

Digitalisierung im Friedhofs- und Bestattungswesen – Wer wird profitieren?

Von: claus.schmid@thanato.eu

Wer kennt sie nicht: die landauf und landab geführte Diskussion um die Digitalisierung ganzer Landstriche, Regionen oder abgelegenen Dörfern. Gemeint wird hier aber meistens der flächendeckende Breitbandausbau in Deutschland. Unter dem Begriff Digitalisierung wird aber ebenso die digitale Transformation von Unternehmen vorwärtsgetrieben, zumindest verbal. Beiläufig muss die Frage erlaubt sein, was nun neu daran ist, denn seit Jahrzehnten verdrängen Computer die Arbeitskräfte und digitalisieren die Arbeitsabläufe in Unternehmen. Setzt man jedoch den Begriff der Digitalisierung mit der Schaffung neuer Geschäftsmodelle gleich, dann bekommen die Diskussionen eine ganz neue und interessante Richtung.

Die Friedhofs- und Bestattungsbranche scheint hierbei der natürliche Feind der Digitalisierung zu sein, speziell im regulierten Deutschland.

Spricht man Friedhofsverwaltungen auf ihre Zukunftsprojekte an, drehen sich die Antworten immer noch häufig um die Umgestaltung der Friedhöfe zu Ruhe- und Erholungs-Oase, die Zunahme von kostengünstiger Urnenbestattungen und rückläufiger Einnahmen oder knappe Budgets. Dass die Angehörigen und Friedhofsbesucher – die Kunden – einen großen Teil ihrer Zeit im Internet verbringen, sich dort über Lokales informieren, einkaufen und Produkte, Menschen und Dienstleistungen bewerten, ist man sich in Friedhofsämtern zwar bewusst – man tut es ja selbst auch – aber scheinbar gibt es dort noch zu wenige Impulse, die Chancen und natürlich auch die Risiken der Digitalisierung für sich zu erkennen. Kein Wunder! Weder die Kunden – die Angehörigen - noch die Schutzbefohlenen – die Toten – drängen auf eine digitale Weiterentwicklung der Friedhofs- und Bestattungskultur.

Wie verhält es sich mit der Digitalisierung bei den Bestattungsunternehmen? Natürlich haben sie seit jeher ein traditionell sicheres Geschäft, inzwischen sind es wohl jährlich 900.000 Tote in Deutschland, die von rund 4.000 Bestattungsunternehmen zur letzten Ruhe begleitet werden. Manche von ihnen sehen sich als Vorreiter der Digitalisierung, da sie ihre Büro-Software nun auch am Friedhof über ihr Smartphone nutzen oder ihre eingescannten Dokumente auf einem zentralen Server speichern können – der Cloud sei Dank. Scheinbar unbemerkt von Bestattern und ihren Verbänden etablieren sich jedoch zunehmend mehr Start-Up-Firmen, die in der Eroberung der Friedhofs- und Bestattungsbranche für sich großes Potential sehen. Angebote wie ‚wir finden für Sie den besten Bestatter‘, ‚Planen Sie Ihre Beisetzung online‘ oder ‚ein

zeitgemäßes Angebot für Ihre Bestattung' sind im Internet allgegenwärtig. Solche Botschaften lassen aufmerksame Investoren schon mal ihre Geldbörse zücken. Genannt seien hier die millionenschweren Engagements von MIG Verwaltungs AG beim Berliner Unternehmen Everlife GmbH oder von DVH Ventures GmbH bei mymoria GmbH – ebenfalls aus Berlin.

Für die Friedhofs- und Bestattungsbranche muss das ein Horror sein, zuzusehen, wie ihr angestammtes Geschäft von jungen Unternehmen unter dem Deckmantel der Digitalisierung Stück für Stück vereinnahmt wird. Es scheint gerade so, als würden die Bestatter aber auch die Friedhofsverwaltungen tatenlos zusehen, wie neue Marktteilnehmer das Geschäft mit der Digitalisierung unter sich aufteilen. In Wirklichkeit steigt der Handlungsdruck enorm. Es sind Situationen wie in der Hotelbranche zu erwarten, wo die Zimmerbuchung nicht mehr zwischen Hotel und Übernachtungsgast stattfindet, sondern über Internet-Dienstleister, die sich dazwischengeschaltet haben. Hierdurch verlieren die Hotelbetreiber den frühen Kontakt zum Kunden. Für die Bestatter wäre dies fatal, denn dies würde das langfristige Zusatzgeschäft mit den Sterbegeldversicherungen gefährden. Doch wer muss was wann dagegen tun? Und vor allem: Was könnte man wann dagegen tun?

Das ‚WER‘ lässt sich leicht beantworten: entweder die nationalen Interessensvereinigungen der Branche, also die beiden großen Bestatterverbände (BDB und VuB) oder der Verband der Friedhofsverwalter Deutschlands (VFD). Oder die großen Bestattungsunternehmen (z.B. AHORN in Berlin, GE.BE.iN in Bremen, GBI in Hamburg). Ob diese Organisationen bereits aktiv an Strategien und Konzepten der Digitalisierung arbeiten, bleibt zu hoffen.

