

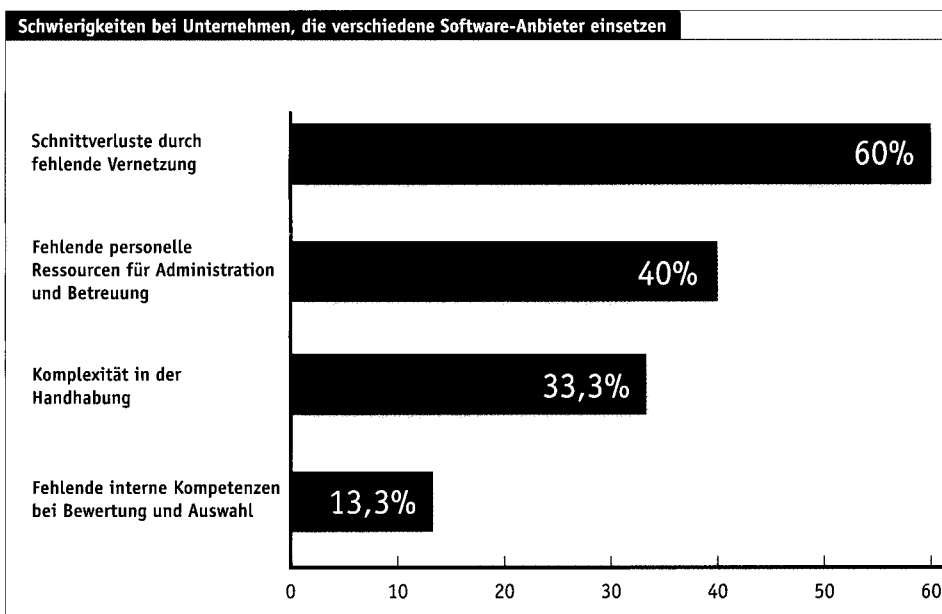


// THOMAS WEHLMANN, GESCHÄFTSFÜHRER VON WEHLMANN KATALOGIE: „IMMER HÄUFIGER MÜSSEN WIR FESTSTELLEN, DASS DIE FALSCHEN SOFTWARE-PRODUKTE IM EINSATZ SIND, ODER DASS DIE VERNETZUNG DER SYSTEME UNTEREINANDER NICHT GEGEBEN IST.“

## LÖSUNG GESUCHT

Eine Studie zeigt, dass der Mittelstand Lösungen für die zunehmenden Anforderungen der Kommunikation braucht

Die Herausforderungen an das Informationsmanagement und das Kommunikationsverhalten der Unternehmen werden in den nächsten Jahren deutlich größer. Vor allem für mittelständische Unternehmen bedeutet dies noch mehr Aufwand, um die Datenflut handhaben zu können und den Überblick in der Kommunikation nicht zu verlieren. Eine Studie von Prof. Schmäh an der ESB Business School Reutlingen zeigt Probleme auf, die dabei zu bewältigen sind. Lösungen werden mehr und mehr gefragt – und es gibt sie auch schon.



Im Zuge von Globalisierung und Technisierung wachsen die Anforderungen an die Unternehmenskommunikation stetig. Vielfältige Daten sind durch neue Medien allgegenwärtig und Kunden haben unendlich viele Möglichkeiten sich über Produkte zu informieren. Dementsprechend werden auch die Herausforderungen an das Kommunikationsverhalten der Unternehmen ständig größer. Hierbei ist gerade der Mittelstand oftmals mit den ständig wachsenden Anforderungen überfordert. Diese Erfahrung kann auch Thomas Wehlmann, Geschäftsführer von Wehlmann Katalogie<sup>®</sup>, bestätigen. Das Unternehmen beschäftigt sich seit über zehn Jahren mit dem Thema Prozess-Optimierung im Rahmen des Informations- und Kommunikationsmanagements. „Gerade in den mittelständischen Unternehmen wurden immer wieder Engpässe in Handling und Verwaltung von

// DIE GRAFIK VERDEUTLICHT, WELCHE SCHWIERIGKEITEN UNTERNEHMEN HABEN, DIE BEREITS SOFTWARELÖSUNGEN EINSETZEN. SCHNITTSTELLENVERLUSTE SIND WEIT VERBREITET.

