

# **Bedeutung des betrieblichen Informationsmanagements für Verkehrsunternehmen**

**BLIC- / BSL Transportation-Workshop**

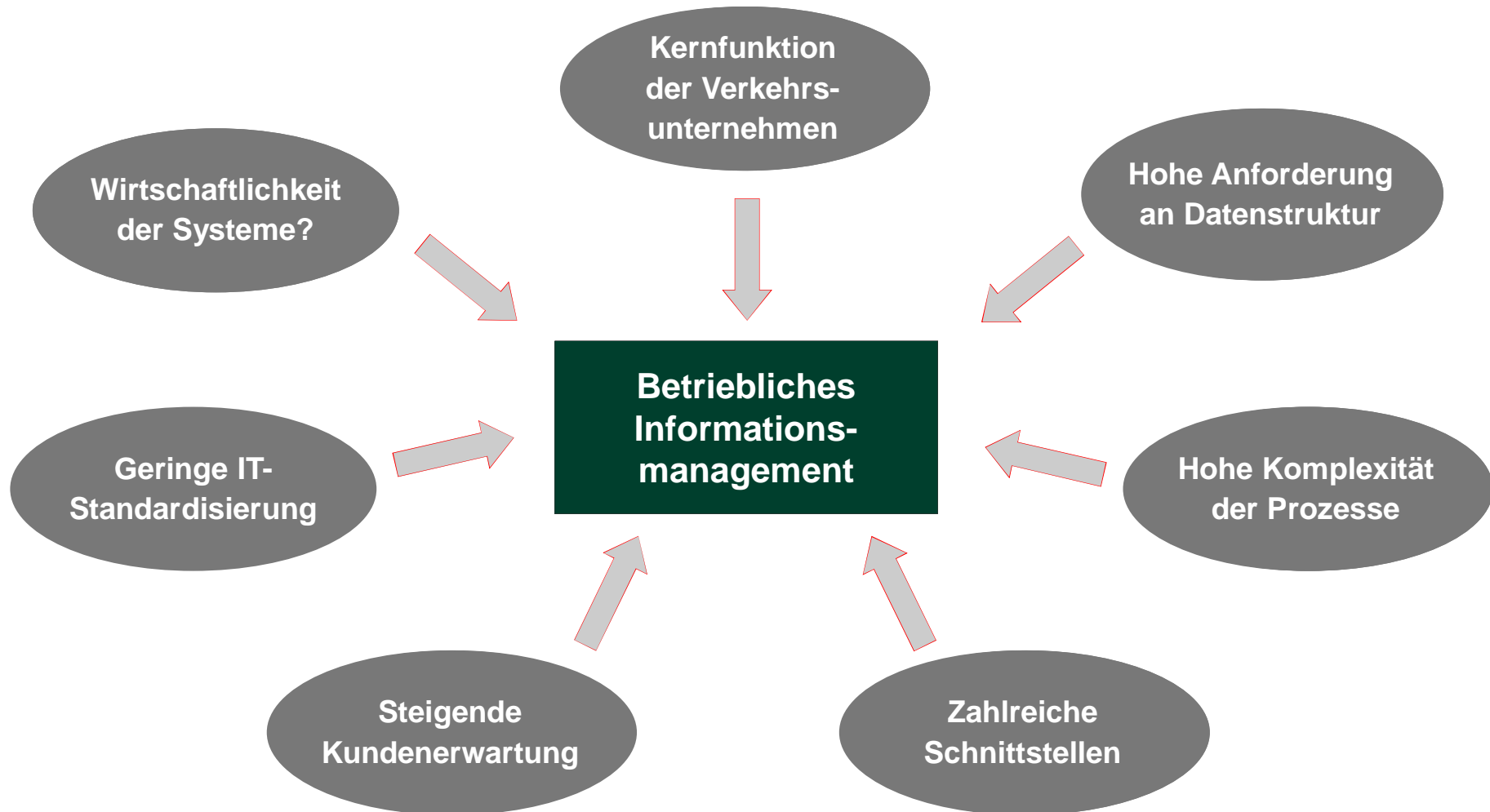
Hamburg, den 16. April 2012

# Agenda

- Einordnung des betrieblichen Informationsmanagements
- Auswirkung auf das Unternehmen
  - Marktpositionierung
  - Unternehmenssteuerung
  - Wirtschaftlichkeit
- (Zukünftige) Herausforderungen

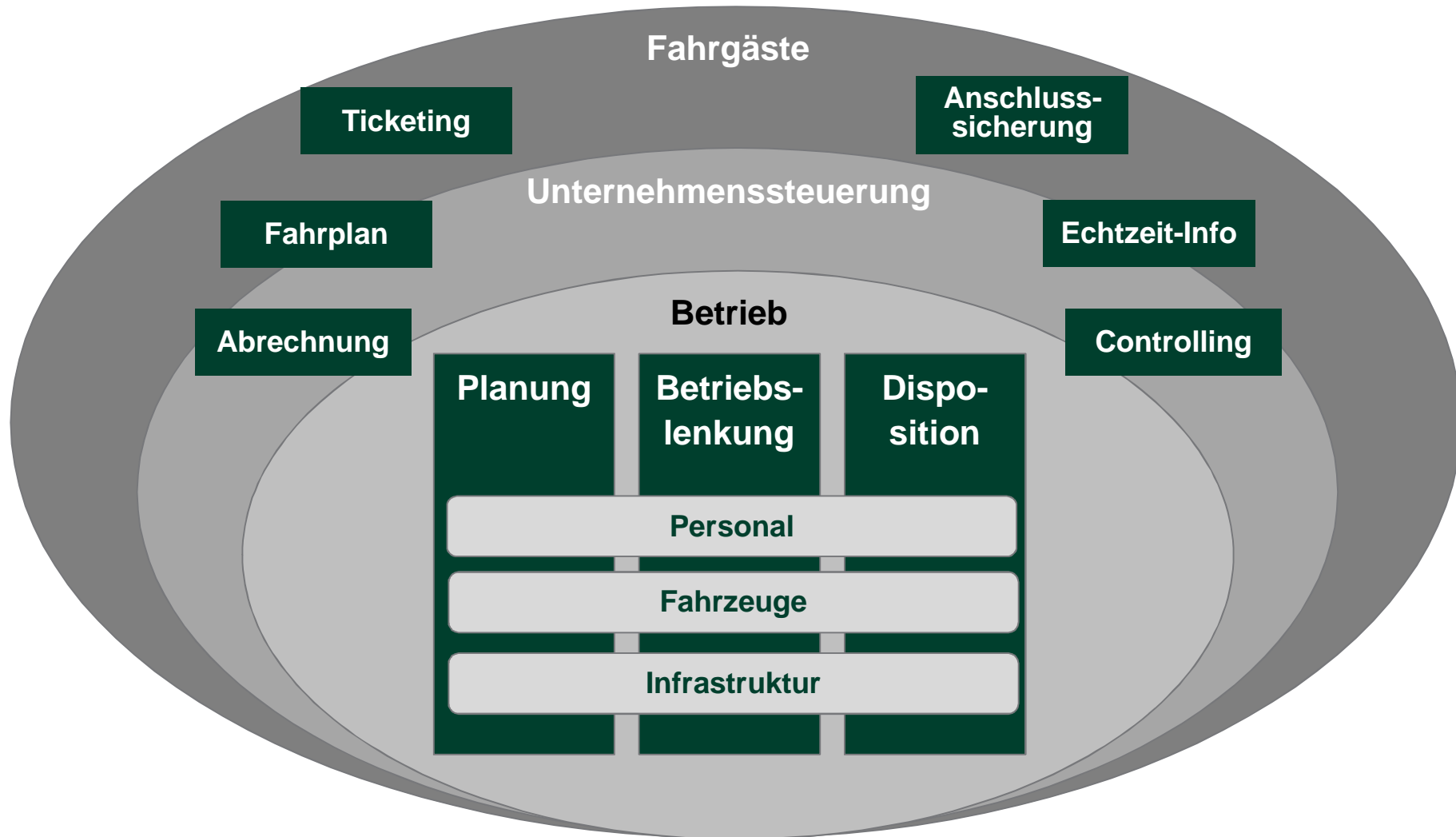
# Das betriebliche Informationsmanagement ist ein wichtiger Baustein eines Verkehrsunternehmens mit stetig zunehmender Bedeutung

