

## Erfolgsfaktor EDV: Daten nutzen

Am Einsatz von EDV kommt heute kein Einzelhändler mehr vorbei - ja es gibt Ausnahmen und diese bestätigen die Regel. Wir können davon ausgehen, dass diese Werkzeuge als solche akzeptiert sind. Auch spezifische Software-Anwendungen für Warenwirtschaft und Kontaktverwaltung sind vorhanden. Die Frage ist, weshalb setzen wir überhaupt EDV-Hilfsmittel ein? In jedem Unternehmen geht es darum, Entscheidungen auf der Basis von Fakten zu treffen. EDV-Tools sammeln und speichern während der täglichen Arbeit Daten, die später ausgewertet und als Fakten genutzt werden können. Unter anderem auf diesen Grundlagen werden anschliessend unternehmerische Entscheide getroffen. EDV schafft Daten, Daten sind Wissen, Wissen ist Macht und nur wer ein gewisses Mass an Macht hat, kann auch erfolgreich sein.

## Datenmenge bewältigen und nutzen

Frühere Unternehmer-Generationen wollten einen Computer einsetzen, weil die Quittungen so schön auf A4 Papier gedruckt werden konnten. Und wenn auf den Beleg noch ein Bild des Produkts zu sehen war, dann war das oft schon Grund genug, einen Computer anzuschaffen. Es standen für die Unternehmer oft visuelle Effekte im Vordergrund: Schöne Kundenbelege, leserliche Etiketten, keine handgeschriebenen Rechnungen, etc.

Heute (wie damals übrigens) liegt der Hauptnutzen des EDV-Einsatzes jedoch nicht in ästhetischen Bereichen sondern in der Bewältigung von Komplexität. Das bedeutet, dass die Menge an Daten, die wir anhäufen und auswerten können, zu vielfältig und umfassend geworden sind, als dass wir sie noch „von Hand“ überschauen könnten. Gleichzeitig sind diese Informationen für den mittel- und langfristigen Erfolg eines Unternehmens mitbestimmend. Täglich müssen wir als Unternehmerinnen und Unternehmer Entscheidungen treffen. Dafür benötigen wir Grundlagen, um auf der Basis von Wissen unsere Massnahmen zu planen, anstatt einfach zu raten oder alles dem Zufall zu überlassen. Konkret heisst das, dass wir über den Einsatz von EDV-Hilfsmitteln unsere tägliche Arbeit aufzeichnen. Diese Aufzeichnungen werten wir anschliessend aus und nutzen sie, um fundierte Entscheidungen zu fällen. Erst durch den Einsatz von Programmen und Computern wird die aktive Bewirtschaftung von

Kundenbeziehungen und Sortimenten in notwendigem Umfang überhaupt möglich. Stellen Sie sich vor, wenn sie täglich zehn Gästen im Schnitt ein bis drei Produkte verkaufen, dann gibt das bei angenommenen 1.3 Produkten pro Kunde im ersten Jahr alleine 2'200 Kundenadressen und 2'860 verkaufte Produkte bei einem Lagerbestand von zwischen 2'500 und 3'000 einzelnen Artikeln. Und da will jemand ohne EDV-Werkzeuge den Überblick behalten?

Ein praktisches Beispiel für die Nutzung von Daten ist die Strategie-Entwicklung. Die meisten Unternehmen einer Branche stehen irgendwann vor der Herausforderung, dass sie ihre Zukunft gestalten wollen oder müssen. Damit dies möglich ist, muss man herausfinden, womit man erfolgreich ist, was zukünftig als Erfolgsbereich angepeilt werden soll und welche Kunden (Zielgruppen) das Unternehmen verstärkt pflegen will. Für alle diese Fragestellungen sind Daten aus der Warenwirtschaft und dem Kundenstamm zwingend erforderlich. Um herauszufinden, wo man erfolgreich ist, kann man aus den Datenbeständen die Sortimentsteile herausfiltern, welche die grösste Bruttomarge abgeworfen haben. Man kann analysieren, welche Kunden wie häufig im Geschäft einkaufen und welche Produkte ihnen noch fehlen, man kann Bestandesbandbreiten für einzelne Produktgruppen erarbeiten und so herausfinden, wo man einkaufen muss und wo man zuwarten kann. Alles das wäre ohne den Einsatz von Software und Hardware nicht oder nur sehr aufwändig und lückenhaft möglich.

