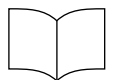




KAPITEL 4

**WIE KANN ICH EIN PROGRAMM  
ZUR INFORMATIONSWÖKONOMIE  
ENTWICKELN  
DAS ZU MITARBEITERN UND ZUM  
UNTERNEHMEN PASST?**

ÜBER DIE NOTWENDIGKEIT, DAS INFORMATIONSMANAGEMENT ZU VEREINHEITLICHEN



E-BOOK ZUR  
INFORMATIONSWÖKONOMIE



IRON MOUNTAIN®

# WARUM DIESES E-BOOK ZUR INFORMATIONÖKONOMIE?

Dieses fünfteilige E-Book wird Ihnen helfen, ein umfassendes Verständnis der Rolle von Daten in Ihrem Unternehmen zu gewinnen. Alle Aspekte der Informationsökonomie werden beleuchtet.

1. Was bedeutet Return on Information?
2. Wie kann ich den maximalen Nutzen beim Zugriff auf meine Informationen erhalten?
3. Was kostet es, wenn ich das Informationsrisiko ignoriere?
4. Wie kann ich ein Programm entwickeln, das zu Mitarbeitern und zum Unternehmen passt?

 Die Notwendigkeit zum einheitlichen Informationsmanagement

 Die aktuelle Situation

 Die Risiken fürs Unternehmen

 Die Lösung

5. Wie werden sich zukünftige Trends im Datenmanagement auf mein Unternehmen auswirken?



## SIE LERNEN

Wie Sie sicherstellen, dass Ihre Informationsrichtlinie auf allen Ebenen des Unternehmens ernst genommen, verstanden und kommuniziert wird



# INFORMATIONEN SÖKONOMIE

## DER SCHNITTPUNKT VON WERT, RISIKO UND KOSTEN

Die Information, die ein Unternehmen erhält oder selbst erzeugt, bedeutet im Sinne der Informationsökonomie unter dem Strich einen finanziellen Wert. Jedes Unternehmen benötigt eine unternehmensweite Informationsstrategie. Sie soll Risiken reduzieren, Compliance gewährleisten, Kosten senken und im Zeitalter von Big Data den Weg für die Analytik ebnen. Von der ersten Erstellung der Informationen und Unterlagen über die gesamte Lebensdauer bis hin zur sicheren Vernichtung: Informationsökonomie bietet eine umfassende und kollaborative Strategie, mit der Unternehmen in jeder Phase den Wert ihrer Informationen maximieren und Risiken begrenzen.

# KAPITEL 4:

## MENSCHEN UND PROZESSE IN PERFEKTER HARMONIE

Die vorangegangenen Kapitel dieses E-Books betrachteten die Minimierung der Kosten für das Management von Informationen und Dokumenten. Es ging um den Wert von Informationen und die Risikominderung. Im Mittelpunkt dieses Kapitels steht die Entwicklung eines Informations- und Aktenmanagementprogramms, das harmonisch alle Ihre Mitarbeiter und Prozesse integriert: Unternehmen müssen Informationen nicht nur im Hinblick auf die damit verbundenen Risiken managen, sondern auch sicherstellen, dass diese als Vermögenswert behandelt werden.



**UNTERNEHMEN  
MÜSSEN GEWÄHR-  
LEISTEN, DASS  
INFORMATIONEN  
ALS VERMÖGENS-  
WERT BEHANDELT  
WERDEN**


## DAS INFORMATIONSMANAGEMENT MUSS VEREINHEITLICHT WERDEN



Informationen erfordern Management. 25 % der Unternehmen geben an, dass das Volumen von Papierakten rund 35 % der Bürofläche beansprucht<sup>1</sup>. Studien belegen, dass Menschen um 26,5 % effektiver sind, wenn sie schnelleren und einfacheren Zugang zu Informationen haben<sup>2</sup>. Verstöße gegen die Datenschutzgesetze können Geldstrafen bis zu 300.000 EUR nach sich ziehen<sup>3</sup>. Darüber hinaus schadet schlechtes Informationsmanagement den Kunden. Jüngsten Forschungsergebnissen zufolge stören sich 77 % der Kunden am meisten daran, dass sie im Kundenservice herumgereicht werden und eine Anfrage wiederholen müssen<sup>4</sup>. Die richtigen Informationen zur Hand zu haben, wenn sie benötigt werden, ist essentiell.