## RAHMENBEDINGUNGEN



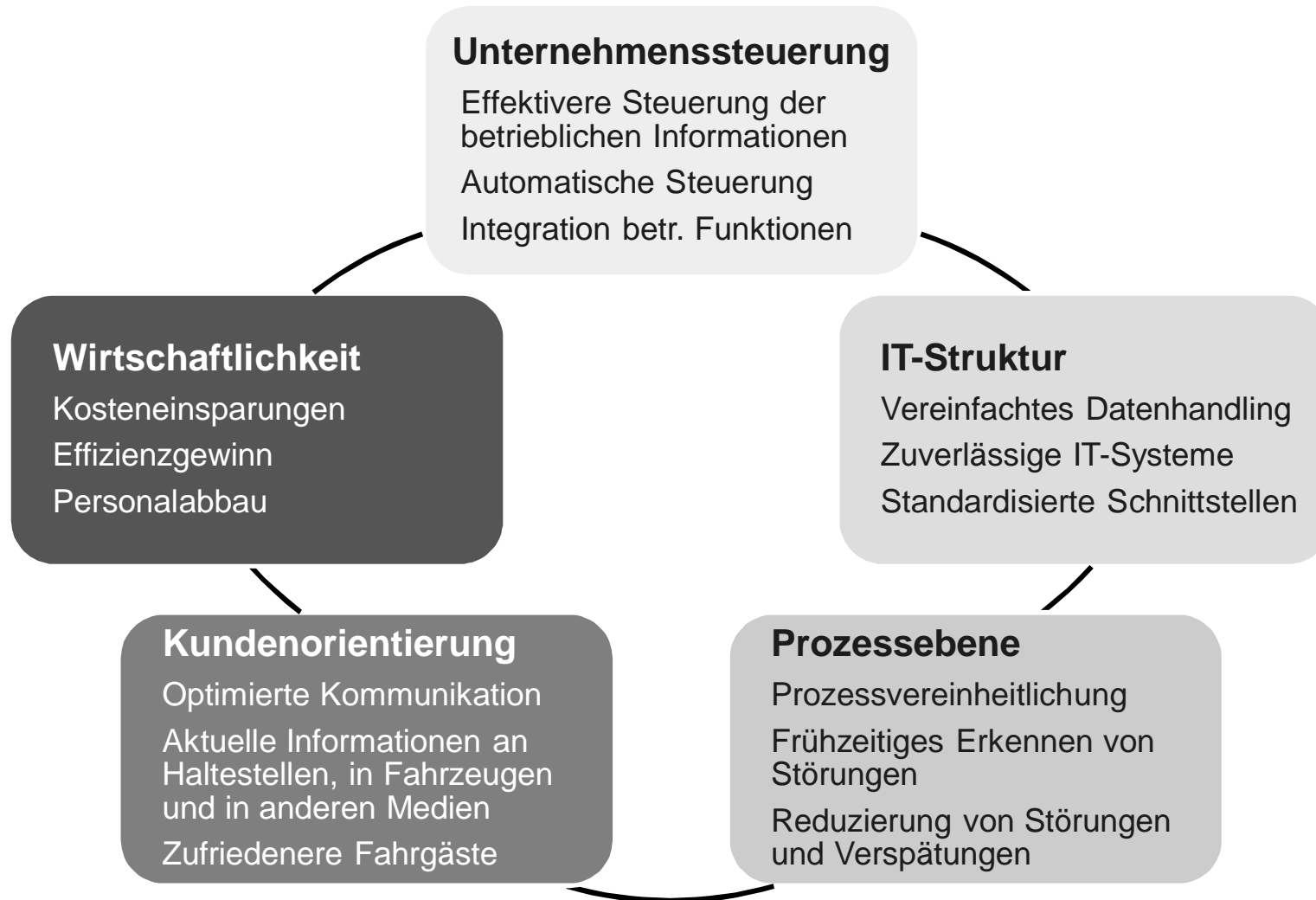
# Die betrieblichen Informationen sind vielfältig, haben unterschiedliche Quellsysteme und unterliegen zahlreichen Wechselwirkungen

## ÜBERBLICK BETRIEBLICHES DATENMANAGEMENT



# Der (eigene) Anspruch an das betriebliche Informationsmanagement und die entsprechenden IT-Systeme ist extrem hoch ...

## ANSPRUCH AN BETRIEBLICHE SYSTEME



# ... allerdings werden diese Ansprüche längst nicht immer erfüllt

## ZITATE ZUM STATUS QUO IM BETRIEBLICHEN DATENMANAGEMENT

„Die **Entwicklung** der betrieblichen **Software** läuft bei der Kundeneinführung“

„Es gibt keine **Standard-Schnittstellen**“

„In Verkehrsunternehmen entstehen **Dateninseln** und **Datenfriedhöfe**“

„**Daten** werden nach wie vor **parallel in mehreren Systemen** vorgehalten“

„Die Daten aus dem Betrieb erfassen nur einen Teil der **Störungen**“

„Die **aktuellsten Ist-Daten** kommen nicht aus der Leitstelle sondern sind im Netz offen verfügbar“

„Die betrieblichen **Daten passen nicht** zu den im Controlling oder im Vertrieb verwendeten“

„Die **Kosten der Pflege** und **Wartung** sind noch nicht berücksichtigt“

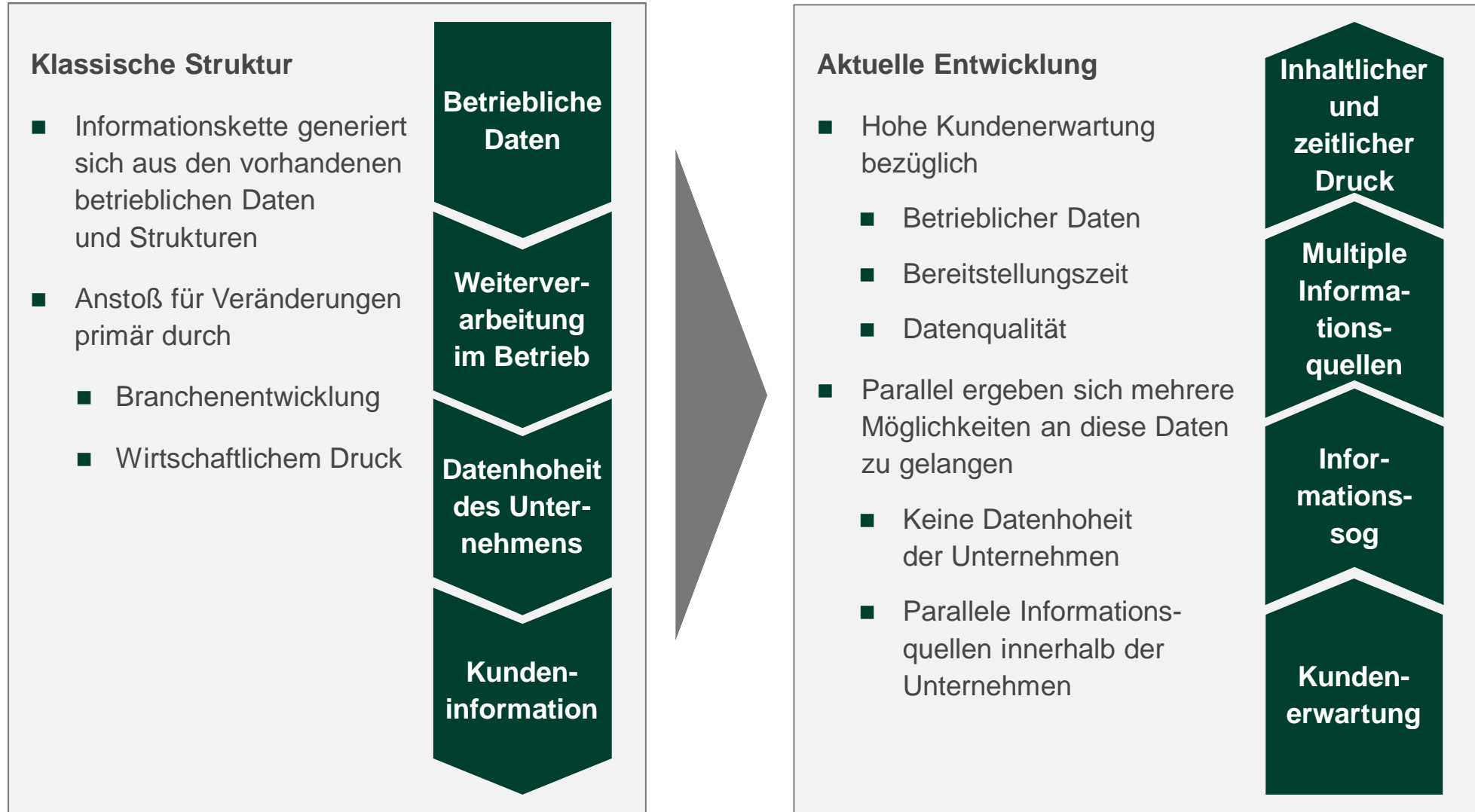
„Für die Umsetzung der **erwarteten Funktionalität** fehlt im Release x das Geld“

