



Der beim Kundenevent vorgestellte, komplett überarbeitete Markenauftritt: „Das Übermorgen mitentwickeln“, dieses Ziel schreibt sich das Unternehmen mit dem neuen Logo auf die Flagge.

## DAS ÜBERMORGEN MITENTWICKELN

### Fachkräftemangel, Kostendruck und enorme Chancen durch technologischen Wandel – Zeit für ein grundlegendes Umdenken in Unternehmen

Ein Unternehmen, seit über 45 Jahren am Markt, stabiler Kundenstamm, kontinuierlich wachsende Belegschaft, langjährige Mitarbeitende. Kerngesund. Dennoch läutete die Geschäftsführung der Wilken Software Group vor rund drei Jahren den größten Veränderungsprozess in der Firmengeschichte ein: „Trotz der guten Zahlen, die wir geschrieben haben, war glasklar: Wir müssen uns grundlegend verändern“, sagt Dominik Schwärzel, CEO der Wilken Software Group mit Sitz in Ulm. „Anders machen“ ist seither kurz gesagt zentraler Bestandteil der Unternehmensstrategie.

Warum schlägt ein florierendes und in seinen Märkten anerkanntes und führendes Unternehmen den unbequemen Weg der Transformation ein? Warum stellt es seine Strukturen in Frage, durchleuchtet alle bestehenden Prozesse und krempelt einen Großteil davon komplett um? Warum stellt es seine Kultur in Frage?

#### Verantwortung als Treiber der Transformation

„Zu unseren Kunden zählen 80 Prozent der gesetzlichen Krankenversicherungen, 60 Prozent der kassenärztlichen und kassenzahnärztlichen Vereinigungen, über 30 Prozent der Energie- und Wasserversorger sowie zahlreiche Bistümer und Diözesen in Deutschland“, erläutert Schwärzel.

Auch sämtliche Rentenzahlungen in Deutschland werden über IT-Lösungen von Wilken abgerechnet. „Das sind zentrale Säulen unserer Gesellschaft, die einfach funktionieren müssen.“ Hierin sieht er für sein Unternehmen eine enorme gesellschaftliche Verantwortung: „Um dieser Verantwortung auch in den kommenden Jahren gerecht zu werden, müssen wir uns entsprechend aufstellen.“

„Das Übermorgen mitentwickeln“ hat die Wilken Software Group zum Leitsatz erkorren. Nicht nur Wilken, sondern auch seine Kunden stehen wie die meisten Unternehmen in Deutschland aktuell vor ähnlichen Herausforderungen: ein existenzgefährdender Fachkräftemangel, steigende Betriebskosten und immer komplexere Prozesse. „Durch neue Technologien und künstliche Intelligenz befinden wir uns mitten in einer digitalen Revolution“, ist Schwärzel überzeugt. „Mit den Werkzeugen und Strukturen der „alten Welt“ können wir uns vor diesem Hintergrund nicht weiter behaupten.“

#### Vom klassischen Software-Anbieter zum Technologiepartner Nr. 1

Mit dem „WOW-Day“ setzte die Wilken Software Group am 16. Mai 2024 offiziell nach innen und außen ein Zeichen für die kulturelle Neuausrichtung des Unter-

nehmens: Sämtliche Kunden, Partner und Mitarbeitende wurden an den Firmensitz in Ulm eingeladen. Im Mittelpunkt stand dabei die Zielsetzung der Transformation, nämlich der Wandel vom klassischen Softwarehaus zum nachhaltig stabilen und relevanten Tech-Unternehmen, dem Partner Nr.1 für die Kunden in der Versorgungswirtschaft sowie den Bereichen Gesundheit und Soziales sowie kirchlichen Einrichtungen. Ein komplett neuer Markenauftritt mit neuem Logo verleiht dieser Transformation den notwendigen Nachdruck.

#### Die Kernfrage: Welche neuen Fähigkeiten sind künftig wichtig?

Dass hinter einer erfolgreichen Unternehmenstransformation viel mehr steckt als „nur“ ein neuer Markenauftritt, liegt auf der Hand. Lange bevor das Unternehmen die Öffentlichkeit in die Transformation einbezog, widmeten sich Kolleg\*innen aus den unterschiedlichsten Abteilungen der Frage: Welche neuen Fähigkeiten sind eigentlich künftig wichtig für uns? Dies sollte eine der Kernfragen während der gesamten Transformation bleiben.

Neben einer noch engeren Zusammenarbeit im Unternehmen und mit Kunden bzw. Partnern standen die Themen Dynamikrobustheit und Agilität von vorneherein oben auf der Prioritätenliste.

