

Auf aktuelle Daten bauen

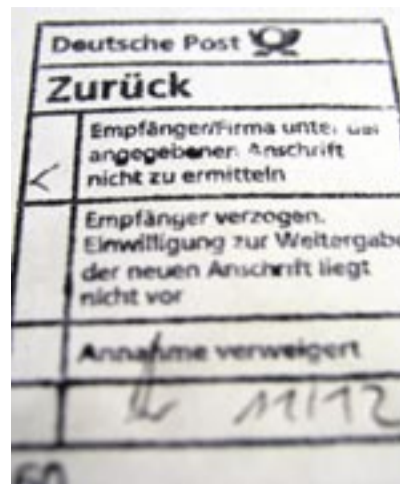
Verlässliche Kundeninformationen sind ein solides Fundament für jedes Unternehmen

LÜBECK. Wer heute bereits weiß, was der Wettbewerb erst morgen ahnt, hat die entscheidende Nasenlänge vorn im Wettlauf um Informationen. Firmen sind grundsätzlich auf aktuelle und präzise Informationen angewiesen, um schnell und flexibel auf neue Marktverhältnisse reagieren zu können. Ein detaillierter Datenpool bildet das Herzstück eines jeden Betriebs. Doch Firmendaten oder Unternehmensdatenbanken genügen den wachsenden Ansprüchen vieler Betriebe nicht mehr. Zudem sind viele veraltet.

Wie hat sich der Umsatz der ACB Baugesellschaft im letzten Geschäftsjahr entwickelt? Welcher Vorstandsvorsitzende entscheidet 2006 über das Wohl der XYZ Bau GmbH? Gerade die Baubranche profitiert von Informationen über Lieferanten, Kundschaft und Mitbewerber. Aber viele betriebseigene Kunden- und Kontaktdatenbanken bergen die Problematik, dass Stammdaten nach kurzer Zeit bereits veraltet oder lückenhaft sind. Rund drei bis fünf Prozent aller Geschäftsdaten ändern sich jeden Monat. Es gibt einfach zu viele Umfirmierungen, Firmenübernahmen und Geschäftsführerwechsel, denen ein Unternehmen per Telefonbuch und eigener Recherche nicht auf die Schliche kommt.

Dagegen bieten Wirtschaftsdatenbanken online oder auf CD-ROM den Vorteil, dass Bauunternehmen mit ihnen ihren ganzen Kundenbestand nach Veränderungen, wie Insolvenzen, durchscannen können. Das ist besonders interessant auch für Nachunternehmer- und Lieferantenadressen. Denn gerade im Bereich der Primärforschung benötigen Bauunternehmen für Umfragen häufig Adressen und aktuelle Ansprechpartner in speziellen Branchen. Die betriebsinterne Adressverwaltung kann regelmäßig automatisiert, bereinigt und qualifiziert werden, damit Rechnungen und Mahnbescheide ohne Formfehler auch da ankommen wo sie hin sollen. Laut Untersuchungen ist aber jede fünfte bis sechste Adresse fehlerhaft. Und ob eine

Firma etwa eine AG oder GmbH ist, ist in Zeiten von GDPdU (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) nicht unwichtig. Hinter diesem Begriffsnetzen verbirgt sich die digitale Betriebsführung: Seit Januar 2002 hat die Finanzverwaltung weitgehende Zugriffsrechte auf die Datenverarbeitungs-Systeme von Firmen und ein Betriebsprüfer kann Unternehmenskennzahlen unter Zuhilfenahme von Prüfungssoftware analysieren. Unter anderem deswegen ist eine genaue Firmierung vorgeschrieben, da sonst beim Import und der automatischen Analyse Fehler in der Rechnungszuweisung auftreten können. Rund 60 Prozent aller deutschen Unternehmen leidet an Liquiditätsengpässen infolge von massiven Außenständen, das bestätigt eine Studie der Euler Hermes Kreditversicherung. Auch viele Bauunternehmen und Planungsbüros geraten immer häufiger unter Liquiditätsdruck, weil sie durch ihre Auftraggeber nicht oder nur verspätet bezahlt werden. Um so wichtiger wird ein Solvenzcheck.



Unbekannt verzogen - wer Wirtschaftsdatenbanken nutzt, dem wird keine Kundenadresse entgehen. Foto: databyte GmbH

Integrierte Frühwarnsysteme in Datenbanken melden automatisch alle Veränderungen im Kundenstamm: Sitzverlegungen oder Vorstandswechsel – nichts entgeht dem aufmerksamen System und damit der Buchhaltung. „Aktuelle Untersuchungen

haben ergeben, dass erhöhte Wachsamkeit geboten ist, wenn in einem Unternehmen der Ehemann aus der Geschäftsleitung austritt und die (gleichnamige) Ehefrau gleichzeitig eintritt - oder umgekehrt. Gar nicht so selten folgt darauf in einigen Monaten die Insolvenz. Ähnlich verhält es sich bei Betrieben, die ihren Sitz in einen anderen Registergerichtsbezirk verlegen, gleichzeitig umfirmieren und die Geschäftsführer wechseln, um sich so Forderungen zu entziehen“, kommentiert Michael Sperl, Geschäftsführer der databyte GmbH, einem Anbieter von Wirtschaftsinformationssystemen.

