

# La digitalisation valorise les compétences humaines

*Un exemple de digitalisation est le remplacement des processus faits à la main, sur du papier, par un logiciel informatique. Elle se trouve donc au cœur des entreprises et concerne tous les domaines, dont les ressources humaines. Parfois mal connue, elle peut inquiéter les collaborateurs, mais des solutions existent pour qu'elle soit bien acceptée.*



Tiffany Respen



Maurizio Caon

La digitalisation a quelque chose de très humain. Maurizio Caon, directeur du Digital Business Center à la Haute Ecole de gestion Fribourg, en veut pour preuve: il faut des hommes pour faire tourner les machines. Acquiescement aussi de Tiffany Respen, cofondatrice de Dootix, start-up fribourgeoise active dans le développement de logiciels. Elle précise: «Nous essayons d'inclure au maximum l'humain dans les projets de digitalisation que nous menons chez nos clients. C'est important de dédramatiser ce processus, car l'être humain représente une plus-value pour les entreprises puisque c'est lui qui porte leur savoir.»

Dans cet esprit, Dootix travaille avec les collaborateurs des entreprises qui la mandatent afin de proposer des logiciels adaptés. Cette implication des équipes est une condition sine qua non à l'aboutissement du projet. Un point que souligne

aussi Maurizio Caon qui rappelle que le leadership et la culture d'entreprise sont cruciaux dans ces questions. Concrètement, les employés doivent être intégrés à la mise en place de solutions digitales, que ce soit pour l'installation d'un e-shop et toute la gestion numérique du stock qui en découle ou l'intégration d'un ERP (logiciel de gestion). «C'est fondamental, car les décideurs ne connaissent pas forcément les tâches exactes effectuées par les collaborateurs», souligne Tiffany Respen.

## LES COLLABORATEURS VALORISÉS

Bien sûr, cela demande des efforts. Qui peuvent payer puisque la cofondatrice de Dootix souligne que la grande majorité des collaborateurs de leurs clients sont contents de la digitalisation: «Un rééquilibrage des compétences se fait grâce à elle. Elle permet de supprimer le travail rébarbatif et d'utiliser les gens avec leurs compétences, ce qui les valorise.» Tiffany Respen ajoute n'avoir jamais vu de licenciements découlant de l'implémentation de l'un de leurs logiciels dans une entreprise. «Au contraire, certaines PME ont engagé des gens responsables de la digitalisation», affirme-t-elle tout en précisant que ce n'est pas une nécessité.

Le tout dans ce processus est d'investir du temps. Davantage que de l'argent, selon Tiffany Respen. Pour elle, la durée d'un projet de digitalisation peut beaucoup varier en fonction des entreprises. Elle précise: «Il faut garder en tête qu'il s'agit d'un processus qui n'est jamais terminé. Il faut le penser dans la longueur, car il est impossible de changer tout le fonctionnement d'une entreprise d'un coup.» Ce d'autant plus que la digitalisation doit s'inscrire dans une stratégie qui implique parfois pour les PME, selon Maurizio Caon, d'analyser leur situation interne afin d'envisager une meilleure version d'elle-même. Il insiste: «Chacune doit trouver sa propre digitalisation en fonction de sa taille et de son secteur d'activité.»

## 5 ans

c'est le temps qu'il reste à toute entreprise qui n'a pas encore débuté sa transition digitale, selon un rapport du MIT (Massachusetts Institute of Technology).

## Fois 5

C'est l'accélération de la digitalisation à cause de la crise du coronavirus, selon une étude du cabinet américain de conseil en entreprise McKinsey & Company.



