

## Digitale Wege in die Zukunft

### Auslöser Corona

Ein Beitrag von Lars Holzapfel

Corona hat die Kirchen und ihre Einrichtungen in vielfältiger Weise getroffen, auch wirtschaftlich: Drastische Einbrüche bei den Kollekten wegen ausgefallener Gottesdienste, sinkende Einnahmen aus der Kirchensteuer durch Kurzarbeit und Arbeitslosigkeit, ausbleibende KiTa-Gebühren sowie zusätzliche Belastungen durch den Umzug vieler Mitarbeitenden in das Homeoffice.

Viele Kirchenverwaltungen stellen sich deswegen jetzt die Frage, inwieweit die Digitalisierung künftig dazu beitragen kann, die Folgen einer solchen Krise zu bewältigen. Dabei gibt es zahlreiche Optionen. Und auch von anderen Branchen kann die Kirche viel lernen.

#### In Kontakt bleiben

Die ausgefallenen Gottesdienste haben es deutlich gezeigt: Die Kirchen müssen neue Wege finden, mit den Gläubigen in Kontakt zu bleiben. Denn auch wenn Gottesdienste nun wieder erlaubt sind: Wer nachhaltige Bindungen aufbauen und bewahren möchte, muss auch in der Kommunikation neue Wege gehen. Der Tourismus oder die Event-Branche sind hier schon weiter.

Touristische Regionen, Konzerthäuser oder auch Theater setzen dabei in den letzten Jahren zunehmend auch Instrumente für die profilierte „Eins-zu-Eins-Kommunikation“, kurz: One2One. Die Idee dahinter ist es, eine regelmäßige Kommunikation mit den Besuchern auch über den eigentlichen Aufenthalt in der Tourismusregion oder Eventlocation hinaus zu etablieren.



Abb.: pexels.com / Anna Shvets

Corona hat vielen klar gemacht, wie wichtig es ist die Prozesse durchgängig zu digitalisieren.

Dabei werden die Adressaten und Adressatinnen jedoch nur mit Informationen versorgt, die für sie auch tatsächlich relevant sind, und dies auch über die Zeitachse vor und nach dem Aufenthalt hinweg. Dies geschieht auf Grundlage von Profilen, die beispielsweise auf Basis demografischer Daten gebildet werden, aber auch über das Klickverhalten in E-Mails oder auf Webseiten.

Für die Kirchen würde eine solche, individuelle und persönlichere Kommunikation ebenso deutliche Vorteile bieten. Denn Seniorinnen und Senioren interessieren sich für ganz andere Themen als etwa eine junge Familie. Schüler/-innen und Studenten/-innen müssen wiederum mit für sie relevanten Informationen versorgt werden, die für andere Zielgruppen absolut uninteressant sind.

Um diese spezifische Behandlung der unterschiedlichen Zielgruppen handhabbar zu machen, unterstützen Software-Instrumente wie die Wilken E-Marketing Suite die Automatisierung von Kommunikationskampagnen. Die Anwendungsmöglichkeiten sind dabei vielfältig, etwa bei saisonalen Informationskampagnen rund um die großen kirchlichen Feiertage.

Aber auch ganz gezielt und ereignisgesteuert: So wird es beispielsweise möglich, automatisch auf Kirchenaustritte zu reagieren und dabei zielgruppengerechte Argumente für einen weiteren Verbleib in der Kirche zu versenden.

Auch Spendenkampagnen könnten exakt an den Profilen der Kirchenmitglieder ausgerichtet werden, indem bei jungen Menschen eher ein



Streetworking-Projekt von Caritas oder Diakonie beworben, bei Senioren und Seniorinnen dagegen die Finanzierung der Sozialen Dienste in den Vordergrund gerückt wird.

Selbst rund um einzelne Gottesdienste ließe sich eine Informationsstrecke aufbauen, die am Bedarf der einzelnen Gläubigen ausgerichtet ist.

### Das digitale Portal zur Kirche

Bei Internetauftritten geht der Trend ebenfalls mehr und mehr zu einer profilierten Kommunikation. Stadtwerke sind beispielsweise längst dabei, ihre Kundenportale mit Inhalten zu füttern, die sich spezifisch an die jeweilige Zielgruppe und ihre aktuelle Lebenssituation richten.

Das geht bis hin zur Gestaltung der Website: Für ältere Menschen werden dabei etwa größere Schriften und eine insgesamt überschaubare Struktur verwendet, bei Jüngeren setzen die Versorgungsunternehmen dagegen eher auf eine „peppige“ Gestaltung und vielfältige Verlinkungen.

