

<b>BCT Deutschland GmbH</b>	
Titel	<b>funkschau</b>
Datum	07.08.2018
Webseite	<b>www.funkschau.de</b>

Zweite digitale Welle



## Mit Informationsmanagement den Herausforderungen begegnen

07.08.2018

Autor: Jos Bischoff / Redaktion: Sabine Narloch

**Wir sind mitten drin in der zweiten digitalen Welle. Zwar fegt sie nicht wie ein Tsunami über uns hinweg. Aber wer ihre Kraft nutzen will, sollte sich vorbereiten. Ein nachhaltiges und verantwortungsvolles Informationsmanagement kann dabei nützlich sein.**



© mihtiander - 123rf

Digitalisierung steht nicht allein für den Einsatz neuer IT-Lösungen. Die evolutionäre Entwicklung vom papiergebundenen Arbeiten hin zu IT-gestützten Abläufen ist im Grunde bereits erfolgt. Die zweite digitale Welle steht nun für die Revolution des B2B-Sektors, digitale Geschäftsmodelle inklusive Onlineservices zu entwickeln. Denn wenn wir im Privatleben und auf der Arbeit bereits von den digitalen Vorteilen profitieren, warum sie den eigenen Kunden verwehren?

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 bietet 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. Bei Mitarbeitern beziehungsweise Professionals wächst der Wunsch nach passgenauen Lösungen statt Standardprodukten. Dieses gewandelte Nutzungsbedürfnis bedeutet auch, nur auf spezifische und in dem jeweiligen Zusammenhang relevante Informationen zugreifen zu wollen. 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.

### **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 Komponenten anderer Softwareanbieter, machen sich Unternehmen unabhängig von einem einzelnen Lieferanten und einer All-in-one-Lösung. Stattdessen kann die Plattform agil um neue Applikationen und Services erweitert beziehungsweise 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 Vorhinein anders verteilt werden können, um definierte Ziele zu erreichen.

### **Die Mitarbeiter mitnehmen**

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, sondern sollte 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. Gegenüber Neuheiten offen zu sein, wird ihnen erleichtert, indem sie mithilfe einfacher Mittel Regie über die eigenen Tätigkeiten führen und dabei ihre individuellen Informationsbedürfnisse befriedigen können.

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. 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.

*Jos Bischoff ist Geschäftsführer von BCT Deutschland*