# Agenda

- Einordnung des betrieblichen Datenmanagements
- Auswirkung auf das Unternehmen
  - Marktpositionierung
  - Unternehmenssteuerung
  - Wirtschaftlichkeit
- (Zukünftige) Herausforderungen

# Die Rahmenbedingungen aus Marktsicht haben sich stark gewandelt und zu einer veränderten Informationserwartung geführt

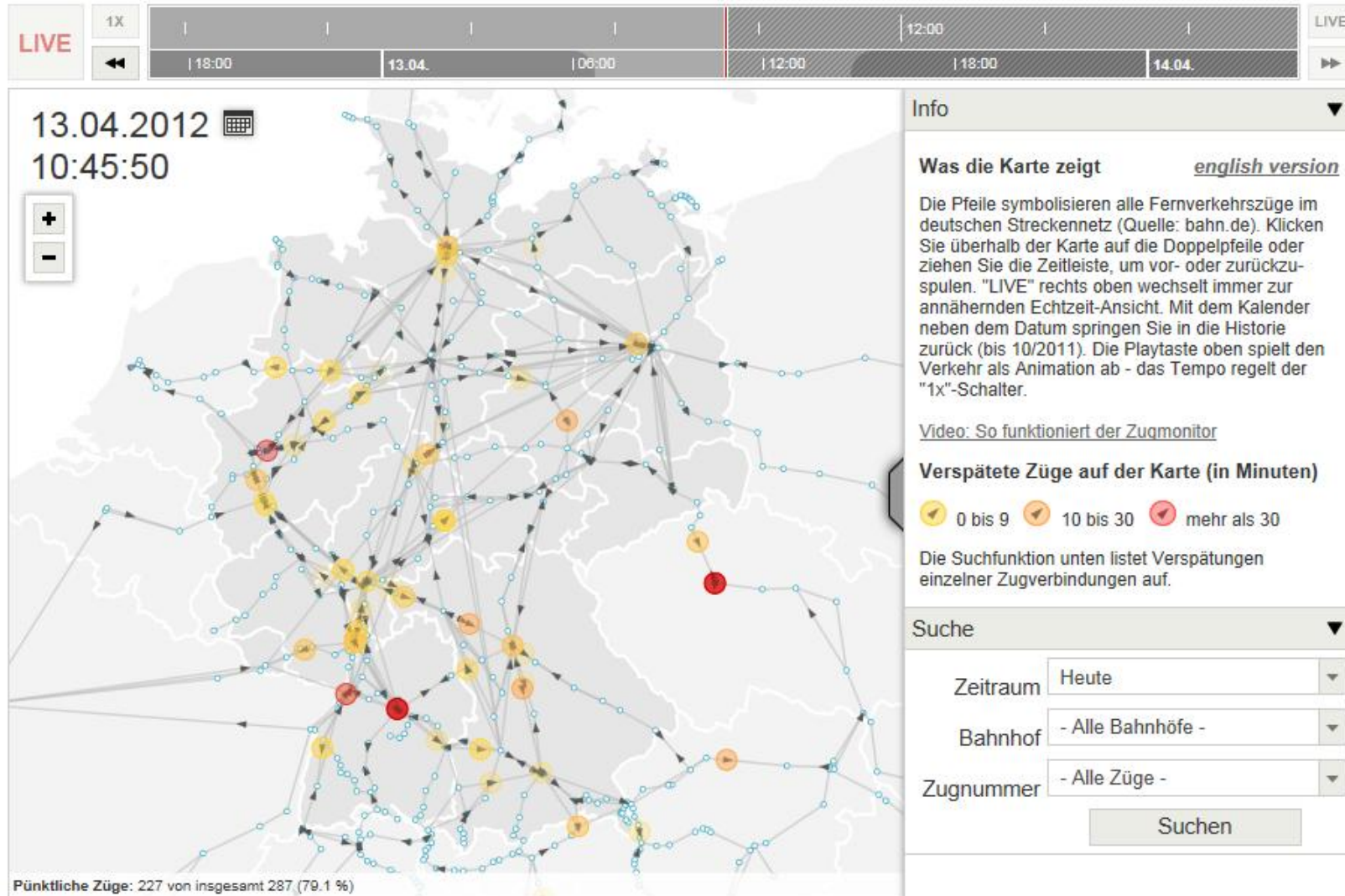
## ENTWICKLUNG DER MARKTBEDINGUNGEN





# Fahrgäste, Presse, Eigentümer und Aufgabenträger nutzen die innovativen Möglichkeiten des Zugriffs auf klassische Betriebsdaten

## BEISPIEL ZUGMONITOR



# Es besteht in Deutschland keine Einigkeit über die Nutzung betrieblicher Informationen durch Dritte - im Gegensatz zu anderen Ländern

## BEISPIELE ONLINE-ROUTENPLANUNG

**Beispiel Deutschland**

Route berechnen Meine Orte

A Hauptbahnhof, Hamburg  
Meinten Sie ein anderes: Hauptbahnhof, Hamburg

B Seewartenstraße 9, Hamburg  
Ziel hinzufügen - Optionen anzeigen

ROUTE BERECHNEN

**Beispiel Schweden**

Route berechnen Meine Orte

A Klarabergsviadukten, Stockholm, Schweden

B Kungsträdgårdsgatan, Stockholm, Sverige  
Ziel hinzufügen - Optionen ausblenden

Jetzt starten 12/04/12 14:18

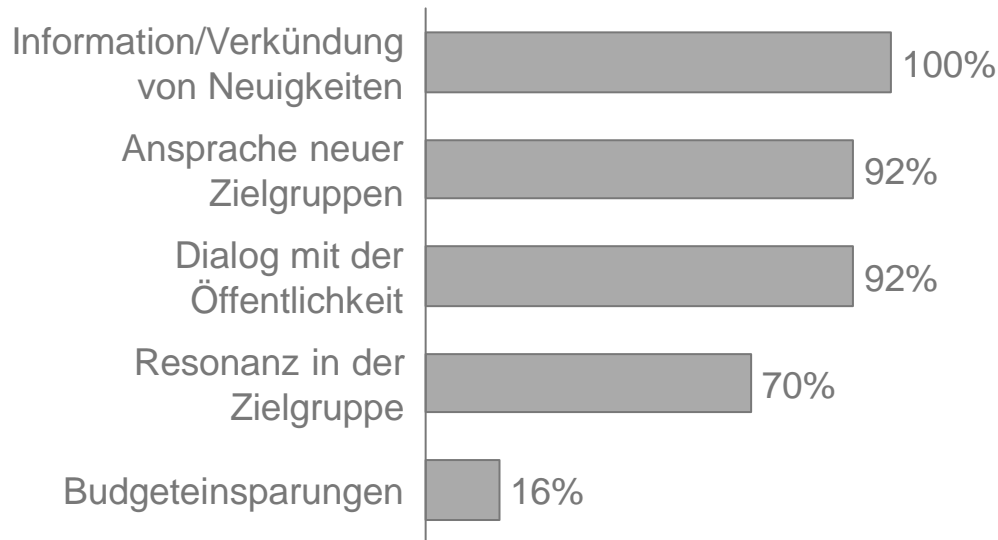
Bevorzugt Alle öffentl. Verkehrsmittel  
Beste Route