// PROFESSOR DR. MARCO SCHMÄH, LEHRSTUHL FÜR MARKETING UND ECOMMERCE, ESB BUSINESS SCHOOL REUTLINGEN: „NICHT SELTEN SIND IN DEN UNTERNEHMEN LÖSUNGEN ANZUTREFFEN, DIE ABSOLUT ÜBERDIMENSIONIERT SIND ODER VON DEN MITARBEITERN AUFGRUND DER KOMPLEXITÄT GAR NICHT MEHR BEDIENT WERDEN KÖNNEN.“



Produktdaten deutlich“, erklärt Thomas Wehlmann.

Die steigende Komplexität der unterschiedlichen Kommunikationskanäle wie Printkataloge, Web-Präsenzen, Shops oder Web-Kataloge, Newsletter und vieles mehr trifft dabei auf mangelnde technische und personelle Ressourcen in den Unternehmen. Dadurch entsteht eine Vielzahl von

falsche Software –  
kann vernetzt

Problemen. So führen unterschiedliche Zuständigkeitsverteilungen für verschiedene Softwarelösungen zu teilweise erheblichen Schnittstellenverlusten. Auch sind häufig keine oder die falschen Software-Produkte im Einsatz oder die Vernetzung untereinander ist nicht konsequent und stimmig.

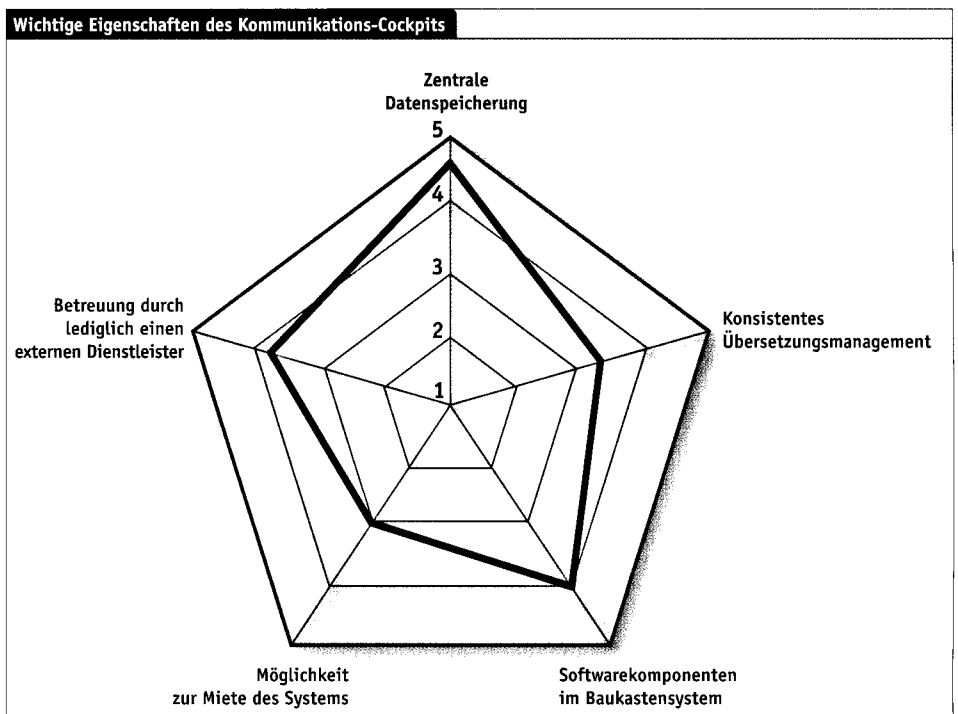
Im Rahmen einer wissenschaftlich empirischen Marktforschungsstudie wurden diese augenscheinlichen Engpässe analysiert und hinterfragt. Professor Dr. Marco Schmäh, der an der ESB Business School Reutlingen für den Lehrstuhl für Marketing und eCommerce verantwortlich ist, leitete die Studie 'Informationsmanagement und Kommunikation 2015'. Dazu wurden

