



BCT Deutschland GmbH	
Titel	wissensmanagement
Ausgabe	3/2018, 30.05.2018
Seite	26-27
Auflage	5.000



Jos Bischoff

Erfolgreich auf der digitalen Welle

Auch im B2B-Sektor wollen Unternehmen innovative Geschäftsmodelle entwickeln. Die Voraussetzung für ein erfolgreiches Surfen auf der zweiten digitalen Welle ist aber zunächst, ein nachhaltiges und verantwortungsvolles Informationsmanagement einzusetzen.



Wir leben in einer digitalisierten Informationsgesellschaft, in der Menschen andere Anforderungen an Technologie und an die Bereitstellung von Gütern und Informationen im Speziellen haben als noch vor wenigen Jahren. Im Sinne von Carsharing will man beispielsweise ein Auto nur noch temporär nutzen statt physisch besitzen. Ebenso stehen Streamingdienste für Musik und Filme beispielhaft für einen Trend, der inzwischen auch die Softwarewelt erfasst hat: Es wächst der Wunsch nach spezifischen statt generischen Lösungen und Services. Das gewandelte Nutzungsbedürfnis zeigt sich auch im Arbeitsalltag. Denn Mitarbeiter bzw. „Professionals“ wollen nur auf für ihre jeweilige Tätigkeit relevante Informationen zugreifen, und zwar schnell und einfach. Die Folge: Moderne Applikationen müssen agil und kontinuierlich (weiter-)entwickelt werden, damit sie den veränderten Ansprüchen der Nutzer entsprechen.

→ Die zweite digitale Welle

Angetrieben von technologischen Trends wie Big Data, Internet of Things oder Künstliche Intelligenz sind wir also mit-

tendrin im Zeitalter der zweiten digitalen Welle, der „second wave“. Zwar fegt sie nicht wie ein Tsunami über uns hinweg. Aber wer ihre Kraft nutzen will, sollte sich vorbereiten. Denn das Buzzword Digitalisierung bedeutet inzwischen mehr als die Optimierung und Automatisierung von Prozessen. Vielmehr geht es heute darum, als Unternehmen kritisch über die eigenen grundlegenden Strukturen, Visionen und Geschäftsmodelle nachzudenken.

Digitalisierung steht somit nicht allein für den Einsatz neuer IT-Lösungen. Diese evolutionäre Entwicklung vom papiergebundenen Arbeiten hin zu IT-gestützten Abläufen ist im Grunde bereits erfolgt. Die zweite digitale Welle steht speziell für die Revolution des B2B-Sektors, digitale Geschäftsmodelle inklusive Onlineservices zu entwickeln; eine direkte Folge der gesellschaftlichen Entwicklungen.

Die erste Welle brachte durch das Bereitstellen von digitalen Plattformen veränderte Geschäftsmodelle im B2C-Bereich mit sich. Dabei sind – gemessen an ihrem Umsatz – Apple, Google, Amazon und Facebook die erfolgreichsten Beispiele. Die zweite digitale Welle be-

tet nun aber dem B2B-Sektor große Chancen: Kunden wollen nutzen statt besitzen, sodass der Verkauf von physischen Produkten durch das Angebot digitaler Services ersetzt wird. Natürlich fällt es neugegründeten Start-ups leichter, mit speziellen Angeboten disruptive Marktlücken zu füllen als etablierten Unternehmen. Diese haben häufig mit Altlasten zu kämpfen – unternehmensphilosophisch wie infrastrukturell. Um also erfolgreich auf der digitalen Welle zu reiten, ist zunächst die richtige Technologie innerhalb des Unternehmens wichtig; sich intern neu aufzustellen und so eine Basis für die Modellierung neuer Geschäftsmodelle zu schaffen.

→ Die technologische Basis

Die Antwort auf die gesellschaftlichen Trends ist eine moderne, skalierbare Informationsmanagement-Technologie – eine passgenaue Lösung, die auf das gewandelte Nutzungsbedürfnis der Professionals reagiert. Und, die es ihnen ermöglicht, gezielt auf die Informationen zuzugreifen, die für den jeweiligen Zusammenhang relevant sind. Eine Enterprise-Information-Management-Plattform (EIM) verbindet beispielsweise die verschiedenen im Unternehmen vorhandenen Informationsquellen so miteinander, dass Professionals optimal Regie über ihre eigenen Abläufe führen können. Das bedeutet, dass sie eigenverantwortlich, nachhaltig und verantwortungsvoll mit allen notwendigen Informationen im richtigen Kontext agieren können, deren Authentizität jederzeit von der Plattform gewährleistet wird.

Notwendig ist dabei, dass die Informationen entsprechend einer zu erledigenden Aufgabe oder einer zu treffenden Entscheidung bereitgestellt werden. Dies kann über eine App oder ein Webportal mit spezifisch festgelegten Zugangsdaten geschehen. Da ein Professional in der Regel verschiedene Rollen innerhalb des Unternehmens innehat, sind Zugriff und Darstellung an die jeweilige Rolle und die damit einhergehenden Informationsbedürfnisse gebunden. Doch aufgrund der Dynamik, der Diversität und der Subjektivität der verschiedenen Informationsquellen ist der Kontext, in dem sie ihm bereitgestellt werden, häufig komplex.

→ **Dynamik: Transparente Fakten und Handlungen**

Innerhalb einer EIM-Plattform können zum einen Informationen mit einer strukturierten Dynamik abgebildet werden. Hierzu zählen digitalisierte Dokumente und Prozesse sowie Angaben zu statischen Merkmalen eines Objekts. All diese Informationen sind klassisches Hintergrundwissen über etwa ein Gebäude, eine Maschine oder eine Person. Zum anderen können Professionals über die Plattform Angaben abrufen, die einer unstrukturierten Dynamik unterliegen und in der Regel einer Entscheidungsfindung dienen.