Nötig sind dafür neue Content Management-Lösungen wie das P/5 One2One-Portal von Wilken, die über ein eigenes Redaktionssystem verfügen. Damit können die Anwender selbst die entsprechenden Seiten per „Drag & Drop“ zusammenstellen, ohne auf Unterstützung durch Programmierer angewiesen zu sein. Auf diese Weise lassen sich die Seiten schnell und einfach Anpassen oder neue Informationsangebote einbinden.

Das können auch „externe“ Inhalte sein. Auf die Kirche übertragen heißt das, dass die vielfältigen eigenen Informationsangebote und Services gezielt für die jeweilige Zielgruppe zusammengestellt werden, aber auch zusätzliche Ange-

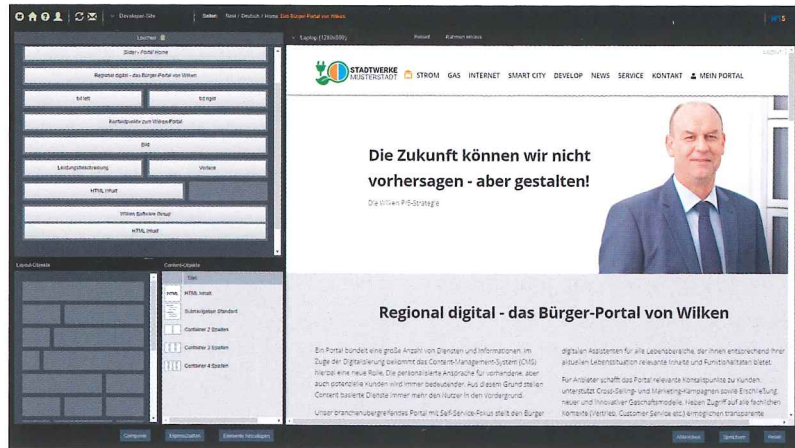


Abb.: Wilken GmbH

Je nach Zielgruppe können Felder per Drag & Drop frei positioniert und unterschiedliche Inhalte für jede Zielgruppe zusammengestellt werden.

bote etwa in Kooperation mit der örtlichen Volkshochschule.

Zudem können zusätzliche Mehrwertdienste angeboten werden, beispielsweise eine KiTa-App für die junge Familie, über die sämtliche Aktivitäten von der Anmeldung der Kinder bis hin zur Krankmeldung abgebildet sind.

### Auch in der Verwaltung endlich in Prozessen denken

Ein Teil der Belegschaft im Homeoffice, ein anderer regulär im Büro, manche isoliert in Quarantäne und dazu ein hoher Krankenstand: In der Krise hat sich gezeigt, dass wir uns endgültig vom Abteilungsdenken und rein funktional geprägten Abläufen verabschieden müssen.

Im Prinzip gilt diese Forderung schon seit längerem: Kirchliche und sozialwirtschaftliche Einrichtungen arbeiten heute dezentral in komplexen Netzwerken.

Sie kommunizieren mit ihren Mitgliedern und Kunden oder direkt mit anderen Unternehmen, mit Mitarbeitenden intern wie mobil unterwegs und sogar direkt mit externen technischen Systemen.

Mit herkömmlichen, geschlossenen Software-Architekturen

funktioniert dies nur bedingt. Denn diese sind nicht eingerichtet, Abläufe durchgängig abzubilden. Sie denken nicht in Prozessen, sondern arbeiten mit Schnittstellen. Die Folge: Es kommt zu Systembrüchen und manuellen Eingriffen – und damit zu ineffizienten Abläufen und Fehlern bis hin zum Prozessabbruch.

Daraus haben wir den Anspruch abgeleitet, dass Software von Wilken die Öffnung der kirchlichen und sozialwirtschaftlichen Einrichtungen unterstützen muss. Es geht darum, mit allen Partnern zu kollaborieren und vor allem, die zunehmende Komplexität der vielfältigen internen und externen Beziehungen beherrschbar zu machen.

Dies hat schwerwiegende Konsequenzen für die Software-Entwicklung. Denn statt wie bisher monolithisch und allenfalls in größere Module aufgeteilt, sind die Lösungen, die wir heute auf unserer Plattform P/5 entwickeln, durchweg modular und prozessorientiert strukturiert. Gesteuert werden die Aufgaben über einen Workflow, der definiert, wer wann was und wie zu tun hat.

Dazu müssen die Mitarbeitenden nicht an stationären Rechnern im Büro oder mit Notebooks in Home-



offices arbeiten. Je nach Aufgabe benötigen sie möglicherweise nur ihr Handy und eine App.

Der große Vorteil: Die einzelnen Prozessbausteine werden über den Workflow gesteuert und sind wiederverwertbar. Denn sie werden je nachdem, wo sie gebraucht werden, angestoßen.