ROUTE BERECHNEN

# Social-Media-Aktivitäten sind ein Beispiel dafür, innovative Informationsformen auch für betrieblichen Informationen aktiv zu nutzen

## BEISPIEL-ERGEBNISSE EINER BSL-STUDIE

### Ziele/Erfolge durch Social-Media (Auswahl)



### Risiken des Social-Media-Einsatzes





# Die Unternehmen können und müssen eigene (Gesamt-)Strategien für das externe Datenmanagement entwickeln

## GRUNDFRAGEN FÜR VERKEHRSUNTERNEHMEN ZUR BETR. KUNDENINFORMATION

### Externe Aspekte (Markt-/Nachfrageseite)

- Welche **Bedürfnisse** bezüglich betrieblicher Informationen bestehen bei den Kunden und der Öffentlichkeit?
- Welche (betrieblichen) Informationen sind unabhängig vom Unternehmen bereits **öffentlich verfügbar**?
- Welche **Standards** sind bereits etabliert und auf welche Standardprodukte kann ggf. zurückgegriffen werden?
- Welche **Erwartungen** werden durch die Aktivitäten des jeweiligen Unternehmens generiert?

### Interne Aspekte (Angebotsseite)

- Welche Informationswünsche sind aus **Unternehmenssicht wichtig**?
- Welche Informationen sind mit welchem **Aufwand** vom Unternehmen generierbar?
- Wie kann und soll die **Information veröffentlicht** werden?
- Wo **lohnen sich Aktivitäten**, die
  - **unternehmensspezifisch** und eigenständig sind?
  - **unternehmensübergreifend** über Kooperationen abgebildet werden können (Verbund etc.)?
  - **unternehmensextern** durch Dritte durchgeführt werden?

# Agenda

- Einordnung des betrieblichen Datenmanagements
- Auswirkung auf das Unternehmen
  - Marktpositionierung
  - Unternehmenssteuerung
  - Wirtschaftlichkeit
- (Zukünftige) Herausforderungen

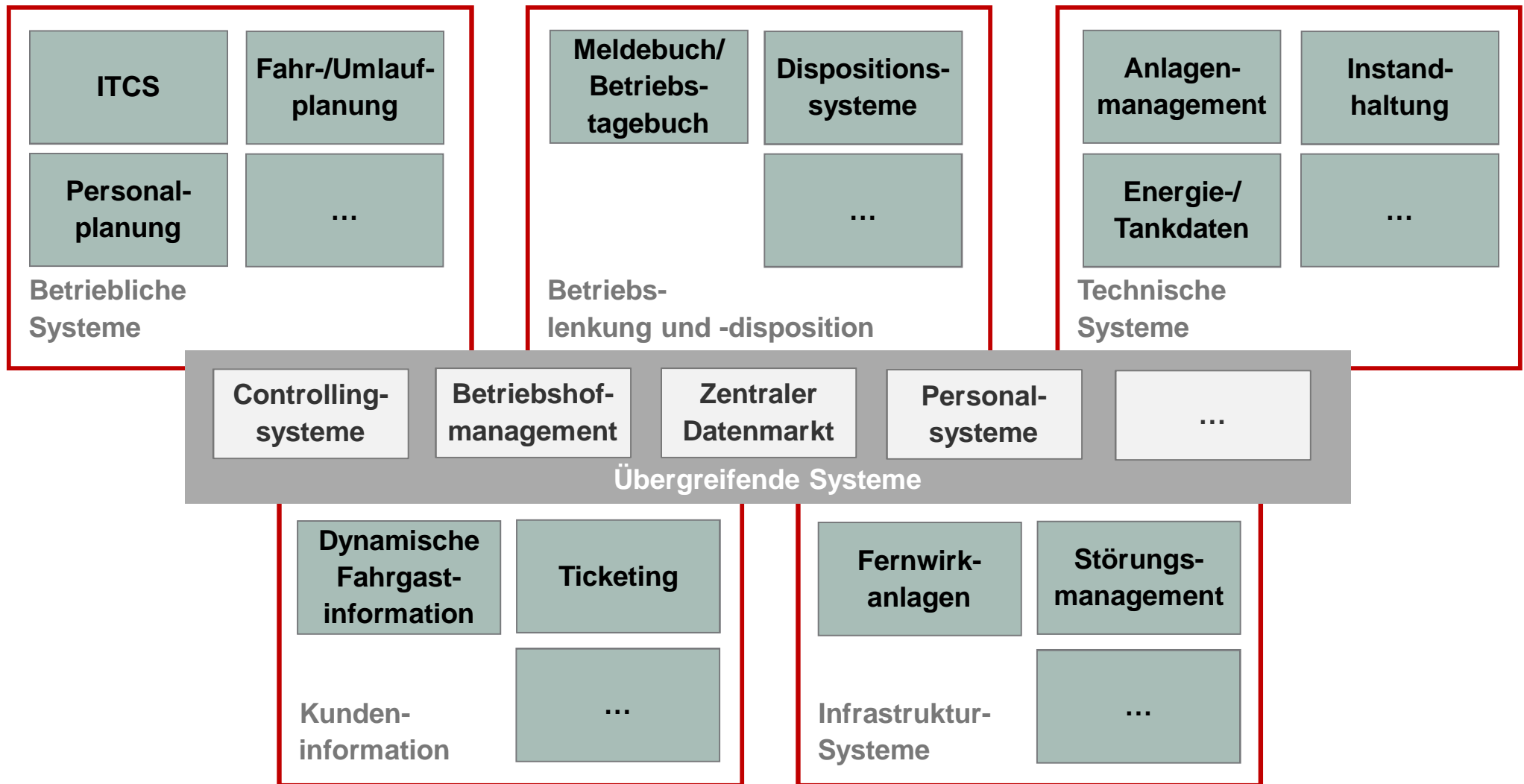
# Aus Sicht des Gesamtunternehmens ist eine Reihe von Aspekten bei der Steuerung betrieblicher Informationen zu beachten

## AUFGABEN UND ZIELE AUS UNTERNEHMENSICHT

- **Gesamtkonzeption** des Informationsmanagement, um allen Bereichen, Abteilungen und IT-Ansätzen die gleiche Zielrichtung zu geben
- Abschichtung des **Planungshorizonts** (sehr langfristige Wirkung im Unternehmen)
- Frühzeitige Berücksichtigung der steigenden **Anforderungen aus Marktsicht**
- Frühzeitige Zuordnung der **Verantwortlichkeiten** und **Einbindung aller betroffenen Bereiche** (Schrittweise Umsetzung ist in Ordnung, soweit Gesamtzielrichtung klar ist)
- **Gesamthafte Einbindung** der Organisation, der Prozesse und der IT-Systeme bei Veränderungen
- **Integration** der betrieblichen Daten und Systeme in die Gesamtstruktur des Unternehmens und Implementierung einer einheitlichen Informationsplattform
- **Nutzung der vorhandenen Möglichkeiten** – hinsichtlich Datenmenge, -qualität und Systemnutzen
- Entscheidung bezüglich Gesamtausrichtung hinsichtlich **Kosten- oder Qualitätsführerschaft**

