



Quo vadis Informationsmanagement

In turbulenten Zeiten wie diesen sind viele auf der Suche nach zukunftssträchtigen Modellen für ein erfolgreiches Informationsmanagement. Dabei werden alle feststellen müssen, dass es das Erfolgsmodell nicht gibt. Zu vielfältig, einzigartig und komplex sind die bedingenden Variablen, dass es nicht gelingen wird, ein Patentrezept aufzustellen. Mit den folgenden Ausführungen soll vielmehr jeder dazu angeregt werden, sich mit der aktuellen Situation, der Vergangenheit und den Trends auseinanderzusetzen, um für sich einen erfolgreichen Weg zu finden.

Schnelligkeit

Nicht zuletzt ausgelöst durch die technischen Neuerungen der Informationstechnologie ist es uns heute möglich, Information mit einer atemberaubenden Geschwindigkeit bereitzustellen. Aber nur die Bereitstellung allein genügt nicht, um einen betriebswirtschaftlichen Mehrwert zu generieren. Twitter, ein Begriff bzw. Informationsdienst der bislang nur wenigen bekannt ist, hat mit dem jüngsten Flugzeugabsturz in den USA in der Öffentlichkeit Aufmerksamkeit erfahren und einen Mehrwert aufgezeigt. Als am 15. Januar 2009 ein US-Airways-Airbus auf dem Hudson River notwasserte, kamen die ersten Berichte nicht von den etablierten Nachrichtenstationen wie CNN, sondern aus dem Web 2.0. Der 23-jährige Jungunternehmer Janis Krums war zufällig auf einer Fähre auf dem Hudson unterwegs und berichtete live und mit dem ersten Foto überhaupt über das Online-Netzwerk Twitter. Was als kleine und vielen sinnlos erscheinende Online-Anwendung begann, entwickelt sich zu einem extrem schnellen Augenzeugen- und Themenportal. Vor allem, wenn die klassische Medienberichterstattung nicht so schnell und flächendeckend erfolgen kann, wie dies an einem Nachmittag mitten in New York möglich ist, kann der „Citizen Journalism“ per Twitter zu einer wirklichen Alternative werden.

Globalisierung

Wenn es um das Thema Globalisierung geht, wird immer wieder der technische Fortschritt verantwortlich gemacht. Der technische Fortschritt macht zwar vieles möglich, jedoch sind es die Menschen, die diese Technologie nutzen, ohne möglicherweise die entsprechende Kompetenz und Weitsichtigkeit zu besitzen. Bedingt durch die zunehmende Verflechtung im wirtschaftlichen Umfeld steigen die Anforderungen an Manager, richtige Entscheidungen zu treffen. Gleichermaßen sind auch die Anforderungen an entscheidungsorientierte Business-Intelligence(BI)-Lösungen massiv gestiegen. Aquisitionen, Fusionen und Übernahmen haben ihr übriges getan.

Allgemeingültigkeit

Über die Wirtschaftskrise zu sprechen, ohne sich in die Schlange derer einzureihen, die es besser wissen, ist schwer. Die Wirtschaftskrise ist jedoch ein gutes Beispiel dafür, dass es in der heutigen Zeit kaum noch allgemeingültige Aussagen mehr gibt und daher auch nicht von einer generellen Wirtschaftskrise gesprochen werden kann. Sicherlich gibt es Unternehmen und Branchen, die derzeit für ihre Fehler aus der Vergangenheit bezahlen müssen und daher in einer Krise stecken. Hingegen zeigen andere Unternehmen überdurchschnittliches Wachstum und es entstehen sogar neue Unternehmen. Dass diejenigen Unternehmen, die sich in einer Krise befinden, die allgemeine Wirtschaftslage für ihre Situation verantwortlich machen, erinnert sehr an Sportler, die ihre Ausrüstung oder die äußeren Umstände für ihre Leistung anführen. Vielleicht sollten wir endlich lernen, dass kausale Beziehungen die Seltenheit darstellen und Unternehmen als vernetzte Systeme erfasst und analysiert werden müssen. Hierin liegt auch für Business Intelligence eine neue Herausforderung.