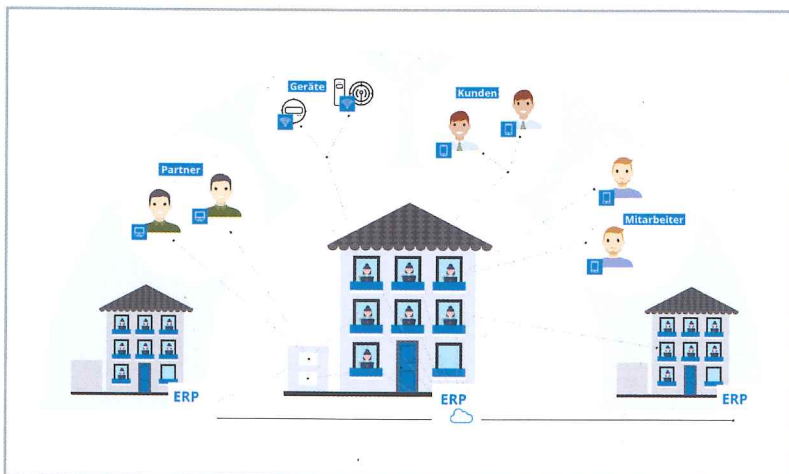
Das reduziert nicht nur die Komplexität, sondern vereinfacht auch die Entwicklung einer Software. Die Bausteine sind nicht fest verdrahtet im System, wie in bisherigen Lösungen, sondern flexibel nutzbar.

Ein einfaches Beispiel ist das P/5 Eingangsrechnungsmanagement, das zentral Rechnungen erfasst und über einen Workflow und einen Freigabeprozess die Weiterbearbeitung ermöglicht.

Neben der durchgängigen Abbildung der Prozesse bietet das den Vorteil, dass alle Prozesse im Hintergrund ausgeführt werden. Mitarbeitende können dies somit auch von zu Hause aus im Homeoffice tun.

Eine weitere Illustration der Möglichkeiten ist das Kassenbuch: Heute werden die Belege gesammelt, oft manuell erfasst und geprüft, um schließlich an die Buchhaltung übermittelt zu werden. Mit P/5 wird das notfalls mit dem Handy erledigt, indem Rechnungen abfotografiert und automatisch versendet werden.

Die Mitarbeitenden scannen die Belege ein und geben die nötigen Informationen ein, so dass fortan die weitere Verarbeitung automatisiert und digital erfolgt. Und: Dieser Prozess wird in der Cloud abgewickelt, auch wenn das ERP-System beispielsweise weiter on-premise im Rechenzentrum der Verwaltung läuft.



Prozesse verlaufen schon lange nicht mehr nur intern

Das Kassenbuch ist nur ein einfaches Beispiel. Doch wenn man sieht, dass es heute schon in einer kirchlichen Organisation produktiv eingesetzt wird, die rund 1.400 Dienststellen mit eigener Kassenverwaltung betreibt, kann man sich vorstellen, was die Digitalisierung eines solchen Prozesses bringen kann.

Übertragen wir den Gedanken auf die zukünftigen Formen der Arbeit: Mit einer durchgängig modularisierten und prozessorientierten Lösung ist es prinzipiell gleichgültig, wo die Mitarbeitenden ihre Aufgaben erledigen. Der Workflow steuert den Prozess und registriert, wenn ein Schritt nicht bearbeitet wird. Mehr noch: Über den Workflow lassen sich Regeln definieren.

Geht es beispielsweise um Bestellungen, kann geregelt werden, dass bei einem Betrag von mehr als 3.000 Euro weitere Mitarbeitende die Ausgabe genehmigen müssen. Es ist also tatsächlich zweitrangig, ob die Arbeit im Büro oder zuhause erledigt wird. Der Workflow sorgt dafür, dass sie erledigt wird, und dies termin- und regelgerecht.

Integriert man dieses Prinzip direkt in ein ERP-System oder eine Branchenlösung für die Kirche und Sozialwirtschaft, nimmt die Flexibilität des Unternehmens

drastisch zu. Denn plötzlich ist es unerheblich, ob ein Prozess auf dem eigenen Server abläuft, oder in der Cloud wie z.B. dem Wilken Rechenzentrum. Denn nur die Orchestrierung aller Prozesse muss funktionieren.

Die durchgängige Digitalisierung und Prozessorientierung ist also ein wichtiger Schlüssel dafür, der jetzigen wie künftigen Krisen besser begegnen zu können. Sie reduziert Komplexität, erhöht die Flexibilität und ermöglicht es, über die Unternehmensgrenzen hinaus zu kommunizieren.



Lars Holzapfel ist Abteilungsleiter Vertrieb Kirchen und Soziales der Wilken Software Group