Als Datenprofi kennen Sie diese Fakten. Allerdings müssen Sie allen Kollegen in Ihrem Unternehmen vermitteln, was auf dem Spiel steht. Jeder muss wissen, wie die Kosten für die Aufbewahrung und Speicherung von Informationen und Akten gesenkt, wie häufig verwendete Informationen zugänglich gemacht und wie alle Informationen und Daten vor Risiken geschützt werden können. Ihre Unterlagen enthalten Informationen, die Ihnen helfen zu verstehen, was Ihre Kunden in der Vergangenheit verlangt haben, was sie in Zukunft verlangen werden, und wann. Die Extraktion von Wissen aus Informationen ist eine Unternehmensdisziplin, die Ihnen neue Wege der Wertschöpfung und neue Prozesse beschern kann.

EIN VIERTEL DER  
UNTERNEHMEN  
BERICHTET, DASS  
PAPIERAKTEN

**35%**   
**DER FLÄCHE  
IM BÜRO  
BEANSPRUCHEN**

<sup>1</sup> AIIM 2014 - An update from the battlefield

<sup>2</sup> Association for Information and Image Management

<sup>3</sup> UK Information Commissioners Office

<sup>4</sup> 2014 Paper Light Attitudinal Research Campaign

## DIE AKTUELLE SITUATION



Informationsmanagement gewinnt an Bedeutung, da Informationen und Daten für den Geschäftserfolg immer wichtiger werden. Aktiven Nutzen aus Ihren Informationen zu ziehen, bedeutet jedoch, die Mitarbeiter ins Boot zu holen. Überzeugungsarbeit gegenüber Beteiligten in leitenden Positionen und gegenüber anderen Mitarbeitern ist entscheidend für den Erfolg.

48 % der Unternehmen sagen heute, dass Informationen oft verwendet werden, um Geschäftsentscheidungen zu begründen. Doch nur 16 % geben an, dass alle Mitarbeiter Zugriff auf benötigte Daten und Informationen haben - und zudem eine benutzerfreundliche Möglichkeit, sie zu analysieren<sup>5</sup>. Während also die Bedeutung von Information wächst, scheint das Engagement der Mitarbeiter zurückzubleiben.



48%

**NUTZEN DATEN  
ZUR BEGRÜNDUNG VON  
GESCHÄFTSENTSCHEIDUNGEN**

Die Motivation und Einbindung von Mitarbeitern auf allen Ebenen des Unternehmens ist für die Gesamtleistung zwingend notwendig. Für die meisten Mitarbeiter ist es nur ein Schritt, um innerlich von „das ist interessant“ zu „ich kann diese Informationen verwenden“ zu gelangen. Echtes Engagement der Mitarbeiter stellt sich jedoch erst dann ein, wenn die Informationen relevant sind. Außerdem müssen Ziele und Vorgaben erkennbar sein. Es muss deutlich werden, wie die Nutzung von Informationen den Erfolg des Unternehmens und den Erfolg des Mitarbeiters befeuern kann. 53 % der Teilnehmer einer Umfrage der Economist Intelligence Unit im Jahr 2015 gaben an, dass Informations- und Dateninitiativen am häufigsten von der Spitze einer Organisation ausgehen und nach unten hin durchgesetzt werden. Wenn Führungskräfte mit gutem Beispiel vorangehen, ist dies Inspiration für alle nachgelagerten Ebenen eines Unternehmens. Gleichzeitig sind Schulung und Nachschulung von Mitarbeitern nach dem guten Beispiel des Managements die zweiteffektivste Taktik für die Förderung des Mitarbeiterengagements und die Einführung von Informations-Analytik (48 %)<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> The virtuous circle of data - The Economist Intelligence Unit, 2015

