

Wertbeitrag der IT

Wenn das Kotelett Potenzial entfaltet



Im Zuge der Digitalen Revolution wird die Frage, welchen Wertbeitrag die IT im Unternehmen leistet, zum Gradmesser über die Zukunftsfähigkeit einer Organisation. Reine Infrastrukturdienste, darunter viele Standard-Cloud-Anwendungen, machen das Arbeiten effektiver und erhöhen zweifelsfrei die Produktivität. Wenn auch die Konkurrenz all das längst nutzt, leistet IT jedoch keinen wesentlichen gewinnbringenden Beitrag am Unternehmenserfolg. Anders verhält es sich mit Lösungen, die helfen, sich von arktbegleitern abzuheben. Wie das nicht nur Konzernen gelingt, sondern auch kleinen und mittelständischen Betrieben, zeigt die Geschichte vom Kotelett.

Man stelle sich zwei Frischemärkte vor, die in derselben Straße eines belebten Wohn- und Arbeitsviertels liegen. Beide haben also dieselben Wettbewerbsbedingungen, dasselbe Käuferpotenzial. Wenn es Frischemarkt A mithilfe IT-gestützter Intelligenz gelänge, das Kaufverhalten seiner Kunden exakter vorherzusagen als Frischemarkt B, würde dies seine relative Wettbewerbsposition verbessern. Ihm gehen an einem überraschend warmen Freitag im April nicht so schnell die Koteletts aus wie der Konkurrenz. Und auch für ausreichend Limetten, Eis und kalte Getränke hat der Filialleiter gesorgt. Hier kriegt man einfach alles für einen spontanen Grillabend. Gelingen ihm solche Treffer an den meisten Tagen der Woche, spricht sich im Viertel schnell herum, dass A das »bessere Sortiment« hat. Sein exakt prognostiziertes Angebot sorgt für einen optimalen Abverkauf, eine hohe Kundenzufriedenheit und damit für eine hohe Wiederholer- und Empfehlungsrate. Den Wareneinsatz exakt vorherzusehen, reduziert zugleich die Verluste, die jedes unverkaufte verderbliche Produkt wie Brot, Fleisch, Milch, Obst oder Gemüse mit sich bringt.

Das Szenario lässt sich weiterspinnen. Wenn unser Filialleiter aus Frischemarkt A eine derart genaue Prognose geliefert bekommt, welche Waren in welchen Mengen an welchem Tag verkauft werden, kann er auch die Einsatzpläne seiner Mitarbeitenden darauf optimieren. Er plant genau so viele Lageristen, Kassiererinnen, Thekenkräfte und Aushilfen ein wie gebraucht werden, um seinen Kunden zu jeder Tageszeit ein positives Einkaufserlebnis zu bereiten. Zugleich stellt er sicher, dass keine Leerzeiten entstehen – und damit unnötige Personalkosten.

Holistische Planung mit KI. Unsere Frischemärkte A und B gehören jeweils einer größeren Supermarktkette an. Die eine nutzt die eben beschriebene Software, die andere nicht. Der Wettbewerbsvorteil von Frischemarkt A lässt sich somit auf alle Filialen der Muttergesellschaft übertragen. Deutschlandweit. Und darüber hinaus. Technisch ist es ein Leichtes, das Tool mit den ortsspezifischen Daten zu füttern, um eine verlässliche Potenzialanalyse für jeden beliebigen Standort zu gewinnen.

Christian Gfüllner, Chief Reveniew Officer und Mitglied der Geschäftsleitung von sell & pick erklärt die Hintergründe eines solchen Analysetools: »Üblicherweise werden die historischen Daten der Vorjahre aus Kassen-, Warenwirtschafts- und anderen Systemen um relevante



» Bei Analysetools werden historischen Daten der Vorjahre um relevante externe und tagesaktuelle Faktoren wie Wetterprognosen, Ferien, Feiertage, Großveranstaltungen und vieles mehr, angereichert. «

Christian Gfüllner,
Chief Reveniew Officer
und Mitglied der
Geschäftsleitung
sell & pick GmbH

externe und tagesaktuelle Faktoren angereichert. Das können je nach Branche und Standort Wetterprognosen, Ferien, Feiertage, Großveranstaltungen und vieles mehr sein.« Künstliche Intelligenz und Machine-Learning-Algorithmen verarbeiten die Daten zu einer klaren Vorhersage, die eindeutige Handlungsempfehlungen gibt. Zum Beispiel die, ob Koteletts für den lauen Sommerabend oder besser Raclette-Käse für ein regnerisches Wochenende geordert werden müssen.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass künstliche Intelligenz 30 bis 45 Prozent präzisere Vorhersagen trifft als der Mensch. »Das entlastet die Führungsebene in ihrer Verantwortung und schafft Verlässlichkeit«, berichtet Christian Gfüllner. Die Restaurant-Kette L'Osteria steuert auf diese Weise ihre 150 Standorte in sechs Ländern Europas. Deren Chefköche und Filialleiter nutzen die Software für eine unternehmensübergreifende Steuerung sowie zur Optimierung ihrer Dienstpläne und das Bestellwesen. Allein bei manuellen Tätigkeiten können damit 482 Stunden pro Monat eingespart werden.

IT kann und sollte unmittelbaren Einfluss auf das Geschäftsergebnis nehmen. Beispiele, wie das gelingen kann, gibt es viele. Schreiben Sie uns, wo und in welchen Bereichen Ihre Organisation einen echten Wertbeitrag der IT (er)lebt. (E-Mail an: marketing@ap-verlag.de) ■



Angelika Mühleck,
IT-Fachjournalistin

