

“Globale Veränderungen bei der Nutzung und Beschaffung von Inhalten”

Der Weltmarkt hat in den vergangenen Jahren einige wesentliche Änderungen durchgemacht. Diese Änderungen wirkten sich je nach Branche und geographischem Standort eines Unternehmens unterschiedlich stark aus. Obwohl es viele versucht haben, ist diese Auswirkung nur schwer messbar. Sicher ist jedoch, dass jeder davon betroffen war. Auf dem Höchststand haben wir einen starken Rückgang der Weltwirtschaft erlebt. Wir haben auch durchweg einen gewaltigen Schock für einzelne Unternehmen und deren Beschäftigte bemerkt.

Einfluss auf Nutzung und Beschaffung von Inhalten

Auch die Nutzung von Informationen, Inhalten und Daten wurde von diesen weltweiten Ereignissen beeinflusst. Hierzu gehören die Menge gekaufter Daten, die Quelle der Finanzmittel und die Art, in der die Daten genutzt werden.

Auf die Gefahr hin, für naiv gehalten zu werden, müssen wir fragen, was sich geändert hat und insbesondere, inwieweit sich dies auf die Nutzung und Beschaffung von Daten ausgewirkt hat. Im weitesten Sinne ist festzuhalten, dass der Markt zusammengebrochen ist. Unternehmen mussten Umsatzverluste hinnehmen, waren gezwungen, sich mit anderen Unternehmen zusammenzuschliessen, um zu überleben oder haben sich ganz vom Markt zurückgezogen. All diese Veränderungen hatten einen Einfluss darauf, wie Unternehmen Daten nutzen und beschaffen.

Welcher Einfluss bzw. welcher gemeinsame Nenner hat also eine Änderung bei der Datennutzung und -beschaffung herbeigeführt? Was zieht die oberste Geschäftsleitung in Betracht? Geht alles nur um Budgets, Kostenkontrolle und Finanzmittelausstattung? Was ist erforderlich, um ein Unternehmen solvent zu halten und welche Ausgaben lassen sich reduzieren oder eliminieren? Alle diese Faktoren hatten einen wesentlichen Einfluss auf die Zusammensetzung der verwendeten Daten.

Der Ernst der Lage hatte eine dynamische Auswirkung auf die Beziehungen zwischen Datenlieferanten und -nutzern. Die Datennutzer sind gezwungen, ihren Verbrauch durch Personalabbau, Mandate der obersten Geschäftsleitung oder sonstige Faktoren zu reduzieren. Datenlieferanten, die ein aktuelles Einnahmeverzeichnis führen müssen, werden aufgefordert, die Kosten zugunsten langfristiger Kundenbeziehungen zu senken. Längst nicht alle Parteien verstehen den Ernst der Lage und betrachten daher diese Risiken oder Nutzen nicht auf die gleiche Weise.

Wie schlimm sind die Folgen?

Nachdem wir die Folgen sowohl für Datennutzer als auch -lieferanten nun besser verstehen, stellt sich als nächstes die logische Frage, wie schlimm das Ganze war. Unternehmen mussten Umsatzeinbussen hinnehmen, haben Personal entlassen und in mehr Fällen, als uns recht ist, mussten sich Unternehmen grundlegend umorganisieren oder den Betrieb ganz einstellen. Die allgemeine Folge ist, dass weniger Geldmittel im Budget für Daten zur Verfügung stehen. Möglicherweise werden einige behaupten, dass die aktuellen Wirtschaftsereignisse zu einem erhöhten Bedarf an Daten führen müssten, die dazu dienen, das Geschäftsmodell eines Unternehmens zu erneuern. Obwohl das in der Vorstellung richtig ist, läuft es konträr zur Finanzentscheidung, die Kosten in Grenzen zu halten.

Ausserdem prüfen Unternehmen ernsthaft, was entscheidend ist, im Vergleich zu dem, was zur Erhaltung ihres Geschäftsmodells erforderlich ist. Was ist „absolut unverzichtbar“ und was wäre „gut“ und „hilfreich“ aber durchaus entbehrlich? Leider haben wir festgestellt, dass Daten zunehmend eher der Kategorie „hilfreich“ zugeordnet werden und somit dem Rotstift zum Opfer fallen können. Anzumerken ist, dass das oberste Management in den meisten Fällen den Wert und die Wichtigkeit von Daten durchaus versteht. Die Frage ist jedoch, wie dieser Wert im Verhältnis zu anderen kritischen Bestandteilen empfunden wird, die das Unternehmen benötigt.