# Die Digitalisierung steigert menschliche Fähigkeiten

*Digitalisierung bedeutet zum Beispiel, dass man Arbeitsabläufe von Hand oder auf Papier durch eine Software ersetzt. Sie spielt sich also im Herzen eines Unternehmens ab und schliesst alle Bereiche mit ein, so auch das Personal. Nur bedingt mit der Digitalisierung vertraute Mitarbeitende können dadurch verunsichert sein, doch es gibt Vorgehensweisen, die die Akzeptanz erhöhen.*



Tiffany Respen



Maurizio Caon

Die Digitalisierung hat etwas sehr Menschliches an sich. Maurizio Caon, Leiter des Digital Business Center an der Hochschule für Wirtschaft Freiburg belegt dies anhand des folgenden Beispiels: Damit Maschinen funktionieren, benötigt es Menschen. Diese Meinung teilt auch Tiffany Respen, Mitbegründerin von Dootix, ein in der Software-Entwicklung tätiges Freiburger Start-up. «Wir versuchen den Faktor Mensch bei den Digitalisierungsprojekten unserer Kunden bestmöglich einzubinden. Es ist wichtig, diesem Prozess seinen Schrecken zu nehmen, der Mensch stellt nämlich einen Mehrwert für die Unternehmen dar, da er es ist, der ihr Know-how in sich trägt».

So arbeitet Dootix mit den Mitarbeitenden der Auftragsfirmen zusammen, um die passenden Softwares anbieten zu können. Diese Einbindung ist eine wesentliche Voraussetzung für den Projekterfolg. Maurizio Caon betont, dass auch Leadership und Unternehmenskultur hier entscheidend seien. Konkret müssen die Angestellten in die Einführung digitaler Lösungen involviert werden, ob bei der Einrichtung eines Onlineshops und der digitalen Lagerverwaltung oder der Einführung eines

ERP-Systems (Verwaltungssoftware). «Das ist elementar, denn die Entscheidungsträger sind nicht immer mit den genauen Aufgaben der Mitarbeitenden vertraut», betont Tiffany Respen.

## WERTSCHÄTZUNG FÜR DIE MITARBEITENDEN

Natürlich seien dafür Bemühungen nötig. Diese würden sich jedoch lohnen, weiss die Mitbegründerin von Dootix, denn der Grossteil der Mitarbeitenden ihrer Kunden sei mit der Digitalisierung zufrieden. «Dank der Digitalisierung entsteht eine Aufwertung der Fähigkeiten. Mühselige Arbeit fällt so weg, stattdessen kommt der Mensch mit seinen Fähigkeiten zum Einsatz und erfährt auf diese Weise Wertschätzung». Tiffany Respen fügt an, keinerlei Entlassungen durch die Einführung einer ihrer Softwares in einem Betrieb erlebt zu haben. «Im Gegenteil, gewisse KMU haben neue Mitarbeitende eingestellt, die für die Digitalisierung verantwortlich sind», bestätigt sie. Dies sei aber keine Notwendigkeit.

Der Digitalisierungsprozess verlange vor allem eines, nämlich Zeit. Mehr als Geld, so Tiffany Respen. Ihrer Ansicht nach variiere die Dauer eines Digitalisierungsprojekts je nach Betrieb stark. «Man muss im Hinterkopf behalten, dass dieser Prozess nie abgeschlossen ist. Er muss sorgfältig bedacht sein, denn die gesamte Funktionsweise eines Unternehmens auf einmal zu ändern ist unmöglich.» Die Digitalisierung muss Teil einer Strategie sein, die bei KMU eine interne Abklärung voraussetzt, damit sich die Unternehmen ein Bild davon machen können, wie sie künftig aufgestellt sein möchten, so Maurizio Caon. Er betont: «Jedes KMU muss seine eigene Digitalisierung finden, seiner Grösse und seinem Tätigkeitsbereich entsprechend.»

## 5 Jahre

So viel Zeit bleibt einem Unternehmen, das noch nicht mit der Digitalisierung begonnen hat, laut einem Bericht des MIT (Massachusetts Institute of Technology).

## Mal 5

ist der Beschleunigungsfaktor der Digitalisierung aufgrund der COVID-19-Krise, laut einer Studie der amerikanischen Unternehmensberatung McKinsey & Company.

