

„Datenbasierte Geschäftsmodelle und Prozesse im Mittelstand“

Expertenworkshop

Im Rahmen des ABIDA-Projekts fand am 25. Oktober in den Räumen der LMU München der ABIDA Expertenworkshop zur Vertiefungsstudie Mittelstand unter der Überschrift „Datenbasierte Geschäftsmodelle und Prozesse im Mittelstand“ statt. Der Expertenworkshop ist Teil des ABIDA Gutachtens „Big Data und der deutsche Mittelstand“ und diente sowohl dazu, bisherige Ergebnisse zu validieren, als auch dazu, neue Herausforderungen zu identifizieren und Handlungsempfehlungen zu entwickeln.

Nachdem das ABIDA Team in der ersten Projekthälfte durch Arbeitskreise, Fachtagungen und Bürgerkonferenzen einen umfassenden Überblick über die gesellschaftlichen Auswirkungen von und Entwicklungen durch Big Data erhalten hat, stand der Workshop repräsentativ für die zweite Projekthälfte, in der es nunmehr darum ging, pointierte Positionen zu entwickeln, zu prüfen und zusätzliches Fachwissen zu gewinnen sowie Handlungsempfehlungen abzuleiten.

1. Teil: Kernergebnisse des ABIDA-Gutachtens „Big Data und der deutsche Mittelstand“

Der Workshop begann mit der Vorstellung des Projekts ABIDA im Allgemeinen sowie des Arbeitskreises Ökonomie im Konkreten. Anschließend wurden die Kernergebnisse des Gutachtens „Big Data und der deutsche Mittelstand“ dargestellt, wobei der Begriff „Big Data im Mittelstand“ definiert und die damit verbundenen Problemstellungen herausgearbeitet wurden. Diese Ergebnisse wurden sodann zur Diskussion freigegeben.

Die Diskutanten machten dabei deutlich, dass Sie den Eindruck haben, dass der erste Kontakt mit Big Data Technologien für viele Mittelständler dabei zunächst abschreckend sei. Sobald jedoch erste Technologien eingesetzt werden, um etwa bestehende Geschäftsprozesse zu unterstützen, regt sich meist auch ein Interesse für weiterführende oder auch explorative Da-

tentechnologien. Hierbei würden „Buzzwords“ eine ambivalente Rolle spielen. Zum einen würden diese abschreckend wirken, da der Nutzen für das Tagesgeschäft zunächst unklar bleibt. Zum anderen würden diese jedoch auch Interesse wecken können, was zu einer fundierten Auseinandersetzung führen kann.

Hürden für die weitere Digitalisierung von Big Data Anwendungen sahen die Teilnehmer jedoch auch in einer teils technikfeindlichen Haltung der Mittelständler. Nicht förderlich ist hierbei auch die Entscheidungsstruktur der Mittelständler, welche häufig noch Familienbetriebe sind. Dies führt dazu, dass die Technikaffinität des Geschäftsführers entscheidend dafür ist, inwieweit Aufwand zur Evaluation von Big Data Technologien betrieben wird. Zudem wirken Angstsznarien, wie Jobverlust durch Automatisierung, bei der Belegschaft eines Mittelständlers viel unmittelbarer.

Eine der entscheidendsten Hürden für Mittelständler würde jedoch der Fachkräftemangel darstellen. Während es in einigen Gegenden schon für Konzerne schwierig ist, qualifiziertes Personal für die Betreuung von Big Data Anwendungen zu finden, wären mittelständische Arbeitgeber für diese Fachkräfte noch unattraktiver.

Ein weiteres Hindernis sei auch die Angst vor Datenschutz. Unwissenheit über die Folgen der DSGVO und medial verbreitete Horrorszenarien führen zu einer zusätzlichen Scheu vor der Nutzung großer Datenmengen. Der Umgang mit Mitarbeiterdaten und die damit verbundene Auseinandersetzung mit dem Betriebsrat, war jedoch auch schon vor der DSGVO kritisch, wobei auch schon die Unternehmen selbst nicht wissen wie sie mit den Daten umgehen wollen die sie über ihre Mitarbeiter haben.

Im Gegensatz zu Fragen der DSGVO und dem Datenschutz wäre die Frage des Dateneigentums von weniger praktischer Relevanz. Von rechtlichen und rechtswissenschaftlichen Diskussionen unbeeindruckt, hat sich hier eine pragmatische „De-Facto“ Lösung etabliert. Dies bedeutet, dass Daten, welche sich in der eigenen Verfügungsgewalt befinden, auch genutzt werden. Weiteres wird ggf. in Verträgen abgeklärt.

Im weiteren Verlauf wurde über konkrete Handlungsempfehlungen diskutiert.