„Während viele Unternehmen sich vom technologischen und gesellschaftlichen Wandel getrieben fühlen, lautet unser Ziel: Wir wollen Technologie beherrschbar machen, Treiber sein und mitgestalten. Das erreichen wir nur, indem wir neue Anforderungen und Entwicklungen an den Märkten frühzeitig erkennen und gemeinsam direkt angehen.“

### Ohne Umwege zum Ergebnis

Als Technologiepartner standen die Kolleg\*innen der Wilken Software Group schon längst in einem engen Austausch mit den Kunden. Künftig werden Kunden zudem tief in die Entwicklungsprozesse integriert, um deren Herausforderungen und Bedürfnisse ohne Umwege in die Lösung einfließen zu lassen. Hierfür schafft das Unternehmen derzeit beispielsweise die „Wilken Community“, um die Vernetzung mit und auch unter den Kunden noch weiter voranzutreiben. Erste Maßnahmen sind Vor-Ort-Veranstaltungen wie Workshops, Expertengremien und Co: „Normalerweise habe ich kaum einmal die Möglichkeit, mich mit Kollegen aus der Branche auszutauschen“, berichtet eine Anwenderin bei einem Workshop im Oktober bei Wilken in Ulm. „Wir Energieversorger haben es laufend mit neuen gesetzlichen Vorgaben zu tun. Da ist es extrem hilfreich zu hören, wie Kolleg\*innen in anderen Unternehmen diese mit Wilken umsetzen.“

Eine neue Schulungsplattform stellt darüber hinaus Inhalte wie Live-Webinare oder On-Demand-Schulungen bereits online zur Verfügung. Über regelmäßige Innovationssprechstunden (Innovation as a Service) können Kunden künftig eigene Problemstellungen einbringen, die mit neuen Technologien beispielsweise auf Basis künstlicher Intelligenz gelöst werden können.

### Entscheidungen aus starren Hierarchien herauslösen

Auch die Zusammensetzung der Teams hat sich geändert: Entwicklung, Produktmanagement, Marketing, Sales, Kundenberatung und Customer Care arbeiten in interdisziplinären Teams zusammen und treiben so gemeinsam – statt in hierarchischen Strukturen – neue Ideen und Kundenwünsche voran. Dabei verschoben sich Zuständig-

keiten und Verantwortungsbereiche der Mitarbeitenden. Gleichzeitig mussten Entscheidungsstrukturen angepasst werden, damit Teams schneller agieren können. „Wir befähigen Mitarbeitende, losgelöst von bisherigen Hierarchien im Team Entscheidungen zu treffen. Das ist für viele ungewohnt und

wollen sich austauschen und einander sehen“, ist die Beobachtung von Schwärzel. Auch im Zusammenspiel mit Kunden und Partnern gilt für ihn: Zusammenrücken, gemeinsam neu Denken – kurz: eine neue Arbeitskultur – sind fundamentale Voraussetzungen für nachhaltig relevante Lösungen.



löst Ängste aus. Aber wir meinen es ernst mit der Transformation. Dies zu vermitteln ist aktuell eine Hauptaufgabe, um das Vertrauen der Kolleg\*innen in die Transformation zu gewinnen“, erklärt Schwärzel.

### Die Vorstellungen der Mitarbeitenden aufgreifen

„Heute stellen Mitarbeitende ganz andere Anforderungen an ihren Arbeitsplatz. Flexibilität spielt eine große Rolle, damit Unternehmen als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen werden.“ Dies macht sich beispielsweise in den neuen Büroräumen bei Wilken in Ulm bemerkbar: Mitarbeitende haben diese nach ihren Vorstellungen entwickelt – sowohl mit Orten zur produktiven Zusammenarbeit etwa in Berghütten-Atmosphäre als auch zur ungestörten Konzentration in schallgedämmten Einzelarbeitsplätzen. „Wir bemerken als einen positiven Effekt der Transformation, dass wieder deutlich mehr Menschen ins Büro wollen, statt im Homeoffice zu bleiben. Die Mitarbeitenden

### Über die Wilken Software Group

Mit über 600 Mitarbeitenden ist die Wilken Software Group führender Technologiepartner für Unternehmen und Organisationen aus Deutschlands kritischer Infrastruktur – von der Energieversorgung bis hin zum Gesundheits- und Sozialwesen.

Das Unternehmen baut seine Belegschaft derzeit massiv aus: Ab Januar 2024 bis heute stellte das Unternehmen rund 90 neue Kolleg\*innen ein. Am Standort Greven bei Münster beziehen zum Ende des Jahres rund 200 Mitarbeiter einen Neubau und treiben auch dort die Unternehmenstransformation weiter voran. Aktuell sind in Ulm und Greven rund vierzig Stellen neu zu besetzen:

[www.wilken.de/jobs](http://www.wilken.de/jobs)