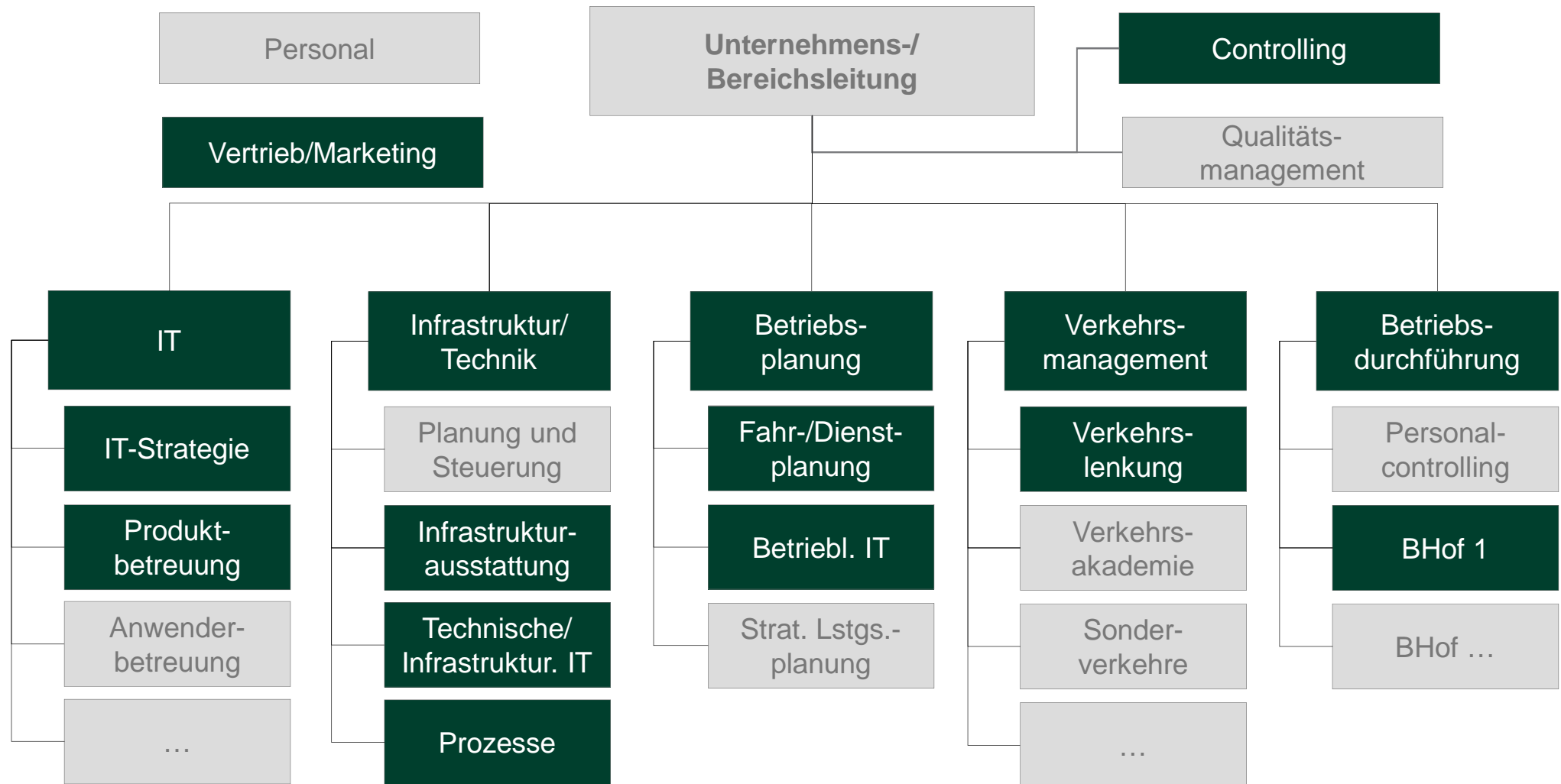
# Vor dem Hintergrund der zahlreichen bestehenden Strukturen und Systeme ist die gesamthafte Ausrichtung ein extrem hoher Anspruch

## SYSTEMSTRUKTUR



# Aufgrund hoher Komplexität und inhaltlicher Wechselwirkungen gibt es bei der Weiterentwicklung betrieblicher Informationen viele Beteiligte

## ORGANISATORISCHE SCHNITTSTELLEN (BEISPIEL)

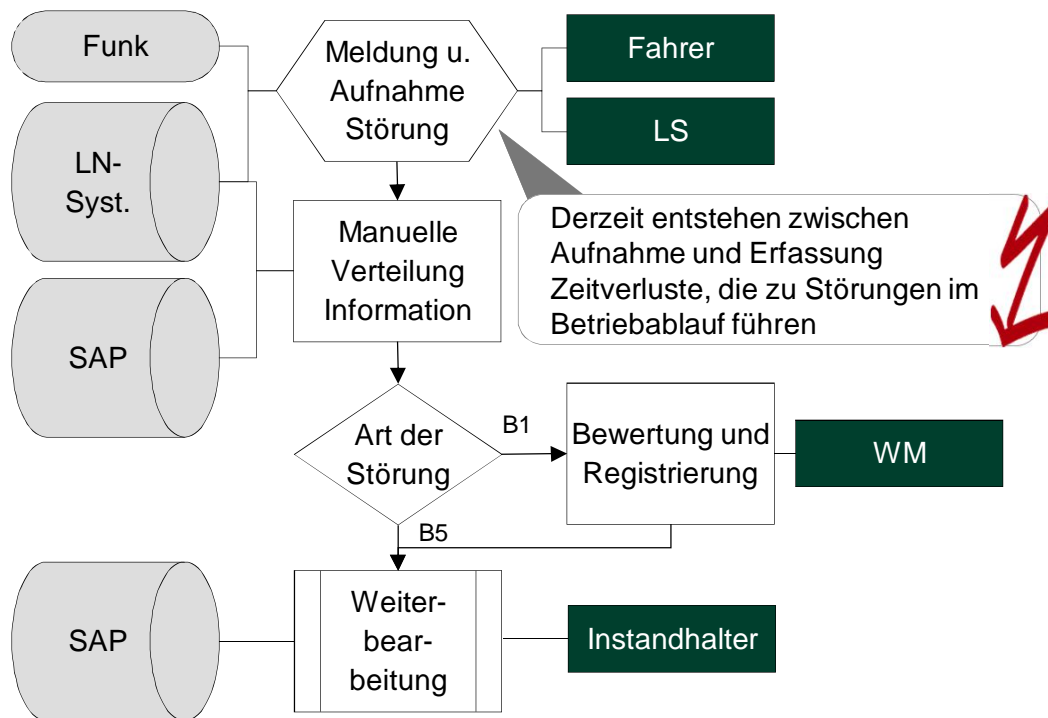




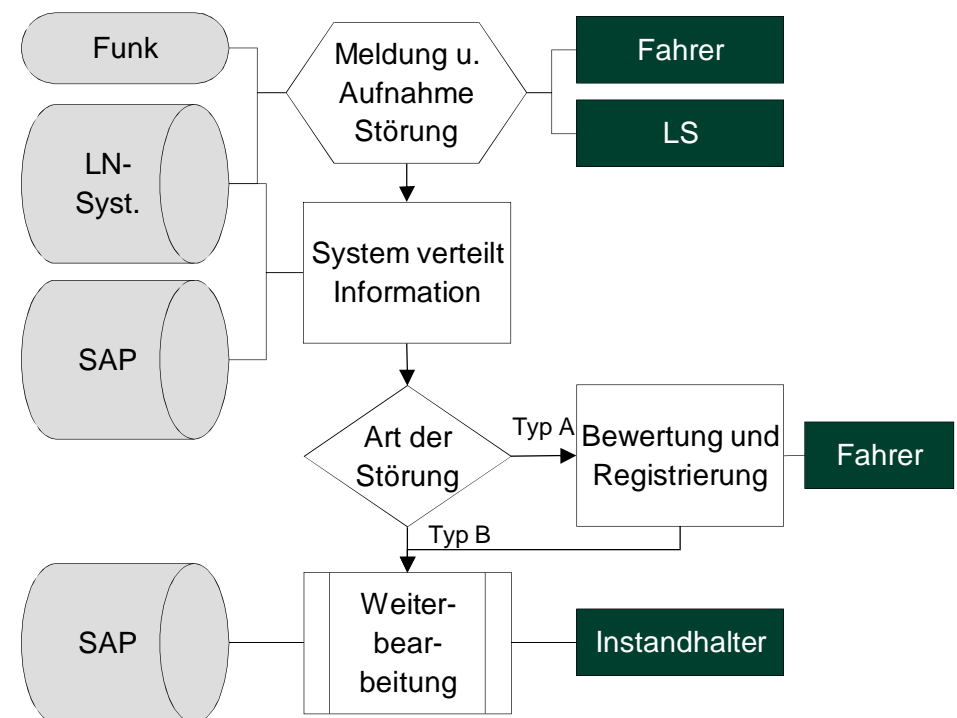
# Optimierte Prozessabläufe und eindeutige Verantwortungszuordnungen sind Voraussetzungen eines Informationsmanagements