Befürwortet wurden dabei die konkreten Formulierungen von „Use-Cases“, welche Mittelständlern den konkreten Nutzen von Big Data Anwendungen für sein Geschäft zeigen und somit einen Einstieg bieten können. Diese „Use-Cases“ müssten dabei auf die jeweilige Branche zugeschnitten sein und sich etwa an bestehenden Geschäftsprozessen orientieren. Diese Use-Cases, welche problemlösungsorientiert gestaltet werden, sollen dann dafür sorgen, dass die Menschen positiver in die Zukunft mit Technik schauen.

Dabei waren sich die Diskutanten einig, dass mehr mit dem Mittelstand gesprochen werden müsse. „Buzzwords“ seien zudem immer wichtig, um bestimmte Themen voranzutreiben. Allerdings sollten diese auch mit Inhalten gefüllt werden, sodass neben reiner Aufmerksamkeit

auch Informationen geschaffen werden. Förderlich wäre weiterhin mehr Transparenz und Aufklärung in Bezug auf die DSGVO. Insgesamt müsse das Image der Digitalisierung verbessert werden.

Eine Grundvoraussetzung für eine funktionierende Digitalisierung sei jedoch vor allem auch die Bereitstellung einer funktionalen Infrastruktur, Stichwort Breitbandausbau. Möglich wäre es zudem auch, neutrale, regionale Ansprechpartner zu schaffen, an die sich Unternehmen bei Fragen zum Umgang mit Big Data wenden können. Schwierig wäre jedoch auch hier die konkrete Gestaltung, da die Erfahrung gezeigt hat, dass vergleichbare Angebote eher verhalten angenommen wurden.

Von Seiten des Gesetzgebers wären Vorstöße wünschenswert Möglichkeiten zu prüfen, Daten als Kapital anzuerkennen, um diese z.B. als Sicherheit bei Banken hinterlegen zu können.

2. Teil: Diskussionsblock I: Big Data und Prozesse im Unternehmen

Im zweiten Teil wurden konkrete Einsatzmöglichkeiten von Big Data in mittelständischen Unternehmen herausgearbeitet. Hierzu stellte zunächst die *Xitaso GmbH* einen Überblick über den technischen Hintergrund von Big Data Anwendungen vor. Deutlich wurde hier vor allem die Bedeutung von skalierbaren Systemen. Unflexible Systeme laufen dabei schnell Gefahr, durch die behandelte Datenmenge erhebliche Ladezeiten zu verursachen, welches die Akzeptanz solcher Anwendungen bei dem Endbenutzer massiv beeinträchtigt.

Im Anschluss stellte *Celonis SE* eine Anwendung zur datengestützten Prozessvisualisierung, anhand des Beispiels des Einkaufsprozesses, vor. Der Vorteil des Einkaufsprozesses ist dabei, dass hier in vielen Unternehmen bereits viele Daten, welche zu Kennzahlen verarbeitet werden können, vorhanden sind. Der Einkaufsprozess hat somit viel Potenzial einen Einstiegs- punkt für Big Data Technologien zu bilden.

3. Teil: Diskussionsblog II: Big Data und Geschäftsmodelle

Im zweiten Diskussionsblock, der sich mit konkreten Geschäftsmodellen im Hinblick auf Big Data Anwendungen beschäftigte, stellten die Unternehmen *Passengers friends*, *OnFore* und *communicato AG* ihre Geschäftsmodelle vor. Anschließend wurden auch diese Anwendungsmöglichkeiten zur Diskussion freigegeben.

Das Unternehmen *Passenger friends* bietet ein Portal an, welches Kunden den Rückerstattungsprozess für Tickets verspäteter Flüge erleichtert. Hierbei wird sowohl die Kommunikation mit der Fluggesellschaft automatisiert, als auch verschiedene Datenquellen, zur Evaluierung des Rechtsanspruches, zusammengeführt.

OnFore stellte verschiedene digitale Lösungen aus dem eigenen Portfolio vor. Hierzu gehörten etwa KI basierte Empfehlungssysteme, Kapitalisierung vorhandener Daten durch neue Nutzungsmöglichkeiten oder Chatbot-basierter Support.

Die *communicatio AG* stellte die Möglichkeit vor, als Intermediär zu profitieren. So sind in einigen Fällen regulierungsbedingt Intermediäre notwendig, um aus Datenschutzgründen freigegebene Daten (z.B. Gesundheitsdaten) von Daten aus Vorteilen (z.B. Einkaufsdaten) zu trennen. Das Geschäftsmodell umfasst sehr wesentlich die Zusicherung, die gewonnenen Daten gerade nicht zu verwenden, sondern vertraulich zu verwalten.

Das ABIDA-Team bedankt sich bei allen Teilnehmern herzlich für den interdisziplinären Austausch!