Rolle der IT

Porter hat mit seinem Ansatz der Wertschöpfungskette in den siebziger Jahren die Managementlehre deutlich beeinflusst. Die IT war bereits seinerzeit Bestandteil seines Ansatzes als unterstützende Funktion. Heute stellen wir fest, dass die IT zwar noch immer eine unterstützende Funktion einnimmt, deren Bedeutung und Notwendigkeit aber eine Voraussetzung für die Teilnahme am Wirtschaftsleben ist. Ein Unternehmen ohne den Einsatz von IT ist weder vorstellbar noch machbar. Dieser Entwicklung wurde weder in den theoretischen Ansätzen noch in den Organisationsstrukturen von Unternehmen entsprechend Rechnung getragen. Die Rolle der IT und deren organisatorische Verankerung und Steuerung bedarf daher neuer Ansätze.

Technikglaube

Zu leichtfertig haben Hard- und Software-Hersteller Unternehmen Versprechungen darüber gemacht, wie sich die Wirtschaftlichkeit von Unternehmen durch den Einsatz von IT verbessert. Tatsache ist aber, dass Technik vom Menschen entwickelt und genutzt wird. Damit kann ein System nicht besser sein, als das, was von einem Menschen entwickelt bzw. genutzt wird. Dies wird gern vergessen und der Technik der Vorwurf gemacht, ungeeignet zu sein. Viele Software-Lösungen profitieren und leben geradezu vom menschlichen Input. Ein Paradebeispiel ist das Thema Wissensmanagement. Kein Unternehmen wird behaupten könne, das Wissensmanagement nicht wichtig sei. Die

technischen Lösungen hierfür sind mannigfaltig und in einigen Unternehmen haben sie auch zu einem sichtbaren Mehrwert geführt. Dabei ist es nicht die Technik, die den Mehrwert geliefert hat, sondern es sind die Menschen, die diese Technik sinnvoll eingesetzt haben.

Informationsverdichtung

Die Verdichtung von Informationen zu aussagekräftigen Entscheidungsvorlagen war schon in den siebziger Jahren das Anliegen der Managementinformationssysteme. Dank aufwendiger Datenharmonisierungen und Datenbereinigungen können heute konzernweite Unternehmensinformationen in Sekundenschnelle abgefragt werden. In der Praxis stellt man jedoch immer häufiger fest, dass aufgrund der Verdichtung Trends und Entwicklungen nivelliert werden und daher nicht mehr sichtbar in einem Managementcockpit erscheinen. Wenn zum Beispiel der Kaffeeabsatz im Handel insgesamt stagniert, dabei aber der Absatz von Kaffepads zu Lasten von gemahlenem Kaffee steigt. Wie gelingt es uns, dies systematisch zu identifizieren, um rechtzeitig reagieren zu können? Hierbei handelt es sich weniger um eine technologische, als vielmehr um eine intellektuelle bzw. konzeptionelle Herausforderung. Fortschritte können in diesem Bereich nur erzielt werden, wenn Fach- und IT-Abteilungen intensiver zusammenarbeiten, was möglicherweise neue organisatorische Konzepte erfordert.

Fazit

Dank der Informationstechnologie ist es uns gelungen, Unternehmen flexibler, schneller und effizienter zu gestalten. Dabei sind die Menschen, welche die Technologie nutzen, wesentlich mitverantwortlich für den Erfolg. Dabei wird es immer schwieriger, Erfolgsmodelle zu identifizieren, da die Zahl der bedingenden Variablen, deren Veränderungsgeschwindigkeit und die Rahmenbedingungen sich zu schnell verändern.

Prof. Dr. Matthias Fank

Vorstand
Institut für e-Management e.V. (IfEM)
E-Mail: matthias.fank@ifem.org