



## Über den richtigen Umgang mit Daten

Über den richtigen Umgang mit Daten  
Daten sind das wertvollste Kapital Ihres Unternehmens - und zugleich das unsicherste. Was CIOs dagegen tun können und die Profitabilität steigern.  
Roland Seehuber, Country Manager, Solutions Business Development, Canon Deutschland  
Die Aufgabe eines CIOs besteht niemals nur darin, IT-Systeme zu verwalten. Im Fokus steht, sich um eines der wertvollsten Güter eines Unternehmens zu kümmern: seine Daten. Auf richtige Weise genutzt, enthüllen die passenden Daten wichtige Informationen über eine Vielzahl von Dingen, von denen ein Unternehmen wirklich profitieren kann - einschließlich der Meinungen der Kunden, wie gut sich bestimmte Produkte verkaufen und an welchen Stellen Serviceleistungen zu verbessern sind.  
Daten als Goldmine  
Der souveräne Umgang mit Unternehmens- und Kundendaten bildet das Fundament von überaus erfolgreichen Fortune 500-Unternehmen wie Google und Facebook. Daten können sich allerdings auch für Unternehmen, die nicht aus dem Internet entstanden sind, als wertvoll erweisen. So verfügt zum Beispiel jedes Unternehmen über eine Kunden-Datenbank, die bei genauer Analyse Erkenntnisse zur Unterstützung zukünftiger Kampagnen oder Hinweise auf unerschlossene Märkte liefern kann. Vertriebsdaten können eine wahre Goldmine für Informationsgewinnung sein. So hat beispielsweise kürzlich die weltweite Luftfahrtbranche einen 50-prozentigen Gewinnanstieg für 2014 prognostizieren können, der durch die Verwendung von Datenanalysen aufgezeigt werden kann.  
Welche Erkenntnisse lassen sich wie gewinnen, welche Hürden gibt es?  
Durch ein akribisches Sammeln von Daten aus unterschiedlichen Quellen - von Wartungsdaten bis hin zu Kundenreaktionen in den sozialen Medien - werden Wechselbeziehungen zwischen Faktoren erkennbar. Diese Beziehungen können dann genutzt werden, um den Absatz zu steigern und die Preisfindung zu optimieren.  
Von CIOs wird erwartet, dass sie Informationen in dieser Weise erkennen und wirksam nutzen, um aus dem Aktivposten Daten Gewinn zu ziehen. Allerdings wird diese Aufgabe sehr erschwert durch die in jedem Unternehmen bestehende Kommunikationsstörung.  
Das Wissen um Daten muss transparent sein  
Während CIOs den Wert von Daten den CIOs sehr gut kennen, ist er den meisten Mitarbeiter nicht bewusst - 36 Prozent der europäischen Mitarbeiter, die in einer Canon Studie befragt wurden, sahen keinen Zusammenhang zwischen den Daten und der Profitabilität ihres Unternehmens - dieser Anteil liegt bei den jüngeren Mitarbeitern sogar noch höher.  
Diese Statistik kann sich für CIOs zum großen Problem entwickeln, da genau diejenigen Mitarbeiter, die Daten erstellen, organisieren und eingeben, deren Wert nicht kennen. Eine solche Situation ist in der Arbeitswelt verbreitet, für CIOs bildet sie jedoch eine besondere Herausforderung, angesichts des etwas abstrakten Werts von Informationen - zumindest für Mitarbeiter in vorderster Reihe. Für jemand, der nicht direkt mit Informationsverarbeitung zu tun hat, liegt es letztendlich nicht sehr nahe, eine Tabelle voller Kundendaten mit dem Unternehmensgewinn in Verbindung zu bringen.  
Dieses mangelnde Verständnis schafft für den CIO wiederum größere operative Probleme. Wenn Mitarbeiter den Zusammenhang zwischen Profitabilität und Informationen nicht erkennen, kann dies zu Nachlässigkeit oder Unachtsamkeit führen. Die Folge sind unvollständige oder schlecht organisierte Datensätze oder - noch schlimmer - ausgewachsene Sicherheitskrisen.  
Mangelndes Verständnis führt auch zum Verlust von Chancen. Wenn sie den Wert von Daten kennen, werden die Mitarbeiter in vorderster Linie Gelegenheiten zur Erfassung von Informationen sehr viel eher registrieren und diese Ideen an nachgelagerte Organisationseinheiten im Unternehmen weitergeben.  
Wissen um das richtige Daten- und Informationsmanagement steigert die Wertschöpfung  
Die Lösung dieses Problems besteht aus zwei logischen Schritten:  
Bessere Schulungen und effiziente Systeme für das Management von Informationen.  
Die Canon Studie hat gezeigt, wie sich eine einfache Schulung auszahlt: durch das richtige Training steigt der Anteil der Mitarbeiter, die den Zusammenhang zwischen Informationen und Profitabilität erkennen, um neun Prozentpunkte (von 64 auf 73 Prozent). Es kommt, wie gesagt, darauf an, den Schwerpunkt auf jüngere Mitarbeiter zu legen. Sie verarbeiten Unternehmensdaten höchstwahrscheinlich am häufigsten und werden am wenigsten dafür ausgebildet.  
Das Wissen um den richtigen Umgang mit Daten muss professionell trainiert werden  
Welche Art von Training ist notwendig? Das hängt von der Art Ihres Unternehmens ab. Jedoch gehen Schulungen zur Wirkung des Datenmanagements Hand in Hand mit dem Training der Mitarbeiter zu den richtigen Datenablage-Methoden. Durchschnittlich 25 Minuten pro Tag verschwenden Mitarbeiter mit der Suche nach Dokumenten - eine Zeitdauer, die ebenfalls durch die Einrichtung standardisierter Prozesse deutlich gesenkt werden kann.  
Schulungen ergänzen auch den zweiten Schritt, der darin besteht, sicherzustellen, dass effektive aber einfache Datenmanagement-Systeme eingerichtet werden. Es macht keinen Sinn, die Belegschaft zu unterrichten, wie und warum sie Informationen zu verarbeiten haben, wenn Ihr System zu kompliziert ist - die Mitarbeiter werden wahrscheinlich aufgeben, noch bevor sie angefangen haben.  
Die Zahlen sprechen für sich: Der Canon Studie zufolge ist rund die Hälfte aller europäischen Mitarbeiter nicht davon überzeugt, dass die Ablagesysteme ihres Unternehmens durchorganisiert oder einfach nutzbar sind. Zu den größten Hürden, denen sie gegenüber stehen, zählen uneinheitliche Dateisysteme, Benennungen und Formate. Faktisch werden häufig Inkonsistenzen zwischen den papierbasierten und den digitalen Formaten beklagt. Diese Inkonsistenzen verringern nicht nur die Wahrscheinlichkeit, dass die Mitarbeiter das System des Unternehmens befolgen. Die Speicherung in schlechten Dateiformaten (oder in Papierform) führt zu offensichtlichen Problemen bei dem Versuch, im Bedarfsfall Daten zusammenzuführen und zu analysieren.  
Um ein Unternehmen in eine Stätte der Produktivität (und damit Profitabilität) zu verwandeln, muss jeder Mitarbeiter, der Daten weiterleitet oder verwaltet, dies auf eine standardisierte und konsistente Weise tun. Damit Ihr Geschäftsmotor mit optimaler Effizienz arbeitet, müssen die verschiedenen Teile alle vollständig miteinander verbunden sein und zusammenarbeiten. Wird die gemeinsame Kooperation unterbrochen oder gerät ein Teil gegenüber den anderen aus dem Lot, dann wird das Endergebnis darunter leiden. Mehr als die Hälfte der Mitarbeiter erkennt bereits, dass schlechte Organisation und ein Mangel an standardisierten Prozessen, ihre Servicebereitschaft gegenüber den Kunden negativ beeinflusst. Dieses Wissen sollte die Grundlage für die Implementierung angemessener Standards und Regeln bilden und so für einen wirklich informationsgetriebenen und leistungsstarken Motor sorgen.  
Fazit und Empfehlung  
Informationen sind wertvoll - das liegt für CIOs auf der Hand. Weil Daten aus IT-Systemen jedoch normalerweise nicht in der Bilanz aufgeführt werden, ist es extrem schwer die Mitarbeiter (und gelegentlich sogar die Kollegen auf der Vorstandsebene) von dieser Tatsache zu überzeugen. Durch die Gestaltung und Implementierung des richtigen Datenmanagement- und Schulungssystems, können Sie die Mitarbeiter jedoch ins Boot holen und eines der wichtigsten Güter Ihres Unternehmens schützen.  
Canon Deutschland GmbH  
Europark Fichtenhain A 10  
47807 Krefeld  
Deutschland  
Telefon: 02151 - 345-0  
Telefax: 02151/345-102  
Mail: canon-presse@wildcard-communications.de  
URL: <http://www.canon.de>  