### **Hauptanforderung an Branchen-Software**

Geht man dran, für das eigene Unternehmen eine EDV-Lösung zu beschaffen, dann gilt es - neben all den tollen und zeitsparenden Funktionen einer Software - vor allem folgende Punkte sicherzustellen:

1. Kann ich allenfalls bestehende Daten aus einer vorhandenen EDV auslesen und in eine neue Software importieren?
2. Kann ich die Daten, welche ich im Laufe der Nutzung des neuen Programmes generiere auch vollumfänglich nutzen, ohne zwingend auf die Unterstützung des Software-Lieferanten angewiesen zu sein?
3. Kann ich die produzierten Daten bei einem Wechsel auf eine spätere Lösung in ein zweckmässiges Format exportieren, um sie in der übernächsten Warenwirtschaft weiter nutzen zu können?

Bestehen Sie beim Anbieter Ihrer EDV-Lösung drauf, dass Sie jederzeit uneingeschränkten Zugriff auf Ihre Daten haben. Holen Sie sich unabhängige Dritte (Fachpersonen) dazu, die Bescheid wissen, sich für Ihre Anliegen einsetzen und einem Lieferanten auch technisch die Stirn bieten können. Wir garantieren Ihnen, wenn Sie sich die Nutzung Ihrer Daten nicht net- und nagelfest sichern, dann werden Sie irgendwann ein riesiges Problem bekommen. Stellen Sie sich folgendes vor: Sie haben fünf Jahre lang wunderbar alle Verkäufe Ihren Kundenadressen zugeordnet. Nun wollen Sie herausfinden, wie häufig die Kunden bei ihnen eingekauft haben, um jene zu aktivieren, die länger als drei Jahre nicht mehr bei Ihnen waren. Da Ihre Software diese Auswertung nicht standardmässig anbietet, fragen Sie beim Hersteller nach. Dieser meldet: "Wir bieten nur Standard-Auswertungen, diese individuelle Anpassung benötigt fünf Tagen Arbeit zu 1'500 Franken. Wollen Sie diese 7'500 Franken investieren?". Wenn Sie keinen direkten Zugriff auf Ihre Daten haben, dann sind sie an dieser Stelle auf Gedeih und Verderb Ihrem Lieferanten ausgeliefert. Können Sie jedoch auf die Informationen zugreifen, dann sind Sie weitgehend frei in deren Nutzung. Und wenn Ihr Software-Anbieter – warum auch immer – plötzlich nicht mehr existiert, dann können Sie trotzdem die Daten, welche Sie sich erarbeitet habe, weiter nutzen oder für die Nutzung in einer Nachfolgesoftware bereitstellen.

### **Datenpflege ist Voraussetzung**

Ein ganz zentraler Punkt als Abschluss: Daten zu sammeln ist gut, diese Daten jedoch zu pflegen ist einer der Schlüssel zum Erfolg. Dazu brauchen Sie in Ihrem Unternehmen eine Datenpflegekultur. Was nutzen Ihnen 10'000 Kundenadressen, wenn die Hälfte der Briefe nach einem Mailing unzustellbar zurückkommt? Jeden Kontakt mit einem Gast müssen Sie und Ihr Team nutzen, um bestehende Angaben auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Führen Sie dazu mit Ihrem Team regelmässig Dialoge zu diesem Thema. Das Bewusstsein, dass nur korrekte Daten etwas nutzen, muss laufend steigen. Leben Sie Ihre Datenpflegekultur vor, dann können Sie diesen Einsatz auch von Ihrem Team erwarten.