

Schneller, weiter, erfolgreicher durch Informationsvorsprung!

Von Helmut Lung

Zunächst: Bits and Bytes sind keine Informationen. Jeder, der mit e-Mails arbeitet, kennt dies. 70 bis 80 Prozent der e-Mails werden ungelesen gelöscht. Nicht aus böser Absicht. Vielmehr erkennt der Adressat für sich keinen unmittelbaren Nutzen. Eine 80 Gigabyte große Festplatte speichert ca. 32 Millionen DIN A 4 Seiten. Dies entspricht ca. 32.000 Telefonbüchern vom „Kaliber München“! Wer seine Daten ohne Struktur abspeichert, wird keine nutzbaren Informationen für sein Unternehmen herauslesen können, dies überfordert jeden Menschen.

Daten müssen analysiert, strukturiert, formalisiert und in ihrem Kontext gesehen werden, dann werden sie zu wertvollen Informationen. SPAMs, die wild an Unternehmen geschickt werden, verschlingen Ressourcen, bringen keinen informativen Nutzen, werden nicht zu handlungsorientierten Informationen und verärgern den Empfänger.

Nur wie werden aus Daten, Informationen? Informationsverarbeitung und Informationsgewinnung in Unternehmen kosten Geld und benötigen kontinuierlich personelle Ressourcen. So ist es keine Seltenheit, dass Pflege und Wartung 80 % der Gesamtkosten verschlingen und für Neuanschaffungen nur wenig Geld übrig bleibt.

All diese Punkte sprechen eine deutliche Sprache:

- a) Informationsgewinnung und –technologie benötigen eine geplante, strukturierte Vorgehensweise, die das System schlank, aber schlagkräftig gestaltet.
- b) Informationsgewinnung und –nutzung muss stets zu einem messbaren Nutzen für das Unternehmen und der Kunden führen. Dieser Nutzen sollte ein fester Bestandteil des Controllings sein.

Informationsmanagement besteht aus mehreren, sich gegenseitig bedingenden vier Bausteinen:

1. Mensch,
2. Technik,
3. Umfeld und
4. Organisation.

Jeder einzelne Baustein hat seine Berechtigung und sollte aktiv in den Aufbau der Informationsgewinnung eingebunden und im Auge behalten werden.

1. Der Mensch weiß am besten, welche Informationen ihm in seinem beruflichen Alltag weiterhelfen und er kann nur eine bestimmte Menge an Information gezielt und bewusst verarbeiten. Alles was darüber hinausgeht, wird weggeklickt, geht unwiederbringlich verloren.

Beispiel: ein sehr kundenorientiertes Unternehmen musste die auftretenden Fragen und Probleme der Kunden schneller lösen. Eingeführt wurde ein Informationssystem, das weitestgehend auf Microsoft-Outlook basiert. Informationen für Kunden wurden dadurch gezielt gefiltert, verteilt und kommentiert. Der technische Aufwand war sehr gering und die Mitarbeiter konnten sich gegenseitig unterstützen, so dass keine Schulung notwendig war. Die Informationsmenge wurde um 50 % reduziert, Anfragen von Kunden wurden um 60 % schneller bearbeitet und die Kundenzufriedenheit stieg um fast 80 %.

2. Die Technik sollte intuitiv zu bedienen und jederzeit veränderbar sein. Je mehr Anwenderschulungen benötigt werden, umso stärker wächst der Widerstand. Je komplizierter die Technik, desto höher der Aufwand für Wartung und Pflege und desto geringer der Etat für die Weiterentwicklung.

Beispiel: für ein Dienstleistungsunternehmen sollte die Servicegeschwindigkeit erhöht und die Reisezeiten reduziert werden. Um diesen Marktanforderungen gerecht zu werden, wurde eine mobile Servicelösung basierend auf einem Pocket PC (PDA) und Microsoft Betriebssystem vorgeschlagen. Innerhalb von 3 Monaten wurde das Informationssystem angepasst, eingeführt und von den Mitarbeitern angewendet. Der Projektionsaufwand hat sich innerhalb weniger Monate amortisiert. Die Kostenreduktion im Servicebereich betragen 40 %.

3. und 4. Das Umfeld und die Organisation müssen sich bewusst zur Informationsgewinnung positionieren. Dazu gehört eine rechtzeitige Einbindung des Personal- bzw. Betriebsrates und klare Aussagen zum Datenschutz. Gleich wichtig sind definierte Spielregeln, WER für WAS, WIE im Informationsmanagement bzw. in der Informationsbeschaffung zuständig und verantwortlich ist. Ohne diese Struktur ist das Informationschaos nicht weit und der Widerstand der Anwender vorprogrammiert. Hilfreiche Informationen müssen aktiv eingefordert werden (können). „Hilflose“ Infos müssen abgestellt werden. Dieses Recht, Informationen nach ihrem Nutzen zu bewerten, muss jedem Mitarbeiter klar sein.

Beispiel: ein Automobilzulieferer war gezwungen, immer mehr Produkte für den Kunden bereitzuhalten und kurzfristig zu liefern. Die Lagerhaltung wurde mit Laufzetteln und Handeinträgen bewältigt. Fehllieferungen und der Versand von alten, nicht mehr aktuellen Produkten war oft die Folge. Ein Informationssystem, das die Erfassung der Produkte, den Eingang der Kundenaufträge und den Versand in eine Informationskette integrierte, sorgte dafür, dass die Lagerhaltungskosten um 40 %, die Fehllieferungen um fast 90 % reduziert werden konnten. Die Abwicklungsgeschwindigkeit der Kundenaufträge stieg um 50 %.

Informationsgewinnung und Informationstechnologie sind kein Buch mit 7 Siegeln. Strukturiert und konsequent angegangen erhöhen sie den wirtschaftlichen Nutzen für Unternehmen und werden nicht zum Geld verschlingenden Monster. Allerdings: Wer zögerlich und abwartend Informationstechnik einführt, verzögert auch den Nutzen.

Wer liest eigentlich in Ihrem Unternehmen die Telefonbücher?

Helmut.Lung@lp4consult.de