# BETRACHTEN SIE DIE RISIKEN FÜR IHR UNTERNEHMEN



Parallel zum Risiko durch Geldbußen wegen Verletzung von Vorschriften und Gesetzen ist das allgegenwärtige Gespenst der Datenpanne relevant. 90 % der Unternehmen verschwanden nach einer Datenpanne innerhalb von zwei Jahren aus dem Geschäftsleben<sup>6</sup>. Im Jahr 2014 wurden in Großbritannien 31 % der schwerwiegendsten Sicherheitsverletzungen durch vermeidbares menschliches Versagen verursacht. Dies verdeutlicht die Notwendigkeit für eine entsprechende Bewusstseinsbildung mit geeigneter Schulung<sup>7</sup>. 87 % der europäischen Unternehmen glauben nicht, dass ehemalige Mitarbeiter unternehmenseigene Informationen zu ihrem neuen Arbeitgeber mitnehmen. Eine sehr naive Haltung, zu glauben, dass Informationen aller Art und von allen Ebenen nicht durch gegenwärtige oder zukünftige Mitarbeiter für Konkurrenten zugänglich werden<sup>8</sup>.



**DER UNTERNEHMEN  
VERSCHWANDEN  
NACH EINER DA-  
TENPANNE INNER-  
HALB VON ZWEI  
JAHREN AUS DEM  
GESCHÄFTSLEBEN**

Vor diesem Hintergrund erstaunt es umso mehr, dass nur 26 % der europäischen mittelständischen Unternehmen begleitete Schulungen zu Datenrisiken durchführen und nur 27 % entsprechende Richtlinien zu Sicherheit, Aufbewahrung und Vernichtung von vertraulichen Informationen etabliert haben<sup>9</sup>.

Am Ende kommt es auf Bereitschaft zur Veränderung an. Bei Untersuchungen im Jahr 2014 wurde festgestellt, dass 21 % der Büroangestellten und 41 % der Führungskräfte zögerten, ihr Informationshandling zu ändern<sup>9</sup>. Dies legt nahe, dass Unternehmen Informationen wie jeden anderen Vermögenswert behandeln und sicherstellen müssen, dass Standards für die Verwendung vereinbart, bestärkt und gemessen werden.

Allerdings scheinen die Mitarbeiter dem Ganzen eher durch schiere Entschlossenheit und Haltung zum Erfolg zu verhelfen, eher noch als Richtlinien, Prozesse und Kommunikation. 31 % geben an, dass sie zunächst ablehnend waren, jedoch versuchen, eine positive Einstellung zum Informationsmanagement zu entwickeln<sup>10</sup>.

<sup>6</sup> London Chamber of Commerce

<sup>7</sup> Information Security Breaches Survey 2014 - UK Department for Business Innovation and Skills

<sup>8</sup> Beyond Good Intentions - A PwC report, 2014

<sup>9</sup> Opinion Matters - Iron Mountain Berkeley PR 2014

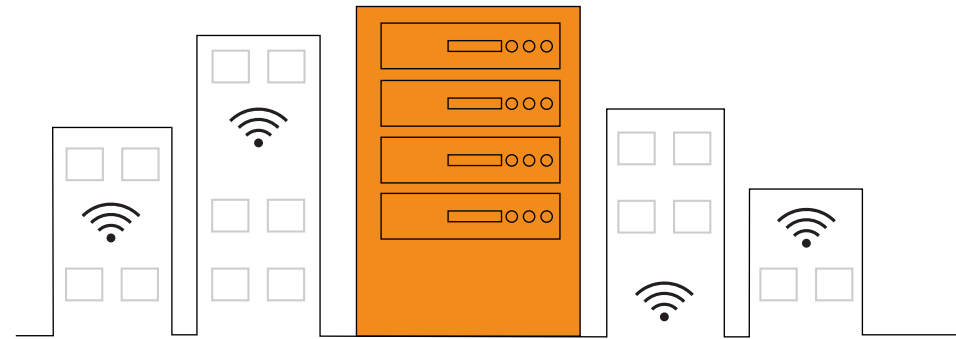
<sup>10</sup> 2014 Paper Light Attitudinal Research Campaign