Ein weiteres Einsatzgebiet ist die Selektion potenzieller Kunden: Möchten Bauunternehmer herausfinden, welche Firmen in einem Marktsegment in einer bestimmten Region tätig sind, so grenzen Datenbanken bestehende Datensätze hinsichtlich der Kriterien Branche, Stadt, Umsatz, Anzahl der Mitarbeiter und Kapitalausstattung ein. Kosten in der Informationsbeschaffung sinken nachhaltig – und das ohne teure Investitionen und komplizierte EDV.

Wissensmanagement beim Bauen

Heberger Bau nutzt die Wissensportallösung von Communardo

SCHIFFERSTADT. Typisch für die Situation am Bau: Während Generalunternehmer oder -übernehmer heutzutage hauptsächlich eine Dienstleistungsfunktion wahrnehmen, wird ein immer größerer Teil der Leistungen von spezialisierten Nachunternehmern erbracht. Das eigene, gewerbliche Personal und damit das handwerkliche Know-how wird immer weniger. Diese Entwicklung führte dazu, dass auch die Heberger Bau AG aus Schifferstadt eine immer stärker steuernde Funktion in den Projekten wahrnehmen muss. „In Zukunft wird das Hauptprodukt das Wissen rund um das Bauen sein“, bringt es Diplom-Ingenieur Otmar Hery, Direktor der Heberger Bau AG, auf den Punkt. Und dieses Wissen gilt es, zu entwickeln und pflegen. Daher hat sich das Bauunternehmen nach einem strengen Auswahlverfahren für die Wissensportallösung der Communardo Software GmbH, Dresden, entschieden.

Diese Umwandlung von einem ausführenden in ein steuerndes Unternehmen erfordert Veränderungen in der Firmenstruktur und Firmenphilosophie. „Dazu kommt“, ergänzt Otmar Hery, „dass es ab einer gewissen Unternehmensgröße – und zwar branchenunabhängig – einfach notwendig ist, ein solches Portal einzuführen, weil der direkte Austausch der Mitarbeiter schwieriger wird und weil vorhandenes Wissen auch schneller verloren gehen kann.“ Mit rund 1 500 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von etwa 250 Millionen Euro gehört Heberger zu den leistungsfähigen Unternehmen der Bauindustrie. Die Unternehmensgruppe agiert international, regionale Schwerpunkte liegen in Deutschland, Osteuropa und dem Nahen Osten. Heberger richtet sich mit seinem Angebot und seinen Dienstleistungen rund um das Bauen an Verwaltungen und Dienstleister, Produktions- und Handelsunternehmen, die Wissenschaft, kulturelle und sportliche Einrichtungen, die Wohnungswirtschaft und den privaten Bauherrn, den Verkehr sowie die Umwelt- und Abwasserwirtschaft.

Beschaffung von vorhandenem Wissen. Der Austausch von vorhandenem Wissen zwischen den einzelnen Mitarbeitern mit verschiedenen Neigungen, Ausbildungen, Motivationen und Perspektiven kann nur durch Kommunikation der Mitarbeiter untereinander gefördert werden. Das vorhandene Wissen muss in Form von Verfahrensanweisungen, Checklisten, Berichten, Dokumentationen et cetera, den Mitarbeitern zugänglich gemacht werden. „Unsere Idee war die Schaffung eines umfassenden Wissensportals“, so Hery. Mit diesem Portal verfolgt Heberger folgende Ziele: einheitlicher Umgang mit Begriffen im Unternehmen, Vorgehensweisen und Abläufe systematisieren und vereinheitlichen, Transparenz über Ansprechpartner und direkter Austausch von Erfahrungen, Ideen und Wissen schaffen. Darüber hinaus soll das Mitarbeiterwissen vernetzt werden, wissensintensive Arbeitsprozesse effizient gestaltet werden, Wissens- und Unternehmensressourcen bestmöglich genutzt und das Wissen ständig weiterentwickelt werden. Außerdem sollen kritische Arbeitspro-



Wenn die Mitarbeiter auf das Wissensportal von Heberger zurückgreifen, kommt das den Bauten, wie dem Neckar-Turm in Heilbronn, zugute.

zesse abgesichert und kontinuierlich verbessert werden. Zukünftige Kompetenzen sollen gemeinsam aufgebaut und vorhandenes Wissen sowie die fachliche Integration neuer Mitarbeiter bewahren.

