

BUSINESS ANALYTICS

DIE ROLLE DER MITARBEITER BEI DER EINFÜHRUNG

White Paper Serie der Professur BWL der Dienstleistungen
(Juniorprofessur)



Designed by alliesinteractive | Freepik

Nr. 6

April 2018

Michael Leyer Universität Rostock

Jürgen Strohbecker Frankfurt School of Finance & Management

Janina Kettenbohrer Universität Bamberg

Die Menge an erhobenen und verfügbaren Daten in Unternehmen ist heute schon sehr groß und wird immer weiter wachsen. Neben öffentlich zugänglichen Daten über Marktentwicklungen und Zukunftstrends sind es auch unternehmensinterne Daten, die durch die zunehmende Digitalisierung in der Ausführung des operativen Geschäfts gespeichert werden können. Viele Unternehmen haben bereits erkannt, dass diese Informationen hilfreich sind und Möglichkeiten für eine effizientere und bessere Entscheidungsfindung auf Basis von Fakten eröffnen. Allerdings muss das damit verbundene Schlagwort „Daten sind das neue Öl“ auch mit Leben gefüllt werden. Das heißt, dass Unternehmen nicht nur Daten haben, sondern die Mitarbeiter diese auch auswerten können. Die Werkzeuge dafür lassen sich unter dem Begriff „Business Analytics“ zusammenfassen. Hier stellt sich allerdings die Frage, wie Business Analytics am Besten im Unternehmen eingeführt werden, damit eine hohe Anzahl von Mitarbeitern diese auch nutzt.

WAS SIND BUSINESS ANALYTICS?

Unter Business Analytics werden computergestützte Analysen verstanden, die es ermöglichen verschiedene statistische und quantitative Auswertungen, Was-wäre-wenn-Untersuchungen sowie Optimierungen durchzuführen. Die Ergebnisse solcher Analysen sind wertvoll, da sie den Entscheidungsprozess des Managements durch analytische, faktenbasierte Informationen effizienter gestalten können.

Durch die Nutzung von statistischen Analysewerkzeuge kann bspw. die Auswertung von Daten mithilfe von statistischen Methoden und somit eine Aufbereitung von großen Datenmengen erfolgen. Die Ergebnisse der Analysen können dann Ursache-Wirkungs-Beziehungen aufzeigen oder bestimmte Effekte quantifizieren. Damit können z.B. Kundenreaktionen erklärt und Kaufabsichten ergründet werden. Diese Informationen sind häufig fundamental, um wettbewerbsfähig zu sein und die Unternehmenspolitik den aktuellen Umweltbedingungen anzupassen.

Auch die Nutzung von Prognose-Werkzeugen, wie etwa Entscheidungsbäumen oder Simulationen können dazu genutzt werden Managemententscheidungen zu verbessern. Dabei ist es möglich mehrere Entscheidungsoptionen durchzuspielen um die damit verbundenen Effekte und Wirkungen anschließend zu vergleichen. Daraus folgend können dann die Szenarien ausgewählt und umgesetzt werden, die am vorteilhaftesten für die Unternehmung sind. Auch die Früherkennung von möglicherweise auftretenden Fehlern oder nicht erwarteten Nebeneffekten kann hier zur Verhinderung von erheblichen Zeit-, und Kostenaufwand führen.



Damit die Einführung von Business Analytics auch zu einem Unternehmenserfolg führt, ist es notwendig, dass die Informationen zur Entscheidungsfindung im Management tatsächlich herangezogen werden. Mindestens genauso wichtig ist es jedoch, dass die entsprechenden Werkzeuge zur Datenerhebung und -auswertung von Mitarbeitern genutzt werden.