## BEISPIEL PROZESSDARSTELLUNG – STÖRUNG

Ist-Prozess

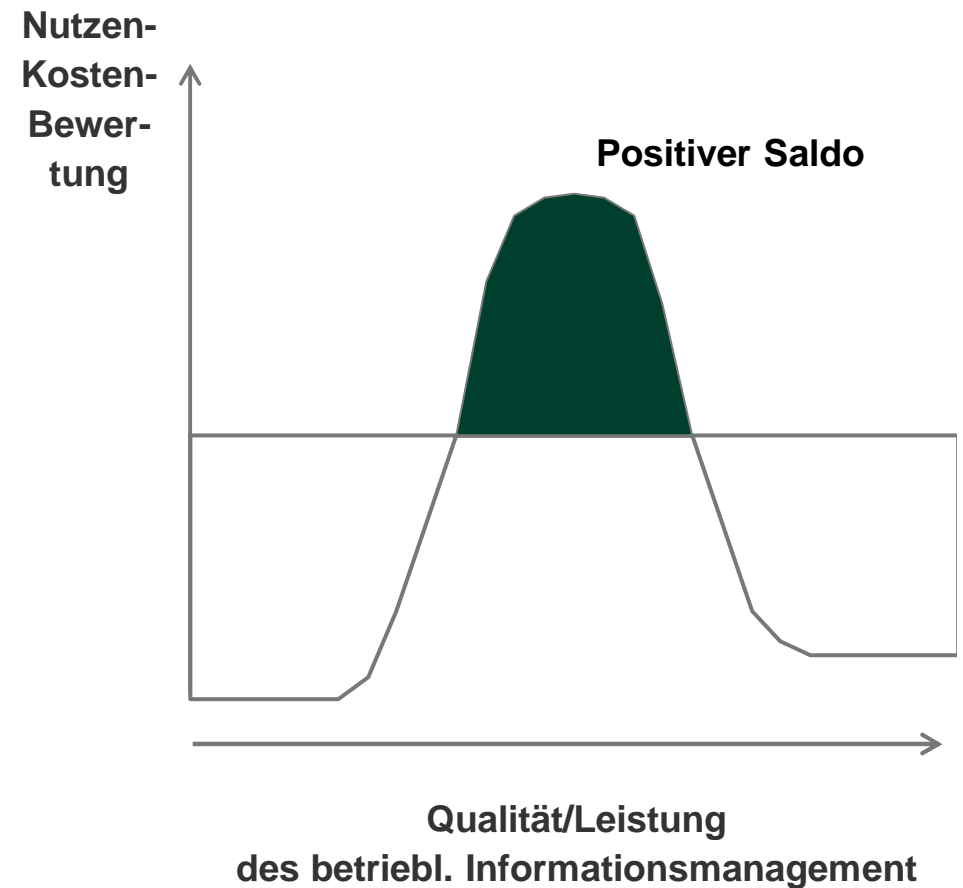
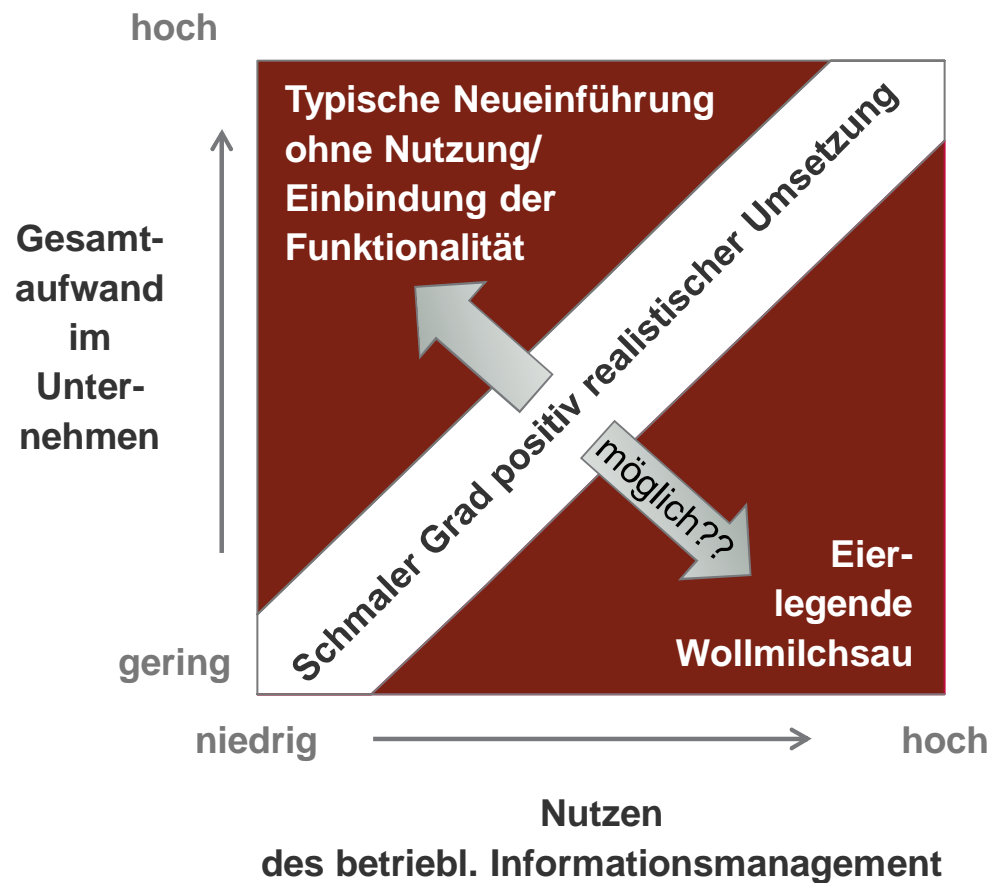


