

ARTIKEL: MÄRKTE & CHANCEN
23.03.2005

Informationslogistik verschafft Mittelständlern Wettbewerbsvorteile:

Zur richtigen Zeit am richtigen Ort

Selbst bei kleineren mittelständischen Unternehmen laufen heute immer mehr elektronische Informationen aus unterschiedlichen Quellen zusammen. Einzelne Firmen werden dabei zunehmend von einer Datenflut überschwemmt. Zentraler Erfolgsfaktor in einer beschleunigten Wirtschaft ist deshalb, wichtige betriebliche Informationen so schnell wie möglich im richtigen Format und zur richtigen Zeit an den richtigen Nutzer zu bringen. Eine intelligente Informationslogistik unterstützt den Mittelstand dabei, Daten aus unterschiedlichsten Systemen anzupassen, zu erweitern, zu qualifizieren und „just in time“ zu verteilen. Das sorgt für schnellere und bessere Entscheidungen und steigert die Wettbewerbsfähigkeit.



Das Marktforschungsunternehmen IDC ermittelte im Jahr 2003, dass das Volumen der weltweit verfügbaren Informationen inzwischen auf fünf Exabytes angewachsen ist. Zur Verdeutlichung: Ein Exabyte entspricht etwa 10^{18} Bytes, also mehr als einer Trilliarde Zeichen – eine kaum vorstellbare Größe.

Zu diesem Informationszuwachs haben neue Technologien und neue Formen der Kommunikation (E-Mail) und des Datenaustauschs (E-Business) beigetragen. Das besichert selbst kleineren Firmen inzwischen ein extrem hohes Aufkommen an elektronisch basierten Informationen, die aus unterschiedlichsten Quellen, beispielsweise Buchhaltung, Vertrieb und Marketing, Produktion und Produktentwicklung, stammen.

Die wissenschaftliche Literatur klassifiziert diesen exponentiellen Zuwachs an Informationen wahlweise als „Informationsflut“, „Informationsexplosion“ oder „Informationslawine“.

Informationsflut kanalisieren

Ein Beispiel: Das Steinbeis-Transferzentrum Wissensmanagement & Kommunikation berichtet, dass jeder Mitarbeiter in deutschen Unternehmen täglich 177 Nachrichten erhält. 61 Prozent der Beschäftigten werden alle zehn Minuten durch eingehende Nachrichten in ihrer Arbeit unterbrochen. „Solche Statistiken lassen sich beliebig fortsetzen“, weiß Dr. Wolfgang Deiters, Leiter des Institutsteils Dortmund am Fraunhofer-Institut für Software- und Systemtechnik ISST. „Die hohe Zahl der beispielsweise per E-Mail eingehenden externen Informationen sowie die vielfältigen internen Quellen, wie etwa Hausmitteilungen, erschweren es den Mitarbeitern, den Überblick zu behalten und die für sie wichtigen Informationen zu erkennen und einzuordnen“, führt Wolfgang Deiters weiter aus. Ganz allgemein stehen alle Firmen heute vor der Herausforderung, Informationen zu verarbeiten, zu filtern und zielgerichtet zu verteilen.

Bereits vor einigen Jahren prognostizierten Analysten der Gartner Group, dass künftig etwa 75 Prozent des Produktivitätszuwachses auf einem effizienteren Umgang mit Informationen und dem daraus abgeleiteten Wissen beruhen. „Nachdem die Unternehmen Wissen auf unterschiedliche Arten gesammelt und zusammengetragen haben, müssen sie in der Folge sicherstellen, dass das vorhandene Wissen an jene Stellen weitergeleitet wird, an denen es benötigt wird“, schreiben auch die KPMG-Partner Jon Abele und Manfred Pfaff in einer im Jahr 2001 veröffentlichten Untersuchung zum Wissensmanagement im Mittelstand.

„Der effiziente Umgang mit der Ware Information wird für Unternehmen damit zu einer zentralen Frage der Wettbewerbsfähigkeit“, verdeutlicht Marc Tenbrieg, Analyst und Managing Partner beim Beratungsunternehmen BRAICONN Deutschland. „Dabei müssen die bereitgestellten Informationen qualitativ hochwertig sowie durchgängig zugänglich sein, um Geschäftsprozesse erfolgreich abzuwickeln und Daten auszutauschen“, so Marc Tenbrieg weiter. „Dafür zu sorgen, dass die richtigen Informationen zur richtigen Zeit an den oder die richtigen Mitarbeiter kommen, ist Kernaufgabe der Informationslogistik. Sie umfasst die ganzheitliche Planung, Steuerung, Koordination, Bereitstellung und Kontrolle sämtlicher internen und übergreifenden Informationsflüsse einer Organisation.“

Reibungslosen Informationsfluss herstellen

Es geht also darum, den reibungslosen Informationsfluss mit Lieferanten und Kunden sicherzustellen sowie interne Informationen effektiv zu verteilen. Das klingt einfach und ist doch ein komplexer Prozess. Schon die Anfrage eines Kunden bezüglich des Auslieferungsdatums eines Produktes kann Unternehmen in puncto Informationslogistik stark fordern. Zunächst muss sie (systemtechnisch) bewertet, gefiltert und an die richtige Stelle (Service-, Reklamationsabteilung) weitergereicht sowie kurzfristig bearbeitet beziehungsweise beantwortet werden. Damit ist der informationslogistische Prozess aber noch nicht abgeschlossen. Die betreffenden Daten sind zudem systematisch verfügbar zu halten (zum Beispiel in einem **CRM**-System als Kundenkontakthistorie) und mit bereits intern vorliegenden Informationsquellen zum Kunden oder zur Kundenbeziehung abzugleichen. Das können einerseits Stammdaten aus einem **ERP**-System oder Bewegungsdaten wie Aufträge, Rechnungen, Zahlungsvorgänge und Kaufhäufigkeit aus einem CRM-System sein.