## DIE LÖSUNG



Letztendlich wird die Entwicklung der Informationsökonomie vom Gesetzgeber und von Unternehmen vorangetrieben, die einen Ausgleich zwischen Risiko und Nutzen suchen. Es genügt nicht, Richtlinien zu formulieren, die Information schützen. Vielmehr müssen Unternehmen auch deutlich machen, dass das Informationsmanagement aus ökonomischer Sicht zwingend erforderlich ist und entsprechende Belohnung benötigt. Es ist wichtig, dass das Management geschlossen hinter der Agenda für das Informationsmanagement steht. Gleichzeitig fördert die Einbindung von Menschen auf allen Ebenen des Unternehmens möglicherweise einen anhaltenden und tiefgreifenden kulturellen Wandel. Auf dem Weg zu einem informationszentrierten Unternehmen bieten sich die folgenden Möglichkeiten:

- ▶ Spezialisierte Datenanalytiker oder Wissenschaftler beschäftigen, die über die nötige Kompetenz verfügen, Ihrem Unternehmen zu helfen
- ▶ Prioritäten setzen und Ziele formulieren
- ▶ Daten als Vermögenswert behandeln, in den investiert werden muss
- ▶ Mitarbeitern die Schulung und Unterstützung anbieten, die sie benötigen, um Daten im Einklang mit den Verfahren und Zielen zu schützen und zu managen
- ▶ Schulungsinhalte durch klare und objektive Leistungskennzahlen bekräftigen
- ▶ Schnellen und sicheren Zugang zu nützlichen Daten sicherstellen
- ▶ Schaffen Sie einen robusten Prozess für den Schutz von Daten, wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen



73 % der europäischen Unternehmen glauben, dass die Gesamtverantwortung für die Datensicherheit bei den IT-Mitarbeitern liegen sollte. Iron Mountain empfiehlt jedoch, dass jeder eine gewisse Verantwortung trägt und verstehen sollte, warum Richtlinien und Verfahren vorhanden sind. Informationen und Daten müssen in größerem Umfang mit Analytikern und Innovatoren im gesamten Unternehmen ausgetauscht werden. Das Vertrauen in die Mitarbeiter muss durch evaluierte und gesteuerte Prozesse gewahrt und untermauert werden. Informationen können nur dann einen Wert für das Unternehmen darstellen, wenn sie ordnungsgemäß gemanagt und effektiv genutzt werden. Dies erfordert eine geeignete Prüfung von möglichen Qualifikationslücken und entsprechende Anstellung von Mitarbeitern<sup>11</sup>.

Wir empfehlen außerdem eine unternehmensweite Informationsrisikobewertung und eine gründliche Notfallplanung. Der PwC-Report „Beyond Good Intentions“ identifiziert Papierakten als Schwachpunkt. Ein strukturierter Ansatz für das Scannen und die digitale Archivierung von Dokumenten kann Ihnen helfen, die Kontrolle über Ihre Papierakten und den Aufbewahrungszeitplan zu behalten.

<sup>11</sup> Beyond Good Intentions - A PwC report, 2014





AUSBLICK AUF  
**KAPITEL 5:**  
WIE WERDEN SICH ZUKÜNFTIGE TRENDS  
IM INFORMATIONSMANAGEMENT AUF  
MEIN UNTERNEHMEN AUSWIRKEN?

Stellen Sie sicher, dass Sie die Informationsrichtlinien implementieren können, die Ihr Unternehmen benötigt:  
Laden Sie „Die Grundlagen der Einführung unternehmensweiter Informationsmanagementrichtlinien“ herunter

© 2015 Iron Mountain Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Iron Mountain und das Design mit dem Berg sind eingetragene Marken von Iron Mountain Incorporated in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken und eingetragenen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.