

Applikationen werten Adressbücher der Angestellten aus Einsatz ist nur mit Betriebsvereinbarung legal

Mitarbeiterwissen hilft den Unternehmen

Mit neuartigen Applikationen wollen mehrere US-amerikanische Softwareschmieden für Unternehmen das soziale Beziehungsgeflecht ihrer Mitarbeiter nutzbar machen. Experten warnen vor Integrationsproblemen und Schwierigkeiten mit dem Datenschutz.

Unternehmen, die das Know-how ihrer Mitarbeiter nutzen, haben einen Wettbewerbsvorteil. Dieser oft gehörten, aber nicht immer zu Herzen genommenen Weisheit versuchen Softwareanbieter nun mit technischen Hilfsmitteln Leben einzuhauchen. Die US-amerikanischen Unternehmen Spoke Software, Visible Path und Zero Degrees haben es mit ihren Applikationen auf die Verknüpfungen im sozialen Netz der Mitarbeiter abgesehen. Deren Auswertung soll relevante Informationen für den Vertrieb und die strategische Planung erbringen. Die Tools der Anbieter durchsuchen dazu Kommunikationshilfsmittel wie E-Mails, Adressbücher und Buddy-Listen von Instant Messengern nach Kontakten natürlich nur mit Zustimmung des jeweiligen Mitarbeiters.

In manchen Unternehmen werden diese Informationen bereits in zentralen Datenbanken vorgehalten, sodass der Suche nach neuen Beziehungen technisch nichts im Weg steht. Hat ein Vertriebsleiter einen weißen Fleck auf seiner Landkarte, kann er womöglich mithilfe solcher Tools in Erfahrung bringen, über welchen Mitarbeiter das Unternehmen einen Erstkontakt zu potenziellen Kunden in dieser Region herstellen kann.

Selbst wenn es nur um den Abgleich von Adressen gehe, könne eine solche Software interessant sein, lobt Marc Tenbieg, Analyst mit Spezialgebiet Wissensmanagement bei Braiconn: Schlecht gepflegte oder unvollständige Kontaktdaten kosten Unternehmen viel Geld. Ein Data Mining auf den Adressbeständen der Mitarbeiter sei technisch relativ einfach zu realisieren. Der unabhängige Analyst Wolfgang Martin bescheinigt dem Ansatz zwar Seriösität, stuft aber dennoch die Applikationen als Nischenprodukte ein. Nur Unternehmen mit einer großen Vertriebs- oder Außendienstmannschaft können davon profitieren.

Visible Path und Spoke Software wollen ihre Produkte für das Relationship-Management Ende dieses Jahres auf den US-Markt bringen. Das Tool von Zero Degrees liegt nach Angaben des Anbieters in der Beta-Version vor. Man sei, so eine Firmensprecherin, derzeit mit mehreren Konzernen wegen Referenzprojekten im Gespräch. Die Höhe der Investitionen für eine Relationship-Management-Software beziffert das Wall Street Journal auf mindestens 100 000 Dollar.

Ob sich diese Ausgabe rechnet, kommt auf den Einzelfall an. Der Mehrwert gegenüber einem vorhandenen Customer-Relationship-Management-Tool ist womöglich gering, gibt Analyst Martin zu bedenken. Ähnliche Anforderungen ließen sich auch mit gängigen Data-Mining-Werkzeugen erfüllen. Da diese Software über ein integriertes Data-Mining-Tool verfügt, entfällt zwar hier Integrationsarbeit, diese ist aber dann in der Integration des gesamten Pakets zu leisten und das ist deutlich mehr Aufwand.

Ohne Anreiz fließen kaum Informationen

Nicht nur in der Technik bestehen Einschränkungen: Martin verweist auch auf die Erfahrungen aus anderen Projekten, in denen das Know-how der Mitarbeiter strukturiert angezapft werden sollte: Um mit einem solchen System erfolgreich arbeiten zu können, müssen die Mitarbeiter, die mitwirken, Anreize geboten bekommen. Auch Analyst Tenbieg warnt, dass viele Knowledge-Management-Ansätze daran gescheitert seien, dass sich die Mitarbeiter nicht öffnen wollten, weil sie sich beobachtet fühlten. Zentral zugängliche Adressbücher werden im Gegensatz dazu von Mitarbeitern und Arbeitnehmervertretern eher akzeptiert.

Neben Problemen bei der Integration der Anwendungen und Akzeptanz durch die Mitarbeiter gibt es auch noch einen datenschutzrechtlichen Aspekt. Es geht dabei um die Frage, wer wem welche Daten zur Verfügung stellen darf. Hat ein Mitarbeiter in sein elektronisches Adressbuch auch private Kontakte eingepflegt, so darf der Arbeitgeber diese Daten nicht verwenden. Mehr noch: Der Mitarbeiter kann über die Verwendung gar nicht entscheiden. In diesem Fall haben weder der Mitarbeiter noch der Arbeitgeber eine Verfügungsgewalt über die Weiterverbreitung der Daten, erläutert Peter Büttgen, stellvertretender Sprecher des Bundesdatenschutzbeauftragten. Anders sehe die Rechtslage allerdings aus, wenn eine Betriebsvereinbarung die private Nutzung des E-Mail-Zugangs generell verbiete und der Arbeitgeber dieses Verbot auch regelmäßig kontrolliert. Dann, und nur dann kann das Unternehmen davon ausgehen, dass alle Kontaktdaten geschäftlicher Natur sind und diese dürfen dann auch für das Relationship-Management genutzt werden.

Autor: Michael Vogel/jf

Pressekontakt:

BRAICONN Deutschland e.K.
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Marie-Juchacz-Straße 4
D-41199 Mönchengladbach

Telefon: +49 (0)2166 133939-0
Telefax: +49 (0)2166 9619916

E-Mail: presse@braiconn.de

Die BRAICONN Deutschland ist das Expertennetzwerk für strategische Beratung und operative Projektunterstützung in den Themenbereichen Information Management, Knowledge Management und Customer Relationship Management.

Weitere Informationen unter <http://www.braiconn.de>