rund 600 Führungskräfte aus den Branchen Bauzulieferindustrie, Werkzeugindustrie, Verbindungstechnik, Elektrotechnik, Medizintechnik und der SHK-Branche befragt. „Im Rahmen von Internationalisierung und wachsendem Wettbewerbsdruck lässt sich anhand der Studie deutlich erkennen, dass die Herausforderungen an das Informationsmanagement und das Kommunikationsverhalten der Unternehmen in den kommenden Jahren deutlich zunehmen werden“, beschreibt Prof. Dr. Marco Schmäh

das Fazit. „Produktinformationen, Kundeninformationen sowie unternehmerische Daten müssen zentral gespeichert, verwaltet und miteinander verbunden sein. Damit diese Daten für verschiedene Distributions- und Kommunikationswege genutzt werden können sind unterschiedliche Softwaresysteme erforderlich, welche miteinander vernetzt sein müssen.“

Ein Schwerpunkt der Studie war die Abfrage des Status quo. „Dabei zeigt sich ganz deutlich, dass die meisten Unternehmen

// DAS BAUKASTENPRINZIP DES KOMMUNIKATIONS-COCKPITS FINDET IM MARKT EINE HOHE AKZEPTANZ.



diverse externe Dienstleister für die Konzeption, Gestaltung und Erstellung von Print- und Online-Medien sowie für die Auswahl und Implementierung von Softwarelösungen nutzen“, erläutert Prof. Dr. Marco Schmäh. „In aller Regel wird aber

**Integration der Systeme**

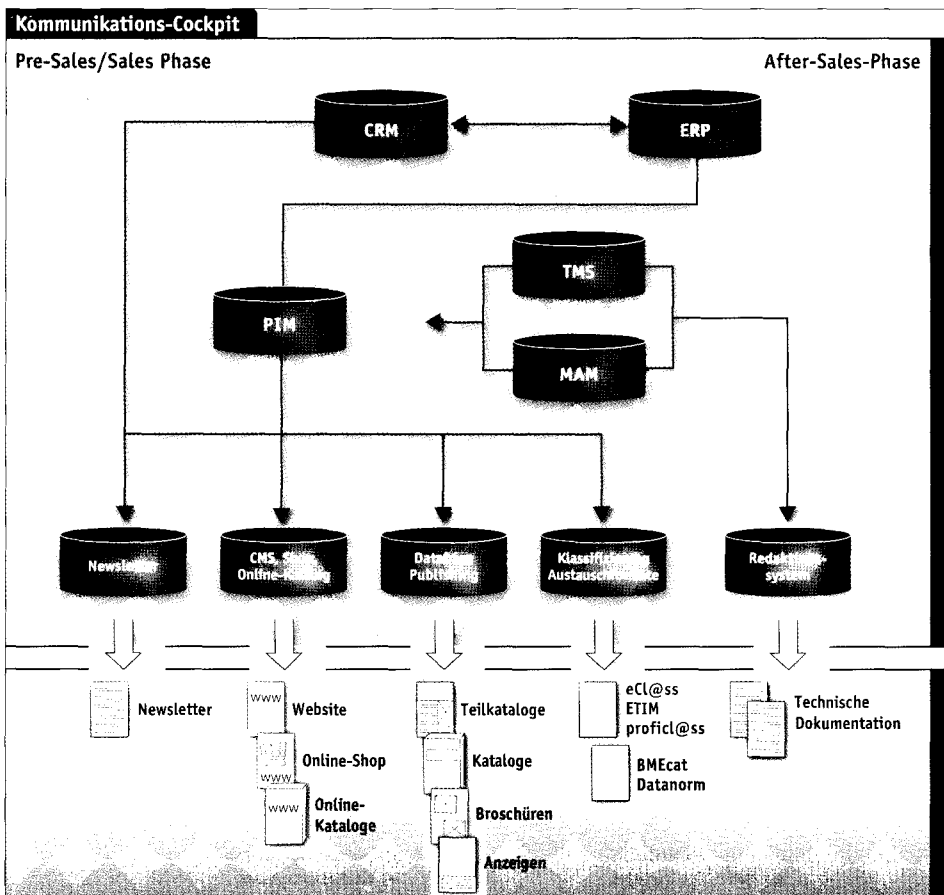
weder auf eine sinnvolle und effektive Vernetzung der Systemlandschaft geachtet noch wird auf die individuellen Projektbedarfe und vorhandenen Budgets Rücksicht genommen. Nicht selten sind in den Unternehmen Lösungen anzutreffen, die absolut überdimensioniert sind oder von