DIE ROLLE DER MITARBEITER

Auch wenn Unternehmen die notwendige Software bereits beschafft und installiert haben, so ist der Erfolg der Einführung von Business Analytics abhängig von den Mitarbeitern. Sie entscheiden durch begeisterte Nutzung, oder aber durch Totalablehnung der Nutzung wie die Implementierung verläuft. Um Gründe und Nichtgründe für die Nutzung von analytischen Werkzeugen durch die operativen Mitarbeiter zu ermitteln, wurde eine Studie mit 332 Teilnehmern durchgeführt. Demnach reicht es nicht aus, dass das Management die Mitarbeiter über die Vorteile der Nutzung informiert und sie überzeugt, dass dies das Unternehmen voranbringt. Die Überzeugung der Vorteile durch die Nutzung wirkt sich nicht auf eine Verwendung in der täglichen Arbeit aus. Mitarbeiter müssen sich eher in der Lage fühlen, Business Analytic Werkzeuge zu verwenden, was zum Beispiel durch self-service Zugang zu den Werkzeugen ermöglicht werden kann. Dafür ist es wichtig eine offene und unterstützende Arbeits- und Trainingsatmosphäre zu gestalten, um die Mitarbeiter zur Nutzung der Werkzeuge zu animieren und Lernerfolge zu verbessern.

Grundsätzlich zeigt sich, dass Mitarbeiter analytische Werkzeuge häufiger in der täglichen Arbeitsroutine nutzen, wenn sie das



Designed by mindandij | Freepik

Gefühl haben damit umgehen zu können. Um dies zu erreichen, ist Training wichtig - es muss aber richtig gestaltet werden. Sinnvoll ist es Trainings durch Kollegen anstelle von leitenden Positionen durchzuführen, da so eine lockere und angenehmere Lern-Umgebung entsteht. Mitarbeiter trauen sich dann eher Fragen zu stellen oder Probleme in der Nutzung anzusprechen, was wiederum zu einem schnelleren Lernerfolg führt. Neben der Schulung sind vor allem umfangreiche Übungsmöglichkeiten für die praktische Anwendung notwendig, damit sich die Mitarbeiter mit den Werkzeugen vertraut machen können. Auch regelmäßiges Feedback in Bezug auf die Nutzung ist wichtig, damit der Lernerfolg sichtbar wird und Wissenslücken geschlossen werden können.

Neben dem eigenen Wissen über die Tools und deren Anwendung, beeinflussen vor allem die Meinung der Vorgesetzten sowie Mitarbeiter in gleichen Positionen die Nutzung. So führt die Meinung von diesen Kollegen, dass die Nutzung bestimmter analytischer Werkzeuge sinnvoll ist

dazu, dass diese auch wirklich genutzt werden. Ebenso führt der Erfolg beim Einsatz der Tools durch Kollegen zu einer höheren Motivation und folglich höherem Engagement in Bezug auf die eigene Nutzung. Folglich ist es empfehlenswert, dass bei der Einführung von analytischen Werkzeugen in einem Unternehmen ausgewählte Personen an zentralen Stellen gezielt geschult und befähigt werden. Diese können dann als Botschafter im Unternehmen dienen, um andere zu überzeugen. In diesem Zusammenhang ist es zudem ratsam unternehmensinterne Kommunikationswege zu etablieren, in denen sich die Mitarbeiter untereinander über die Nutzung der Tools austauschen können. Dafür können entweder elektronische Plattformen, aber besser regelmäßige persönliche Treffen genutzt werden.

FAZIT

Der Einsatz von Business Analytic-Werkzeugen kann in Unternehmen zu einer effizienteren und besseren Entscheidungsfindung führen. Damit diese Werkzeuge jedoch ihr

Potential ausspielen können, müssen nicht nur die Führungskräfte, sondern vor allem ausführende Mitarbeiter in der Breite des Unternehmens diese nutzen. Daher ist es sinnvoll mit Hilfe der aus den Studienergebnissen genannten Möglichkeiten das Wissen, das Engagement und die Motivation der Mitarbeiter in Bezug auf die Nutzung zu steigern. Erst wenn eine große Anzahl von Mitarbeitern die Werkzeuge nutzen, lohnt sich der Erwerb und trägt zu einer erfolgreichen Unternehmensentwicklung bei.

KONTAKTDATEN

Prof. Dr. Michael Leyer
Professur BWL der Dienstleistungen
(Juniorprofessur)

Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche
Fakultät

Direktor Center für Accounting and Auditing

Direktor Institut für Bankrecht und Bankwirtschaft an der Universität Rostock

Email michael.leyer@uni-rostock.de



Designed by jannoon028 / Freepik