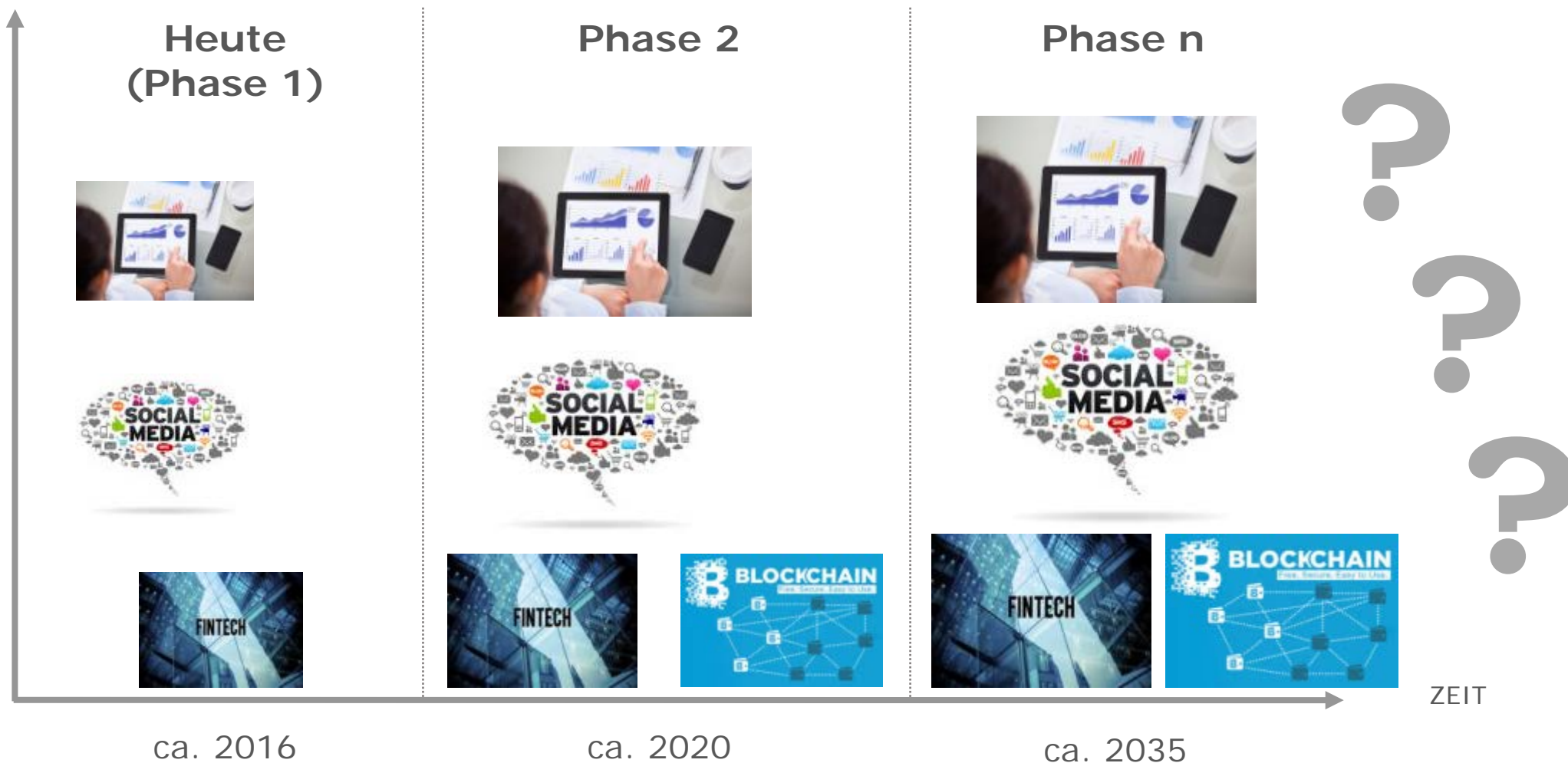
Umsetzungsbeispiele für Digitalisierung & Last Mile

3

**Ende der Last Mile in Sicht?**



# Wann ist das Last Mile-Problem gelöst?



## Volkswagen kündigt faltbaren Elektroroller für die City an

07.07.2015, 18:10 Uhr Volkswagen will Segway mit einem eigenen Elektroroller Konkurrenz machen. Der Last Mile Surfer wiegt nur elf Kilogramm und erscheint im nächsten Jahr.