den Mitarbeitern aufgrund der Komplexität gar nicht mehr bedient werden können.“ Die gute Nachricht an diesem Missstand ist, dass es schon Lösungen auf dem Markt gibt, die auf die Bewältigung dieser Engpässe zugeschnitten sind. Wehlmann Katalogie hat vor diesem Hintergrund ein Produkt zur systemübergreifenden Vernetzung des Informations- und Kommunikationsmanagements entwickelt. Entstanden ist das sogenannte Kommunikations-Cockpit, das als modulares und systemunabhängiges Produkt auf die individuellen Projektanforderungen gerade des Mittelstandes angepasst werden kann. Die Lösung verknüpft die in einem Unternehmen vorhandenen Softwarelösungen,

die wiederum untereinander vielseitig miteinander vernetzt sind. Dabei greifen die erforderlichen Software-Lösungen auf die im Unternehmen in aller Regel vorhandenen Warenwirtschaftssysteme bzw. Softwaretools zur Unterstützung des Kundenbeziehungsmanagements (CRM) zurück.

**Das modulare Cockpit**

Das Baukasten-Prinzip des Kommunikations-Cockpits schafft auch kleineren Mittelständlern einen harmonisierten und budgetschonenden Einstieg in diesen effizienten und ganzheitlichen Ansatz. „Egal, ob man mit einem Web-Shop oder Web-Katalog, der prozessoptimierten Erstellung von Printkatalogen oder mit einem Web-Relaunch starten will, man findet im Kommunikations-Cockpit immer den richtigen Baustein“, so Thomas Wehlmann. „Die enge Verzahnung dieser einzelnen Bausteine sichert einen Workflow ohne die bekannten Reibungsverluste.“ Weitere Informationen zur Studie gibt es bei den Impulstagen der Wehlmann Katalogie ([www.katalogie.de/goto/impuls](http://www.katalogie.de/goto/impuls)). (dw)



// DAS KOMMUNIKATIONS-COCKPIT IST EINE LÖSUNG ZUR SYSTEMÜBERGREIFENDEN VERNETZUNG DES INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSMANAGEMENTS. VOR ALLEM FÜR DEN MITTELSTAND IST DIESER MODULARE ANSATZ INTERESSANT.

ERLÄUTERUNG DER BEGRIFFE:  
 CRM – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT;  
 ERP – ENTERPRISE RESOURCE PLANNING;  
 PIM – PRODUKT-INFORMATIONSMANAGEMENT;  
 TMS – TRANSLATION-MEMORY-SYSTEM; MAM – MEDIA-ASSET-MANAGEMENT;  
 DBP – DATABASE PUBLISHING; CMS – CONTENT-MANAGEMENT-SYSTEM