Unser Unternehmen hatte als Teil unserer Marktdatenberatungspraxis mit einer Reihe von weltweit tätigen Firmen zu tun, die uns um Überprüfung ihrer Datennutzung und ihrer Datenkosten gebeten haben. Einige der gemeinsamen Themen, an denen wir neben den von uns entwickelten Änderungen gearbeitet haben, verraten uns Folgendes:

1. Die Zahl der Mitarbeiter, die Daten benötigen, hat abgenommen.
2. Es hat eine neue Zusammenstellung der Anzahl an Informationsprodukten stattgefunden, die den Endnutzern bereitgestellt werden. Der Schwerpunkt liegt auf kritischem Bedarf. Datenprodukte werden entfernt oder auf ein Minimum reduziert.
3. Datennutzung und –ausgaben werden immer mehr durch das oberste Management beaufsichtigt.
4. Mandate für Kosteneinsparungen werden für Daten ähnlich wie für andere wichtige Ausgabenpositionen festgelegt.
5. Datenlieferanten werden zur Beteiligung und Mitwirkung bei diesen Bemühungen als Teil dieses Prozesses aufgefordert.
6. Auf dem Markt gibt es neue Verträge und Preismodelle, welche die aktuelle Lage widerspiegeln.

Wie ernst ist es den Unternehmen mit der Senkung der Datenkosten?

Wichtig ist, Ereignisse des vergangenen Jahres und aktuelle Überlegungen von dem in der Vergangenheit Geschehenen zu unterscheiden. In den letzten Jahren war mit den gestiegenen Ausgaben für Daten eine zunehmende Beaufsichtigung durch das Management zu beobachten. In den meisten Unternehmen wurden die Kosten für Daten als Bestandteil von laufenden Kostenmessungen unter die Lupe genommen und Vorgaben für die Reduzierung der Kostenhöhe definiert. Der Ansatz dieser Projekte war unterschiedlich; einige hatten klare Ziele zur Kostensenkung, andere mussten potenzielle Möglichkeiten überprüfen. Im Allgemeinen kam es am Ende der Aufgabe zu einer Entscheidung zwischen geschäftlichen Anforderungen und dem Ziel, Kosten einzusparen. Viele dieser vergangenen Projekte führten zu keinen wesentlichen Änderungen bei Datennutzung und -beschaffung.

Das aktuelle Geschäftsklima ist anders. Einer unserer Kunden, eine weltweit tätige Firma für Beratungsdienstleistungen, deren Vorstand den Auftrag erhielt, Kosten zu reduzieren, teilte ihren obersten Managern mit, dass sie sich zwischen Personalabbau und einer Reduzierung der aktuellen Datenquellen entscheiden müssten. Dies sind schwerwiegende Entscheidungen, bei deren Ausgang im Allgemeinen die Beibehaltung der Belegschaftsgrösse bevorzugt wird. In diesem Fall ging die Sache beim Kunden mit einer Mischung aus Personalabbau und Abbau der Datenquellen aus, wozu auch eine neue Zusammenstellung und Verkleinerung der Datenbeschaffung gehörte. Bei einigen unserer Kunden, insbesondere Finanzdienstleistern, können Datenkosten den zweit- oder drittgrössten Ausgabeposten nach Personal- und IT-Kosten ausmachen. Angesichts des Ausmasses dieser Ausgaben treffen die Firmen wesentlich härtere Entscheidungen über die Ausgabenhöhe für Daten.

Eines der Hindernisse bei den Bemühungen um Datenkostenreduzierung in den Vorjahren war die Anwenderloyalität zu bestimmten Produkten und die Auffassung, dass das Produkt für die zu erbringende Arbeitsleistung notwendig ist. Dies ist ein wichtiger Aspekt, weil er am Ende der Aufgabe oft zum ausschlaggebenden Faktor für die Beibehaltung eines Produktes wird, das in Wahrheit weniger kritisch ist. In Anbetracht des aktuellen Marktes ändert sich diese Haltung.