Neben den hier dargestellten Anforderungen war und ist auch die nahtlose Integration in die bestehende IT-Landschaft von großer Bedeutung. „Im Frühjahr 2004 haben wir uns dann für Communardo entschieden, weil unsere Anforderungen an ein solches System in vollem Umfang abgedeckt wurden“, begründet Otmar Hery die Wahl für das Dresdner Softwarehaus. Dazu kamen schon in der frühen Phase der Probeinstallation ein „sehr guter Service und

eine zuverlässige Unterstützung vom Communardo-Team“, resümiert Hery. Daraus resultierte ein Vertrauen in das Unternehmen und seine Lösung, „und wir wussten von diesem Zeitpunkt an, dass wir auch in Zukunft bestens bei Communardo aufgehoben sein werden“. Die Erfahrung und der Umgang mit dem Portal seit mehr als einem Jahr haben bestätigt, dass sich Heberger für das richtige Unternehmen und für die richtige Lösung entschieden hat.

Das Wissensportal im Einsatz

Das Communardo-Wissensportal läuft stabil und sicher auf einem Novell Open

Enterprise Server, basierend auf SUSE Linux. Otmar Hery schränkt aber ein: „Wissensmanagement ist trotzdem nicht eine technische Aufgabe der IT-Abteilung. Vielmehr geht es dabei um organisatorische Fragen, um die Motivation der Mitarbeiter, um psychologische Probleme bei der Preisgabe von Wissen. Nur in Verbindung mit einem auf die inhaltliche Bewertung abgestimmten Anreizsystem kann der aktive Wissensaustausch sichergestellt werden.“ Heute nutzen etwa 200 Mitarbeiter in allen Abteilungen über alle Niederlassungen hinweg und in fast allen inländischen Tochterunternehmen das Wissensportal, die europäischen Niederlassungen kommen demnächst hinzu. Das Handling ist denkbar einfach: Durch ihre bestehende Netzwerk-Anmeldung haben die Benutzer die Möglichkeit, ihre Beiträge einfach und problemlos über das Filesystem einzustellen. Unmittelbar nach dem Kopiervorgang ist der entsprechende Beitrag für alle anderen online abrufbar. Die Dokumente können aber auch direkt in das Wissensportal eingestellt werden: dort sind bereits Themenkategorien von sogenannten Redakteuren eingerichtet. Diese von der Geschäftsleitung bestellten Redakteure koordinieren die Beiträge und geben sie auch frei, so dass es zu keinem Wildwuchs von irgendwelchen irrelevanten Themen und Texten und auch zu keinen Dupletten kommen kann. Dazu kommen von der Unternehmensleitung zentral hinterlegte Arbeitsmittel wie Regelwerke, Nachschlagewerke, Richtlinien, Verordnungen, Gesetzestexte und Normenkataloge sowie die zentralen Informationen rund um unsere Projekte. Otmar Hery zieht Zwischenbilanz: „Was die Nutzung selbst anbelangt, so haben wir heute schon eine sehr große Zahl von passiven Nutzern, die immer wieder Beiträge oder vorhandene Informationen zu einem Problem oder Projekt recherchieren und auch die Arbeitsmittel regelmäßig aufrufen. Die Zahl der aktiven Nutzer, die also auch Beiträge und interessante Fundstellen im Portal ablegen, dürfte allerdings größer sein.“ Doch bei Heberger wusste man von Anfang an, dass das alles einem Lern- und Gewöhnungsprozess unterworfen ist und geht heute davon aus, dass die Zahl der aktiven Nutzer in den nächsten Monaten steigen wird. „Denn wenn man einmal die Vorteile des Wissensportals erfahren hat, also das Abrufen von vorhandenem Wissen für die Lösung eines konkreten Problems“, ist sich Otmar Hery sicher, „wird auch die Bereitschaft größer, hier selbst in Zukunft etwas aktiv beizutragen. Alles in allem können wir sagen, dass für die Recherche sowie für die Wissens- und Informationsbeschaffung dank des Communardo-Wissensportals heute weniger Zeit „verloren“ geht und der Anteil der wirklich produktiven Arbeit zugenommen hat.“

Richtiges Wissen zu jedem Zeitpunkt

Begonnen hatte die Baufirma, sich mit dem Thema Wissensmanagement Ende 2003, Anfang 2004 auseinanderzusetzen. Dazu Otmar Hery: „Vor Communardo hatten wir ein „selbstgestricktes“ Wissensportal aufgesetzt. Dieses Portal haben wir dann relativ schnell wieder aufgegeben, weil wir erkannt hatten, dass wir damit sehr bald an die Grenzen stossen werden und auch nicht wirklich weiterkommen. Dennoch war dieser erste Versuch für uns sehr nützlich, weil wir dadurch unsere Anforderungen an ein neues, professionelles System besser und präziser identifizieren und definieren konnten.“

Mit einem systemgestützten Wissensportal wollte Heberger sicherstellen, dass das richtige Wissen zu jedem Zeitpunkt an jedem Ort in der bestmöglichen Aktualität zur Verfügung steht. Otmar Hery erläutert: „Unter dem Begriff Wissensmanagement verstehen wir die interne und externe Wissensidentifikation, die Bewahrung, Speicherung und Nutzung dieses Wissens“. Es beginnt mit dem Austausch und der



Wissen rund um den Bau nutzt die Heberger Gruppe auch für das Großprojekt Handelsblatt.

Fotos: Heberger