Möglicher Soll-Prozess



# Nur wenige Projekte zum betrieblichen Informationsmanagement werden aus Unternehmenssicht insgesamt positiv bewertet

## THESEN ZUR OPTIMALEN BETRIEBLICHEN INFORMATION

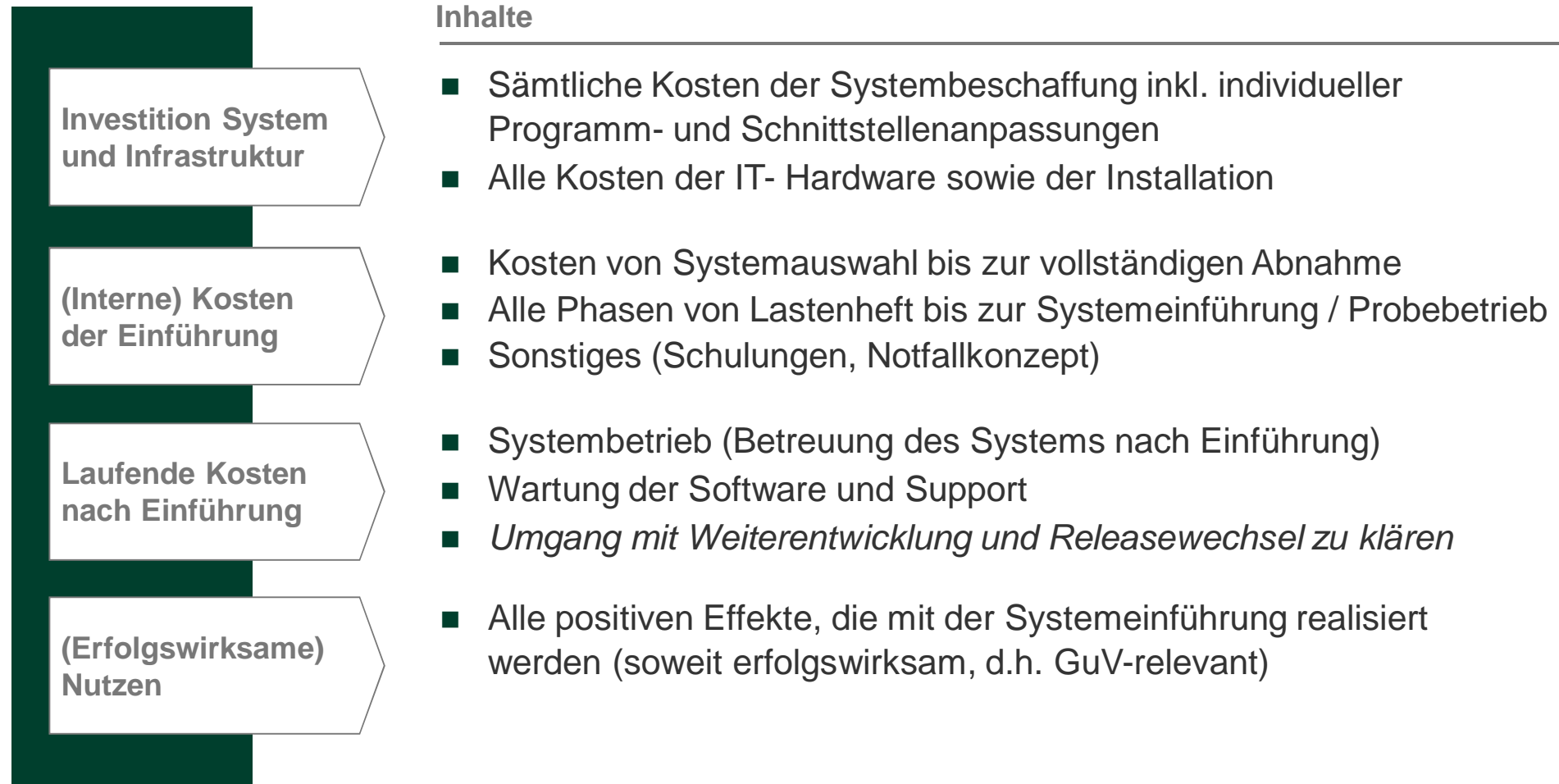


# Agenda

- Einordnung des betrieblichen Datenmanagements
- Auswirkung auf das Unternehmen
  - Marktpositionierung
  - Unternehmenssteuerung
  - Wirtschaftlichkeit
- (Zukünftige) Herausforderungen

# Eine umfassende Wirtschaftlichkeitsanalyse sollte interne und externe Projekteffekte einbeziehen

## BEISPIEL – INHALTE WIRTSCHAFTLICHKEITSANALYSE



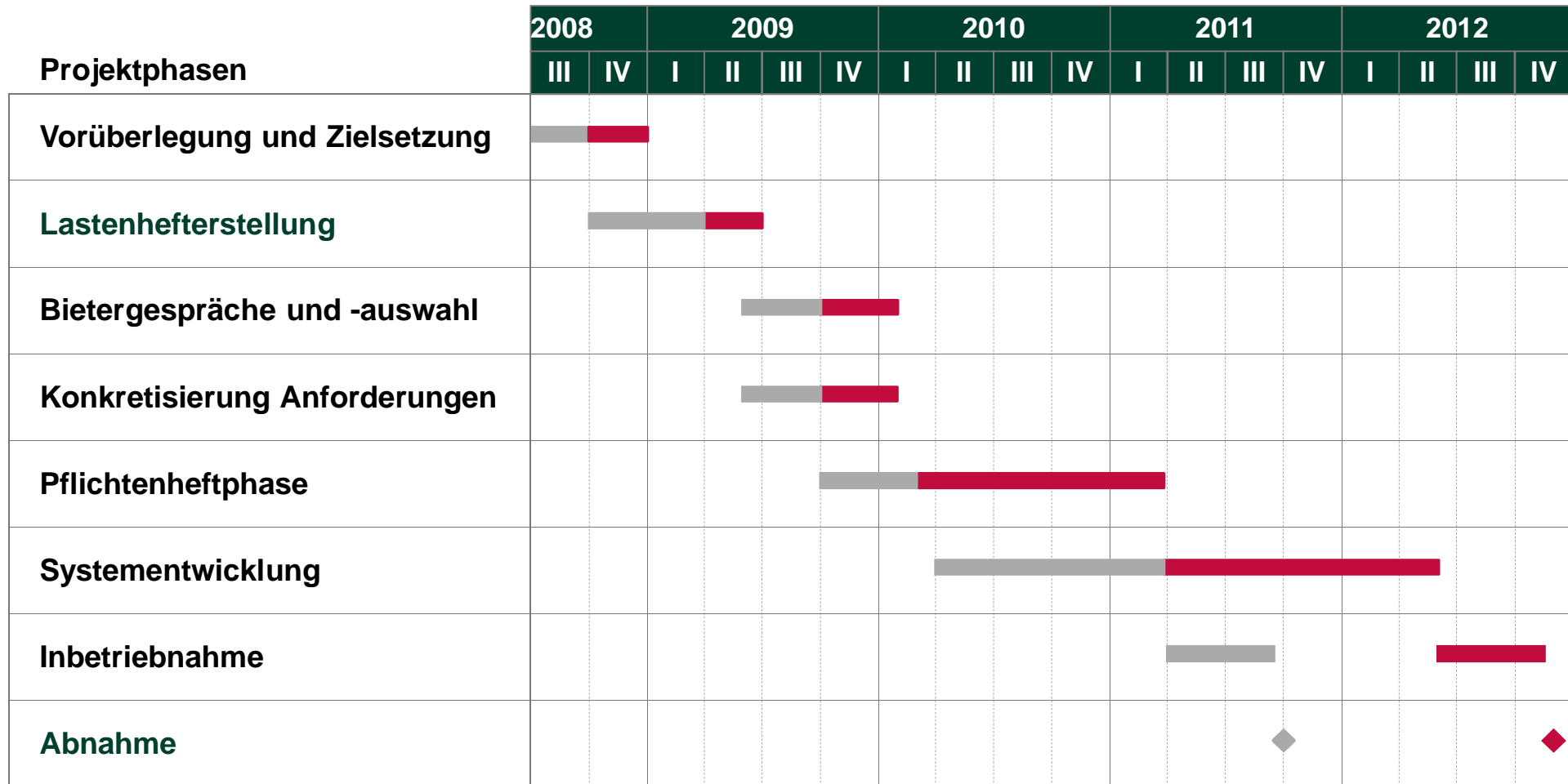
# Neben einer Erfassung der quantitativen Faktoren sind auch nicht monetär bewertbare Aspekte zu betrachten und realistisch einzuschätzen

## GESAMTHAFTE WIRTSCHAFTLICHKEIT



# Die häufigen zeitlichen und finanziellen Abweichungen vom Plan führen nicht unbedingt zu einer höheren Akzeptanz der Ergebnisse