Wir erkennen definitiv eine Änderung der Unternehmenskultur in Bezug auf das, was den Endverbrauchern zur Ausführung ihrer Aufgabe zur Verfügung gestellt werden muss. Wie an früherer Stelle erwähnt, gilt als Massstab, ob etwas „unverzichtbar“ oder „hilfreich, aber entbehrlich“ ist. Vor kurzem ist der Begriff **„gut genug“** zum annehmbaren Massstab geworden. Es ist zu beachten, dass diese Situation für einige grosse weltweit tätige Kunden gilt. Die Unternehmen reduzieren Leistungen, die den Mitarbeitern bereitgestellt werden. Die Mitarbeiter akzeptieren dies als Teil des aktuellen Unternehmensumfelds, in dem jeder mit weniger auskommen muss.

Wer ist dafür zuständig?

Ein weiterer Faktor, der zu Änderungen bei der Datennutzung und -beschaffung führt, ist die Zuständigkeit. In den vergangenen fünf bis sieben Jahren war ein zunehmender Trend zu verzeichnen, das Datenmanagement von herkömmlichen Gruppen wie Informations- und Forschungsgruppen weg und zu zentralen Beschaffungsfunktionen hin zu verlagern. Typischerweise war die zentrale Beschaffung erfolgreich bei der Senkung von Kosten für Positionen wie Bürobedarf, Reisen und Möbel, die nur nach Mengen- und Best-Price-Modellen eingekauft werden können. Die Frage ist jedoch, ob allgemeine Sourcing-Fachleute die Rolle, die Daten im Geschäftsprozess des Unternehmens spielen, tatsächlich verstehen.

Es gibt verschiedene Standpunkte und Argumente zur Stützung beider Seiten dieses Trends. Wie jedoch an früherer Stelle erwähnt, wurde die Beaufsichtigung seitens des obersten Managements auf der Basis eines stärkeren Kostenbewusstseins bei den Daten ausgeweitet, um den Datenbeschaffungsprozess besser zu steuern und Kosten zu senken. Daher hat sich dies in den meisten weltweit operierenden Unternehmen geändert. Mit der Einführung von Datensourcing-Experten sind neue und unterschiedliche Beschaffungsansätze entstanden, einschliesslich einer Konsolidierung der Lieferanten, der neuen Zusammenstellung von Produkten und Leistungen und neuer Vertrags- und Preisstellungsmodelle. Es lässt sich klar feststellen, dass dieser Trend bleiben und sich in den nächsten Jahren noch verstärken wird.

Reaktion von Verkäufern und Lieferanten

Eine der wichtigen Fragen bei dieser Diskussion ist, wie diese Lieferanten auf all diese Probleme reagiert haben. Es gibt darauf keine eindeutige Antwort und es gibt nicht eine einzige Antwort, die den Grossteil der Lieferanten erfasst. Die Lieferanten betreiben ein Geschäft und zielen darauf ab, ihre Einkünfte zu erhalten bzw. zu steigern. Jedoch werden sie von ihren Kunden gedrängt, ihre Verträge und zugehörigen Rate-Cards neu zu verhandeln und zu überdenken. Eines der wichtigsten Faktoren ist die Kritikalität der Datenquelle. Falls das Produkt für den Geschäftsprozess ihrer Kunden wesentlich ist oder falls sie die einzige Datenquelle sind, kann und wird der Lieferant bei seinen Preisstellungs- und Nutzungsmodellen hart bleiben. Falls die Daten jedoch nicht zwingend notwendig sind oder der Lieferant ein Sammler ist und die Daten somit anderweitig zur Verfügung stehen, hat der Lieferant keine Wahl als neu zu verhandeln.

Die meisten führenden Vertriebsmitarbeiter, mit denen wir arbeiten, berichten uns, dass die Jahre von 2009 bis einschliesslich 2012 schwierig waren. Sie werden gebeten, mittelfristig Verträge zu kündigen, um entweder eine Herabsetzung der Nutzung oder einfach eine Verminderung des tatsächlichen Budgets ihrer Kunden widerzuspiegeln. Es kommt oft darauf an, das zu tun, was für die kurzfristige Beziehung nötig ist, um die langfristige Beziehung zu erhalten. Die meisten Lieferanten haben das akzeptiert und ihre Preisstellungsmodelle so angepasst, dass sie die aktuellen Marktbedingungen widerspiegeln. Wenige, insbesondere aber diejenigen, die kritisch gegenüber ihren Kunden sind, haben an ihren Preisstellungsmodellen festgehalten (einige haben sogar die Kosten erhöht). Einige von ihnen erleiden Einkommensverluste auf Grund von reduzierten Nutzungsmengen.