Ein Beispiel: Geografische Koordinaten, Angaben zur Architektur und Raumaufteilung sowie zur Art der Nutzung sind faktische Merkmale eines Gebäudes. Eine Prozessbeschreibung über die richtige Art und Weise, das Gebäude zu streichen, unterliegt hingegen einer unstrukturierten Informationsdynamik: Die Entscheidung bedarf häufig einer Abstimmung verschiedener Beteiligten und das Vorgehen ist nur wenig vorhersehbar. Festgehalten werden in der Regel lediglich die finalen Beschlüsse in Dokumentenform. Mit einer EIM-Plattform kann aber auch der eigentliche Weg nachverfolgt werden. Sie gibt somit jederzeit transparent den Informationsstand zu einem Objekt wieder sowie zu den dynamischen Handlungen und Entscheidungen.

→ **Diversität: Integration in die Applikationslandschaft**

Aufgrund der großen Vielfalt von Informationsquellen innerhalb eines Unternehmens, ermöglicht eine EIM-Plattform die einfache Integration komplementärer Applikationen. Auf diese Weise wird die Diversität der Quellen in einem ganzheitlichen Informationsnetzwerk gebündelt. Spezifische Systeme, die allein für eine Anwendung gedacht sind, etwa eine CRM-Datenbank für die Verwaltung von Kundendaten, werden mit der Zeit überflüssig.

Durch die Vernetzung mit ERP- und ECM-Systemen oder technischen Komponenten anderer Softwareanbieter sowie mit Datenquellen, zu denen beispielsweise das Internet of Things oder Blockchain-Technologien zählen, ma-

chen sich Unternehmen unabhängig von einem einzelnen Lieferanten und einer All-in-one-Lösung. Stattdessen kann die Plattform agil um neue Applikationen und Services erweitert bzw. geändert werden. Eine EIM-Plattform, die zudem wie Docker Containers und Kubernetes auf einer State-of-the-Art-Technologie basiert, kann außerdem On-Premises installiert oder aber über eine Public Cloud, Private Cloud oder Hybridform genutzt werden.

→ **Subjektivität: Von Mustererkennung und Vorhersagbarkeit**

Der dritte Komplexitätsfaktor eines modernen Informationsmanagements ist die Subjektivität in Form von Content-Analysen. Anhand derer können Verhaltensmuster ausgelesen werden, um eine Grundlage für zukünftige Reaktionen zu schaffen. Nach dem Prinzip von Machine Learning und Deep Learning bilden in einer EIM-Plattform also vorherige Erfahrungen die Basis einer Mustererkennung, um im Sinne des Unternehmens die richtigen Entscheidungen zu treffen. Auf diese Weise lässt sich schneller analysieren, was in welcher Zeit machbar ist, sodass Ressourcen zukünftig bereits im vornherein anders verteilt werden können, um definierte Ziele zu erreichen.

→ **Fazit**

Die gesellschaftlichen Entwicklungen führen dazu, dass auf Unternehmensebene Schnelligkeit gefragt ist: Wer auf der zweiten digitalen Welle mitreiten will, darf nicht warten, dass sie einen mitnimmt; man muss aktiv aufspringen. Und dabei sollte man auch an jeden Mitarbeiter denken. Denn digitalisierte Prozesse werden nur dann erfolgreich etabliert, wenn sie im Sinne von Usability und Transparenz von jedem Professional akzeptiert und umgesetzt werden. Auf die Generation der Digital Natives zu warten, die das Potenzial der digitalen Welt bereits ausschöpft, ist keine Option. Auch bestehende Mitarbeiter müssen gegenüber Neuheiten offen sein. Mithilfe einfacher Mittel Regie über die eigenen Tätigkeiten zu führen und dabei ihre individuellen Informationsbedürfnisse befriedigen zu können, wird ihnen den Wandel erleichtern.

Eine EIM-Plattform kann ein derartiges Mittel sein, da sie es dem Professional auf technologischer Ebene ermöglicht, eigenverantwortlich, nachhaltig und verantwortungsvoll mit allen benötigten Informationen in ihrem dynamischen Kontext zu handeln. Dazu wird der relevante Content für jeden Professional entsprechend seiner Rolle aus der Vielzahl an unterschiedlichen Informationsquellen gefiltert. Aufgrund der enormen Fülle an Informationen, denen wir täglich ausgesetzt sind, ist ein gezielter Zugriff eine wichtige Voraussetzung für effizientere Prozesse. Durch die Vernetzung der Applikationen untereinander werden Datensilos vermieden; durch die Fokussierung auf zentrale Tätigkeiten steigt die Arbeitsgeschwindigkeit innerhalb des Unternehmens. Starre, eingeschränkte IT-Produkte weichen somit einer spezifischen, auf die Informationsbedürfnisse des Einzelnen ausgerichteten Technologie. Und wenn erst einmal intern der Vorteil eines zugeschnittenen und kontinuierlich verbesserten Services angekommen ist, können Ideen entwickelt werden, um Kunden das Prinzip „nutzen statt kaufen“ in Form von neuen Geschäftsmodellen anzubieten.

→ **Der Autor**



Quelle: © BCT Deutschland

Jos Bischoff, Mitgründer des niederländischen IT-Unternehmens BCT, unterstützt seit 1985 Unternehmen und Organisationen mit komponentenbasierter, branchenübergreifender EIM-Technologie bei ihrem digitalen Wandel. Ebenso wie in den Niederlanden ist er auch hierzulande als Geschäftsführer für die strategische und operative Koordination, Planung und Leitung der 2010 gegründeten Niederlassung BCT Deutschland verantwortlich.

✉ bischoff@wissensmanagement.net