## FIKTIVES BEISPIEL PROJEKTPLANUNG



Ursprünglicher Plan

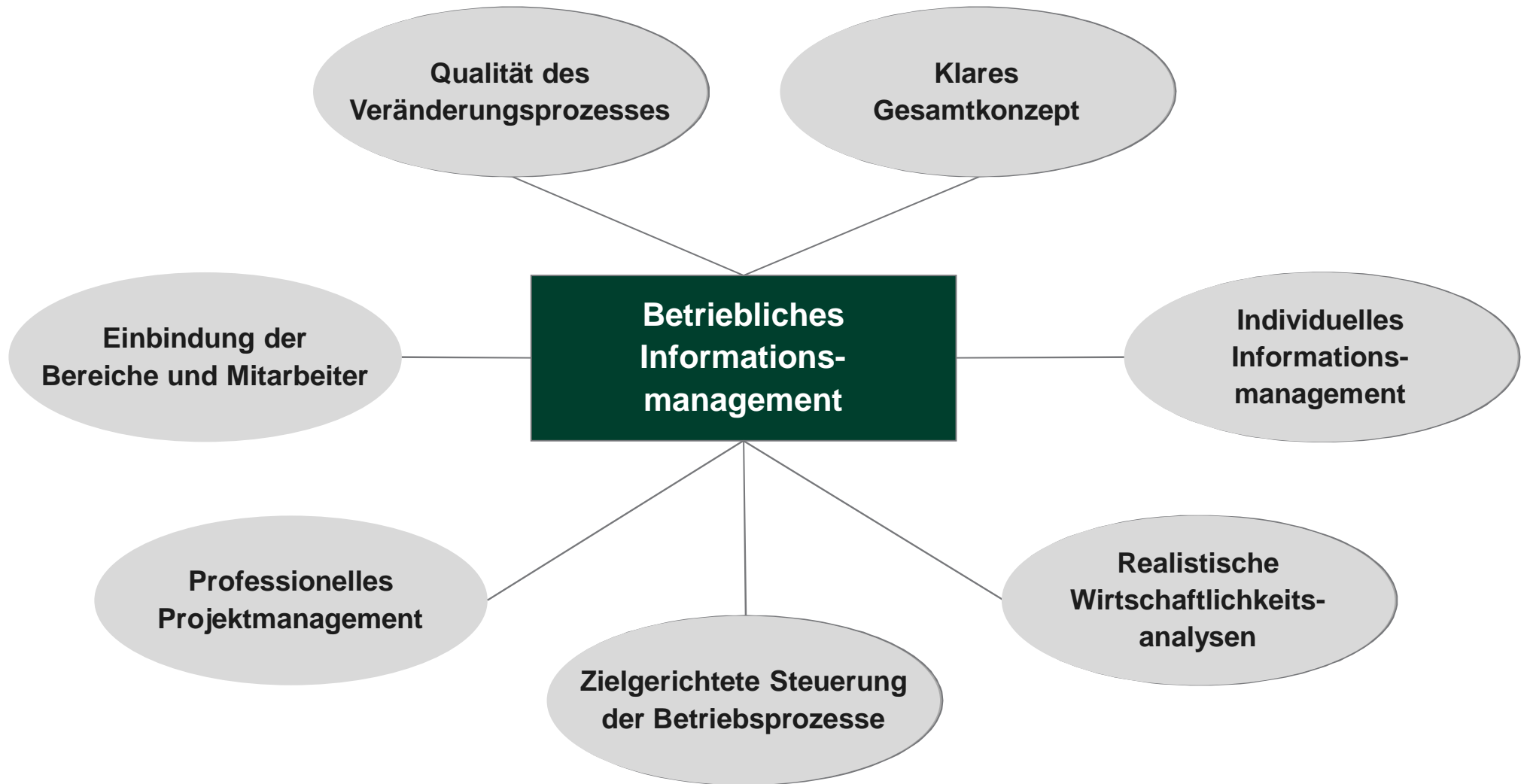
Verzögerung

# Agenda

- Einordnung des betrieblichen Datenmanagements
- Auswirkung auf das Unternehmen
  - Marktpositionierung
  - Unternehmenssteuerung
  - Wirtschaftlichkeit
- (Zukünftige) Herausforderungen

# Es gibt keine Blaupause für ein gesamthafes Informationsmanagement, aber gute Einzelbeispiele für die Bewältigung der Herausforderungen

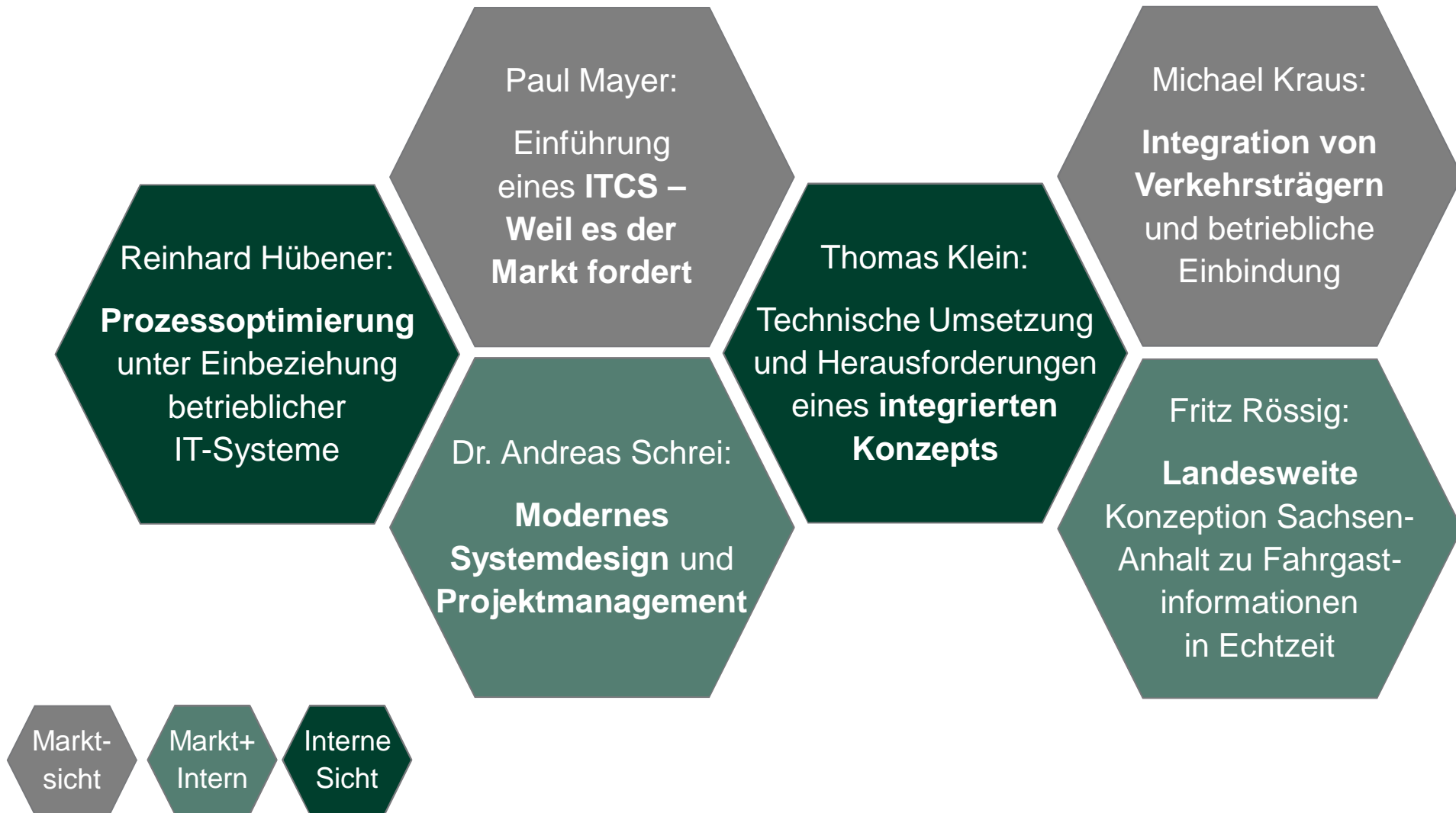
## ÜBERSICHT HERAUSFORDERUNGEN





# Die nun folgenden Vorträge geben Anregungen aus verschiedenen Perspektiven des betrieblichen Informationsmanagements

## VORTRAGSSTRUKTUR



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



**Mathias Lahrmann**  
Managing Partner

## **BSL Transportation Consultants GmbH & Co. KG**

Cölln Haus  
Brodschangen 3 – 5  
20457 Hamburg

[info@bsl-transportation.com](mailto:info@bsl-transportation.com)  
[www.bsl-transportation.com](http://www.bsl-transportation.com)