BST Banking Software Training AG

St. Gallerstrasse 161 / CH-8645 Jona / Switzerland
phone +41 55 225 10 20 / fax +41 55 225 10 29
info@bst-ag.ch / www.bst-ag.ch

BST America, LLC

65 Broadway, Suite 823 / New York, NY 10006 / USA
phone +1 212-430 6650 / fax +1 212-430-6649
info@bstamerica.com / www.bstamerica.com

BST Europe Ltd

200 Aldersgate Street / London EC1A 4HD / UK
phone +44 207 692 4083
info@bsteurope.co.uk / www.bsteurope.co.uk

Globale Auswirkung

Vor kurzem hat mich jemand gefragt, ob ich der Meinung sei, dass die Auswirkungen und Änderungen bei der Datennutzung und -beschaffung globaler Natur seien, und ob jeder quer durch die Branchen und Regionen betroffen sei. Die Antwort lautet ja, mit einigen Vorbehalten. Bis zu einem gewissen Grad war jeder betroffen. Nahezu jedes Unternehmen musste Einkommenseinbussen hinnehmen, was zu Bemühungen führte, Kosten auf jede erdenkliche Weise zu senken. Einige Branchen waren stärker betroffen als andere. Zwei Beispiele von weniger stark betroffenen Firmen sind Anwaltskanzleien, die weiterhin die gleichen Datenmengen nutzen und Beratungsunternehmen, die im Allgemeinen eine Wissensteilungskultur besitzen, welche ihren Mitarbeitern Daten zur Verfügung stellt als Teil der Kosten für die Abwicklung von Geschäften.

Andererseits hat die Finanzdienstleistungsbranche eine Abbau- und Kahlschlagmethode gewählt, bei der sowohl die Anzahl der Nutzer als auch die Menge der Leistungen reduziert wurde.

Gleiches gilt für die geographischen Regionen. Unsere Erfahrungen in den letzten 18 Monaten haben gezeigt, dass US Unternehmen eine hartnäckige Haltung in Bezug auf die Kostensenkung eingenommen haben. Das bedeutet nicht, dass Unternehmen in Grossbritannien, in Europa und Asien es mit der Kostensenkung weniger ernst genommen hätten, aber sie waren weniger unnachgiebig, wenn es um die Durchsetzung von Änderungen und Senkungen bei Produktangeboten ging.

Ein leitender Mitarbeiter einer in Grossbritannien ansässigen Bank sagte mir, dass die Einschränkung der Informationswerkzeuge für ihre Mitarbeiter zwar zu Kostensenkungen führe, die Qualität ihres Angebots am Markt aber mindern würde. Daher sei der kurzfristige Nutzen der Kostensenkung weniger wichtig als der langfristige Wert, als Branchenführer mit Premium-Produkten wahrgenommen zu werden. Sein Pendant in den USA wäre wahrscheinlich nicht der Meinung, diese Wahlmöglichkeit zu haben.

Ist ein Ende in Sicht?

Jeder, der sich am Sonntagmorgen die Nachrichten und Talkshows ansieht, wird Ihnen sagen, dass es unterschiedliche Meinungen darüber gibt, wann das Ende der Rezession naht. Es wird aber zunehmend davon ausgegangen, dass wir die Talsohle durchschritten haben und die Wirtschaftsindikatoren auf eine Erholung hindeuten. Die Frage ist, ob die Investitionen in Daten wieder die gleiche Höhe erreichen werden wie vor der Rezession oder ob der Schwerpunkt weiterhin auf dem Abbau der Datennutzung und Kostensenkung liegen wird.

Wie auf alle anderen, in diesem Artikel erörterten Fragen, gibt es hierauf keine klare Antwort. Die meisten Unternehmen sind bei dem Prozess die Budgets für 2014 aufzustellen gut vorangekommen. Einige unserer Kunden, welche die Datenkosten in den Vorjahren bereits um sage und schreibe 25% reduziert hatten, haben sich weitere Kostensenkungsziele für die Zukunft

gesetzt. Andere berichten uns, dass sie darauf abzielen, die Höhe ihrer aktuellen und künftigen Datenkosten flach zu halten. Keines der Unternehmen hat uns gegenüber bekundet, dass sie planen, die in den letzten Jahren reduzierten oder eliminierten Produkte und Leistungen wieder einzukaufen.