# „Last Mile Car“



*Audi CEO Rupert Stadler  
in einem Interview Dez 2015*

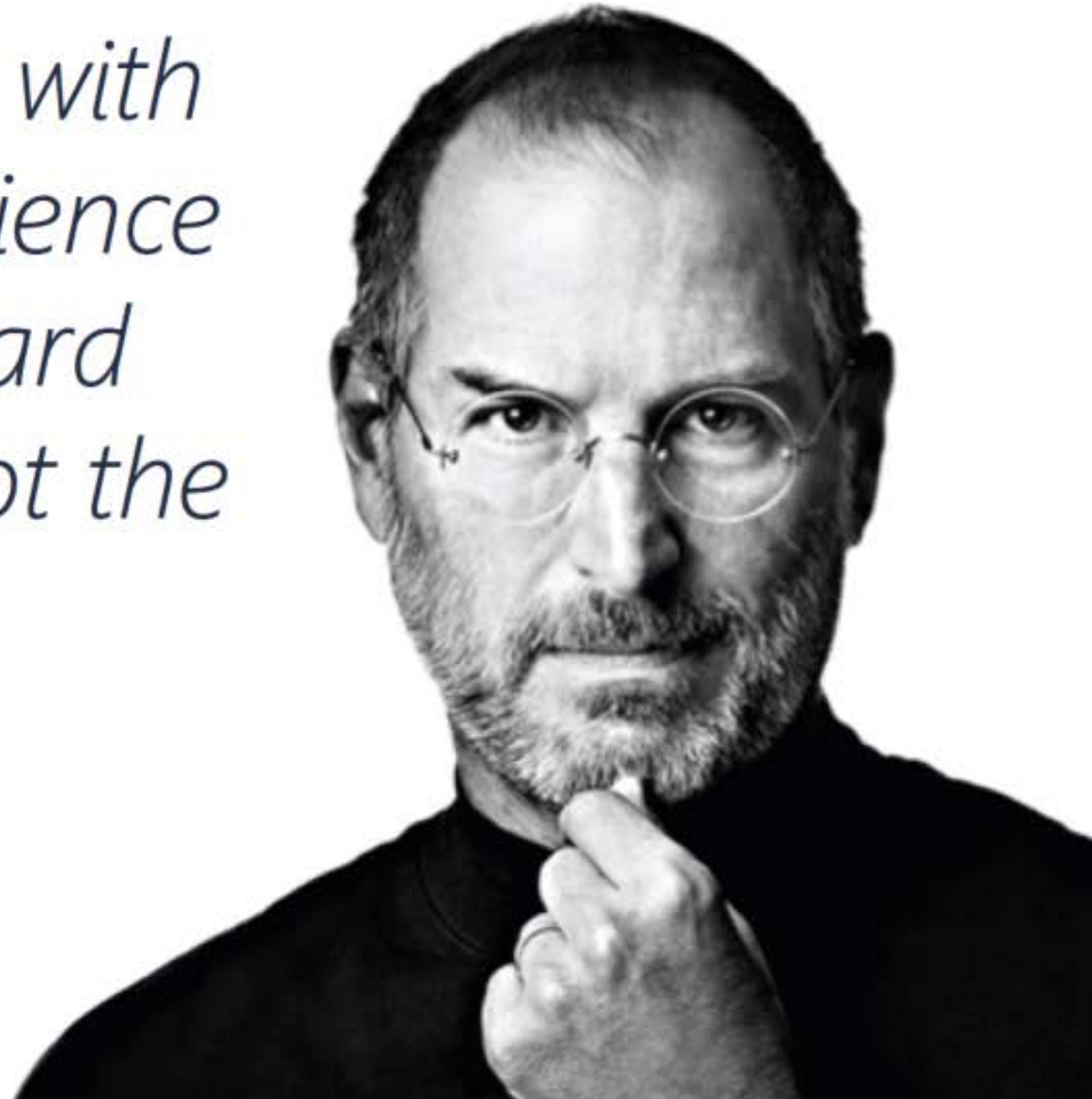
**Frage:** Bedeutet dies auch, dass Sie gerade im Hinblick auf das pilotierte Fahren, ueber neue Plattformen und Services fuer den Mobilitaets-Mix im urbanen Lebensraum nachdenken?

**Stadler:** Eine Art „Last Mile Car“? Auch darueber denken wir natuerlich nach. Mein Gefuehl ist da nach den Diskussionen mit der Politik extrem positiv. Wir lassen uns da nicht irgendwo hetzen, sondern kommen mit den Plattformen auf den Markt, wenn der Markt dafuer bereit ist.



*"You've got to start with the customer experience and work back toward the technology – not the other way around"*

Steve Jobs



# Wann wird Last Mile ganz verschwinden?



In den nächsten 5 Jahren

In den nächsten 10  
Jahren

Bis 2040

Nie







# › Wir unterstützen Sie bei Digitalisierung und Last Mile!

## > Folgen Sie uns!



**YouTube:** EXCON Services GmbH



**Xing:** EXCON Services GmbH



**LinkedIn:** EXCON Services GmbH



**Twitter:** @EXCONServices



Wir wissen: Wer am effizientesten arbeitet, gewinnt. Durch Digitalisierung die Arbeitsprozesse zu optimieren, ist logische Konsequenz.

Wir sind Optimierer. Konsequenter digital. UND haben das professionelle Netzwerk in der Fläche. Weil der letzte Meter oft bleibt. Noch.

**#digitization**  
**#thelastmile**

Services. Einfach wie im APP Store.



www.excon.com  
Neu-Ulm | Salzburg | Zürich | Brüssel | Madrid | Poznań | Rom | Paris | London





## › Ihre Ansprechpartnerin



### **Bettina Guggemos**

Geschäftsführerin

EXCON Automotive Services GmbH

Fon: +49 61 02 / 73 89 – 866

E-Mail: [bettina.guggemos@excon.com](mailto:bettina.guggemos@excon.com)