### Pressekontakt

Canon

47807 Krefeld

canon.de  
canon-presse@wildcard-communications.de

### Firmenkontakt

Canon

47807 Krefeld

canon.de

canon-presse@wildcard-communications.de

Die Canon Deutschland GmbH hat sich erfolgreich als IT-Solution-Provider etabliert und bietet ausgereifte Home- und Office-Technologien an. Im Consumer Segment werden Foto, Video, Ferngläser, Drucker, Kopierer, Scanner, Faxgeräte und Projektoren vertrieben. Seit über 30 Jahren ist Canon mit der eigenständigen Tochtergesellschaft in Deutschland präsent, und seit bereits 10 Jahren mit Hauptsitz in Krefeld. Büro- und Informationssysteme der Spitzenklasse haben Canon Deutschland zu einer der ersten Adressen im Bereich der IT- und Kommunikationstechnologie werden lassen. Die Produktpalette mit Foto, Video, Ferngläsern, Druckern, Kopierern, Scannern, Faxgeräten und Projektoren bis hin zu komplexen Anwenderlösungen macht das Unternehmen zu einem Spezialisten sowohl für die verschiedensten Bereiche des IT-Business als auch für Endverbraucher. Im Laufe von drei Jahrzehnten entstand ein flächendeckendes Netzwerk, das Vertrieb, Service und Beratung aus einer Hand garantiert. Werfen Sie einen Blick hinter die Kulissen eines innovativen und kundenorientierten Unternehmens!