Betriebliche Faktoren wie zum Beispiel Steigerung des Umsatzes und Wiedereinstellung von Personal werden eine Erhöhung der Nutzungsmengen herbeiführen, die ihrerseits zu einer Anhebung der Ausgabenhöhe bei Lieferanten führen wird. Der Grossteil dieser Erhöhungen wird bei Verträgen mit Datenlieferanten im Jahre 2014 stattfinden.

Kurz- und langfristige Wirkung

Wenn man davon ausgeht, dass sich die wirtschaftliche Lage im laufenden Jahr bessert, stellt sich die Frage, ob „dies auch zu Änderungen bei der Art der Nutzung und Beschaffung der Daten führt“. Was haben wir aus den Ereignissen der vergangenen Jahre gelernt? Wenn sich die Unternehmen weniger auf Kosteneinsparungen konzentrieren, werden sie dann zu den Datennutzungsmustern der Vergangenheit zurückkehren? Werden die neuerlichen Änderungen der Unternehmenskultur in Bezug auf unverzichtbare gegenüber hilfreichen aber entbehrlichen Daten erhalten bleiben oder wird der neue Datenbedarf des Unternehmens zu einer Ausweitung bei der Nutzung der Leistungen führen?

Werden die Lieferanten, die gezwungen waren, Zugeständnisse bei der Preisstellung der Produkte und bei Vertragsverhandlungen zu machen, in der Lage sein, wieder zu ihren alten Rate Cards und Preisstellungsmodellen zurückzukehren? Werden die Lieferanten in der Lage sein, zu überleben, falls die aktuellen Konditionen zu ihrem langfristigen Geschäftsmodell werden?

Die Mehrheit unserer Kunden hat sich ernsthaft damit befasst, wie sie Daten nutzt und beschafft. Dies wurde durch die Rezession und ein neues, gestiegenes Bewusstsein der Höhe der Investitionen angestossen, welche von den Unternehmen für Daten getätigt werden. Die meisten Unternehmen haben ihre Ausgaben für Informationen in der Grössenordnung von 10% bis 20% gesenkt. Einige von ihnen verfolgen weitere Reduzierungsziele für die Zukunft und haben dies in die aktuellen Budgetbesprechungen mit einbezogen.

Unternehmen werden auch weiterhin Datenquellen nutzen, die geschäftskritisch sind, werden aber nicht dazu zurückkehren, ihren Nutzern mehrere alternative Quellen für die gleichen Datensätze anzubieten. Die Datennutzer haben gelernt, mit weniger zu arbeiten; sie haben das „gut genug“ Konzept akzeptiert.

Es hat eine Verlagerung in Bezug auf die Art und Weise stattgefunden, wie Datenbeschaffung gelenkt wird; sie ist mit Personal, welches über Expertenwissen beim Bedarfsmanagement und Kostenoptimierung speziell für Daten verfügt, professioneller geworden.

Während der letzten 10 bis 15 Jahre haben wir gelernt, mit einer Reihe von Veränderungen umzugehen, wie wir unser geschäftliches Leben führen, einschliesslich der Auslagerung an Offshore-Standorte und der Übernahme eines breiteren Verantwortungsbereichs aufgrund von Personalabbaus. Das hat niemandem gefallen und doch hat jeder gelernt, sich damit zu arrangieren. Ähnlich verhält es sich mit Änderungen in Bezug auf Nutzung und Beschaffung von Informationen, Daten und Content; wir werden alle lernen, damit zu leben.

Wir kommen zum Fazit, dass eine Reihe von Änderungen bleiben wird. Diese Schlussfolgerung basiert auf Aufträgen, welche wir für weltweit tätige Kunden ausgeführt haben. Mit der Tradition wurde gebrochen, und eine wiederbelebte Wirtschaft wird nicht dazu führen, dass man zu alten Mustern zurückkehrt. Der Markt hat seine Lektion gelernt.

Bill Noorlander, BST America