

Interview

Start in eine neue Ära

[22.07.2024] In vier Fokusbranchen will Wilken der Technologiepartner Nummer eins werden und stellt sich dazu neu auf. stadt+werk sprach mit Chief Customer Officer Tobias Mann über die Ziele und den Weg hin zum Leitbild eines Tech-Unternehmens.

Herr Mann, der WOW-Day am 16. Mai 2024 markiert einen Meilenstein in der Geschichte von Wilken. Was haben Sie den Gästen präsentiert?

Grundsätzlich ging es uns beim WOW-Day um den Start in eine neue Ära. Denn wir befinden uns mitten in einer Transformation. Am WOW-Day haben wir unseren Gästen – also unseren Kunden und Geschäftspartnern – präsentiert, wie wir in Zukunft zusammenarbeiten werden, wie wir uns gemeinsam verändern müssen, was uns als Tech-Unternehmen ausmacht, welche Kompetenzen wir aufbauen müssen und vor allem, welchen Nutzen unsere Kunden in Zukunft von Cloud- und SaaS-Produkten haben werden.

Geht es auch darum, dass Sie intern Ihre Prozesse anpassen?

Genau, wir stellen auf agile Entwicklungsmethoden um und wollen agile Projektansätze auch bei unseren Kunden einführen. Agil ist nicht immer besser, aber es ist zeitgemäßer und ermöglicht uns, deutlich schneller und mit höherer Qualität zu arbeiten. Wichtig ist uns dabei, dass wir unsere Versprechen mit Maßnahmen, Aktionspunkten und Leistungen untermauern und so auch Wirkung erzielen.

Was bedeutet es für Sie, ein Tech-Unternehmen zu sein?

Ein Tech-Unternehmen zu sein bedeutet nicht nur, mit Technologie zu arbeiten, sondern sie auch zu beherrschen. Es hat viel mit Kultur zu tun – wie man zusammenarbeitet, mit welchen Werten man an die Arbeit geht und wie man mit Kunden umgeht. Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt unseres Handelns. Außerdem setzen wir auf ein Shared-Leadership-Modell, bei dem die Führung geteilt wird. Ein Technologieunternehmen hat auch visionäre Ziele, und unsere Vision ist es, ein nachhaltig stabiler und relevanter Player in unseren Fokusbranchen zu werden.

Ein kurzer Blick zurück: Wie hat sich Wilken in den vergangenen Jahren entwickelt?

Wilken blickt auf eine 46-jährige Firmengeschichte zurück, auf die wir stolz sind. In den vergangenen Jahren haben wir einen Transformationsprozess durchlaufen. Wir haben unsere Gesellschaften konsolidiert, unsere Aufbauorganisation klar strukturiert und uns intensiv mit unseren Unternehmenswerten und Führungsgrundsätzen auseinandergesetzt. Darüber hinaus haben wir unser Image als Tech-Unternehmen geschärft und uns von der Vorstellung einer Software-Schmiede verabschiedet.

Wie wirkt sich die neue Ausrichtung auf die verschiedenen Branchen aus; und was bedeutet das konkret für Ihre Kunden?

Wir haben vier Fokusbranchen: Gesundheitswesen, Sozialwirtschaft, kirchliches Umfeld und Versorgungswirtschaft. In diesen Branchen wollen wir unsere Ressourcen bündeln und unsere Kompetenzen ausbauen, um der Technologiepartner Nummer eins zu werden. Durch diese Fokussierung

können unsere Kunden stabilere Lösungen und eine bessere Betreuung erwarten. Zur Unterstützung dieser Strategie haben wir eine erfolgreiche Produktlinie im Bereich Tourismus und Kultur ausgegründet.

Was verändert sich konkret für Ihre Kunden in Bezug auf Support und Kundenkommunikation?

Wir schaffen Plattformen wie die Wilken Community, um den Austausch zwischen Kunden, Anwendern und Experten zu fördern. Durch die Steigerung der Software-Qualität werden die Service-Anfragen sinken, sodass wir uns stärker auf die Weiterentwicklung und neue Geschäftsmodelle konzentrieren können. Auch bei Cloud- und SaaS-Lösungen können unsere Kunden schnellere und stabilere Lieferungen erwarten.

„Wir wollen unseren Bekanntheitsgrad steigern und unser Image verbessern.“

Wie sieht Ihre Strategie für Cloud Services aus?

Unsere Kunden in Kernbranchen wie dem Gesundheitswesen und der Versorgungswirtschaft tun sich noch schwer mit der Cloud, aber wir werden sukzessive Cloud-Lösungen einführen. Ein Beispiel ist unsere AS4-Lösung, die hoch skalierbar ist und als Cloud-Anwendung effizienter bereitgestellt werden kann.

Auf welche Cloud-Plattformen setzen Sie?

Für bestimmte Software nutzen wir Microsoft Azure, da wir Partner von Microsoft sind und Azure erhebliche Mehrwerte bietet. Gleichzeitig betreiben wir aber auch eigene Rechenzentren, um unabhängig von Microsoft Azure zu sein und DSGVO-konforme Lösungen in Deutschland anbieten zu können. Gemeinsam mit dem Unternehmen IVU aus Norderstedt betreiben wir beispielsweise die Lösung AS4 selbst und haben Redundanzen zwischen deren Rechenzentren aufgebaut. On-Premise-Lösungen, die als Software-as-a-Service angeboten werden, betreiben wir in unseren eigenen Rechenzentren, da wir hier über ein hohes Know-how im Betrieb verfügen.

Kann der Kunde entscheiden, wo sein Service laufen soll?

Ja und Nein. Grundsätzlich können die Lösungen von jedem Rechenzentrum aus betrieben werden, aus praktischen Gründen bevorzugen wir jedoch die eigene Cloud-Plattform. Die Vorteile liegen unter anderem darin, dass Updates zentral ausgerollt werden können und somit die Versionsstände konsistent bleiben. Kleinere, dezentrale Instanzen führen oft zu Problemen und erschweren das Management. Wichtig ist, dass das Integrationskonzept stimmt, damit ergänzende Produkte und Lösungen einfach integriert werden können.

Auf dem WOW-Day wurden auch ein neues Logo und ein neuer Markenauftritt vorgestellt. Welche Philosophie steckt dahinter?

Unser neues Logo symbolisiert Bewegung, Offenheit und Stärke als zukunftsorientiertes Tech-Unternehmen. Es soll unseren Gemeinschaftsgedanken und unsere Kundenorientierung zum Ausdruck bringen. Das Logo soll einen Wiedererkennungswert haben, ähnlich wie der Mercedes-Stern. Es zeigt, dass wir mutiger und innovativer sind und unseren Wandel nach außen tragen wollen.

Wie sehen die langfristigen Ziele der Neuausrichtung aus?

Wir wollen unseren Bekanntheitsgrad steigern und unser Image verbessern. Gleichzeitig arbeiten wir an unserer Attraktivität als Arbeitgeber und wollen unseren Mitarbeitenden etwas bieten. Wir wollen unsere Marktanteile nicht nur halten, sondern ausbauen, insbesondere in der Versorgungswirtschaft. Durch die Fokussierung auf Branchen können wir Expertenwissen weiter steigern und neue Geschäftsmodelle

schnell auf den Markt bringen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Juli/August 2024 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Unternehmen, Wilken, WOW-Day