Ähnliche Prozesse gibt es bei der Planung und Entwicklung von Produkten oder bei der Produktionsplanung. So werden beispielsweise in der Automobilindustrie selbst kleinere mittelständische Zulieferbetriebe immer mehr in die Entwicklungsprozesse der Hersteller eingebunden. Die einzelnen Projektmitarbeiter solcher virtueller Entwicklerteams müssen stets über den aktuellen Stand ihres Projekts unterrichtet sein. Hierzu bedarf es durchgängiger Informationsflüsse. Eine leistungsfähige Projektmanagement-Software, zum Beispiel SAP cProject Suite auf Basis von mySAP **PLM**, kann diese gewährleisten.

Geschäftsprozesse definieren und integrieren

Eine wesentliche Voraussetzung für eine effiziente Informationslogistik sind integrierte Systeme, etwa ERP-, CRM- und PLM-Systeme, die einerseits den Daten- und Informationsaustausch innerhalb eines Unternehmens und auch zu Kunden und Zulieferern homogenisieren und verbessern. Firmen mit einer integrierten Systemlandschaft, etwa auf Basis der offenen Technologie- und Integrations-Plattform SAP NetWeaver, haben hier deutliche Vorteile. Um wichtige Geschäftspartner besser anzubinden, Informationen rascher zu verarbeiten und Betriebskosten zu senken, verwenden auch mittelständische Unternehmen inzwischen vermehrt Integrationstechnologien. SAP NetWeaver bietet mittelständischen Anwenderbetrieben von mySAP-All-in-One-Lösungen überdies interessante Optionen, zu überschaubaren Kosten durchgängige Prozesse und flexible Informations-Wertschöpfungsketten aufzubauen.

Allerdings sieht Marc Tenbieg hier vor allem im klassischen Mittelstand noch deutlichen Nachholbedarf, „denn dort sind Informationsquellen meist als Stand-alone-Lösung vorhanden. Diese Insellösungen sind dann von den Geschäftsprozessen entkoppelt, so dass die durchgängige Informationsvernetzung häufig ein Traum bleibt.“ Auch deshalb klafft laut Tenbieg bei Mittelständlern zurzeit noch eine Lücke zwischen dem allgemein gestiegenen Interesse an der Thematik und den tatsächlich umgesetzten Projekten. Der BRAICONN-Analyst klagt vor allem über fehlende oder unklar definierte Prozesse. Ohne die sei es jedoch nicht möglich, die jeweils für einen Geschäftsprozess relevanten Informationen zu bestimmen sowie Konzepte zu entwickeln und zu realisieren, die Daten letztendlich so effektiv wie möglich den „richtigen“ Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Informationen vernetzen, Prozesse verbessern

Grundvoraussetzungen für eine effektive Informationslogistik sind außerdem gut gepflegte, das heißt aktuelle Stamm- und Bewegungsdaten sowie eine hohe Datenqualität. Besonders im Kundenbindungsmanagement zahlt sich dies aus, denn Kampagnen oder Mailings sind immer nur so gut wie die Daten, auf denen sie basieren. „Im Kundenmanagement spielt die enge Vernetzung verschiedener kundenrelevanter Informationen eine wichtige Rolle“, verdeutlicht Tenbieg. Die wirtschaftlichen Vorteile liegen auf der Hand. Bei Problemen wie Reklamationen oder Rückfragen stehen also mittels optimierter Datenlogistik die notwendigen Informationen schnell zur Verfügung, was ein kundennahes und damit effizientes Handeln im Sinne des Kunden ermöglicht.

Allerdings warnt Tenbieg davor, Informationslogistik mit einer Softwarelösung gleichzusetzen, die nur installiert werden muss, um dann Informationen von A nach B zu bringen. Vielmehr setzt Informationslogistik Prozesskenntnis, Prozessdenken und Prozesshandeln voraus. „Besonders SMBs müssen in diesem Kontext ihre entscheidungsrelevanten Informationen und deren konkrete Anwendung im Geschäftsprozess in den Griff bekommen“, stellt der BRAICONN-Experte fest. „Das sorgt für den nötigen Durchblick und schafft letztlich Wettbewerbsvorteile.“

Weitere Informationen:

Allgemein: www.braiconn.de, www.gartner.com, www.idc.com, www.informationslogistik.org, www.it-trends-informationslogistik.de (= Fachkongress zum Thema), www.kpmg.de, www.steinbeis-wissensmanagement.de

SAP AG: www.sap.com/solutions/netweaver und www.sap.com/solutions/smb/allinone



Dr. Andreas Schaffry

www.smbnews.de

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>