Die Frage nach dem ‚WAS‘ beantworten Digitalisierungsexperten mit zwei parallelen Workstreams oder dem Slogan ‚IT der zwei Geschwindigkeiten‘. Der erste wichtige Aufgabenbereich ist die kontinuierliche Verbesserung der internen Informationsverarbeitung für die tägliche Büroarbeit in Bezug auf Technik, Benutzersfreundlichkeit und Wirtschaftlichkeit. Das bedeutet in der Regel Harmonisierung, Standardisierung und Integration der Systeme, Daten und digitalen Prozesse. Der zweite und zukunftsweisende Aufgabenbereich der Digitalisierung ist es, im Rahmen der Formulierung einer Digitalen Strategie neue Geschäftsmodelle zu entwickeln und an den Markt bringen – die Betonung liegt hierbei auf ‚neue‘. An dieser Stelle wird es natürlich spannend. Man stelle sich einen erfahrenen Bestatter oder Friedhofsverwalter vor, der seit – sagen wir – 30 Jahren Verstorbene und Angehörige auf ihrem letzten und schweren Weg begleitet. Dieser Mann oder diese Frau soll nun im Trauergespräch neue digitale Lösungen den Hinterbliebenen vermitteln. Schwer vorzustellen aber machbar! Jetzt fehlen aber dann nur noch die neuen Lösungen oder

Geschäftsmodelle, mit denen unabhängig vom traditionellen Kerngeschäft nennenswerter Umsatz mit akzeptabler Rendite zu erwirtschaften ist. Erste Beispiele sind multimediale Friedhofsinformationssysteme mit geführten Rundwegen, Blumen ans Grab bestellen, digitale Grabpflege oder digitale Andenkenpakete (Digitale Todesanzeige, Gedenk- oder Erinnerungsseite, digitales Grab).

Bezüglich des ‚WANN‘ kann man die Digitalisierungs-Aktivitäten auf der Zeitschiene unterschiedlichst aufplanen. Will man als Verband oder großes Bestattungshaus zeitnah seinen Mitgliedern oder Kunden eine Digitalisierungslösungen anbieten, dann muss die Make-or-Buy-Entscheidung inzwischen operativ in Richtung Kauf diskutiert werden. Zu groß ist das Risiko vom Wettbewerb – das können auch finanzkräftige Investoren sein - entweder abgehängt zu werden oder Quasi-Standards vorgelegt zu bekommen. Für kleinere Friedhofsverwaltungen oder Bestattungshäuser bleibt dann nur noch der Sprung auf den fahrenden Zug, also die Nutzung von allgemein zugänglichen Internet-Lösungen, um ebenfalls digitale Dienstleistungen anbieten zu können.

Egal wie sich Verbände, Friedhofsverwalter oder Bestatter entscheiden – für den Einzug der Digitalisierung in die Friedhofs- und Bestattungsbranche spielt es keine Rolle mehr, sie ist in vollem Gange. Friedhöfe werden mit ihren Gräbern digitalisiert (mit oder ohne Wissen der Friedhofsverwaltungen) und es entstehen die ersten Friedhofsinformationssysteme. Die Erstellung von Virtuellen Friedhöfen, Todesanzeigen, Gedenkseiten, und vielen anderen, neuen Dienstleistungen werden bereits durch Cloud-Plattformen angeboten. Für die Keyplayer der Friedhofs- und Bestattungsbranche stellt sich lediglich die Frage: wie schnell ist die eigene Digitalisierungsstrategie definiert und umgesetzt?

Über Thanato GmbH:

Die Thanato GmbH ist Betreiber der Internetplattformen „FriedhofGuide.de“ und „VorsorgePlattform24.de“. Das Unternehmen ist wirtschaftlich, politisch und konfessionell unabhängig.

Kurzbeschreibung:

www.FriedhofGuide.de ist eine innovative Cloud-Plattform für die multimediale Gestaltung von Todesanzeigen, Gedenkseiten, Grabstätten, Virtuellen Friedhöfen uvm. Als Internet-Plattform bietet sie Dienstleistern wie Bestattern oder Friedhofsverwaltern neue Geschäftsmodelle an.

www.VorsorgePlattform24.de unterstützt Privatpersonen mit den Anwendungen Bestattungsplanung, digitale Nachlassverwaltung und Notfallplaner bei der selbstbestimmten Vorsorge vor Unfall, schwerer Krankheit und Tod.

Stichwörter:

FriedhofGuide.de; Digitale Todesanzeigen; Gedenkseiten; Internet-Grabstätten; Virtuelle Grabstätten; Friedhofsinformationssystem; Thanato GmbH; VorsorgePlattform24.de; Bestattungsplanung; digitale Nachlassverwaltung; Notfallplaner