DATALYXT

AUSGANGSLAGE

Der reizvollste Fall ist selten der teuerste

Begonnen wird dort, wo die Technik interessant ist. Bezahlt wird woanders.

Wo Arbeitszeit gebunden ist, weiß der Fachbereich.

Bei der Auswahl des ersten Falls sitzt er meistens nicht am Tisch.

Wie das Muster entsteht

Der erste Anwendungsfall entsteht oft in einem Gespräch zwischen IT und Anbieter. Beide sehen, was technisch möglich ist, und beide erkennen einen guten Vorführfall, wenn sie ihn sehen. Menge und Bearbeitungszeit kommen in diesem Gespräch nicht vor, weil niemand die Zahlen dabei hat.

Fünf Anzeichen, dass die Technik entschieden hat

1. **Niemand kann sagen, wie oft der Fall vorkommt.**
   Der Ablauf lässt sich in zwei Minuten erklären, die Zahl der Vorgänge pro Jahr kennt keiner.

2. **Die Zeitersparnis ist geschätzt, nicht gemessen.**
   „Das dauert bestimmt eine halbe Stunde“ ist keine Grundlage für eine Investitionsentscheidung.

3. **Der Fachbereich hat den Fall nicht vorgeschlagen.**
   Er wurde ihm vorgestellt. Wer ihn täglich bearbeitet, hätte einen anderen genannt.

4. **Es gibt kein Mengengerüst.**
   Vorgänge im Jahr, Minuten je Vorgang, Stunden insgesamt. Ohne diese drei Zahlen fehlt der Maßstab.

5. **Der Fall war vorher kein Problem.**
   Er stand auf keiner Liste, in keinem Zielgespräch, in keiner Beschwerde.

Die Folge ist selten ein Fehlschlag. Häufiger ist es ein Erfolg, den niemand im Tagesgeschäft bemerkt — und der deshalb keine zweite Ausbaustufe bekommt.

DATALYXT

AUSWAHL

Sechs Zahlen, die vorher auf dem Tisch liegen

Vier bestimmen den Nutzen, zwei die Machbarkeit. Fehlt eine, ist es eine Vermutung.

1 Menge

Wie viele Vorgänge fallen im Jahr an? Nicht geschätzt, sondern aus dem System gezählt.
Die Schwelle ergibt sich aus den Kosten des Vorhabens, nicht aus einer allgemeinen Zahl.
Ohne Menge multipliziert sich jede Einsparung mit null.

2 Bearbeitungszeit je Vorgang

Wie lange dauert ein Vorgang heute, von der Ankunft bis zur Ablage?
Am belastbarsten wird das, wenn zwei Fachkräfte eine Woche lang mitschreiben.
Geschätzte Zeiten liegen erfahrungsgemäß daneben, in beide Richtungen.

3 Anteil, der tatsächlich entfällt

Welcher Teil der Zeit verschwindet, und welcher bleibt als Prüfen und Nachfragen übrig?
Der Rest ist kein Nebeneffekt. Er bestimmt, was am Ende übrig bleibt.
Faustregel: Was geprüft werden muss, ist nicht eingespart, sondern verlagert.

4 Stabilität des Ablaufs

Wie oft haben sich Formulare, Regeln oder Zuständigkeiten in den letzten zwei Jahren geändert?
Ein Ablauf, der sich jedes Quartal ändert, wird laufend nachgebaut statt betrieben.
Häufige Änderungen sind kein Ausschluss, aber sie gehören in die Kostenrechnung.

5 Verfügbarkeit der Unterlagen

Liegen die benötigten Daten digital, vollständig und zugänglich vor?
Wenn nicht, ist das erste Vorhaben ein Datenprojekt und kein KI-Projekt.
Das ist kein Hindernis, aber es verändert Dauer und Zuständigkeit.

6 Eine Person, die den Nutzen verantwortet

Wer im Fachbereich hat ein Ziel, auf das dieses Vorhaben einzahlt?
Ohne benannte Person gibt es niemanden, der die Zahlen danach einfordert.
Das ist die Zahl, die am schwersten zu beschaffen und am wichtigsten ist.

DATALYXT

VORGEHEN

Erst zählen, dann bauen

Vier Schritte. Der erste dauert eine Woche und entscheidet über den Rest.

1 Zeitfresser erheben, keine Ideen sammeln

Eine Woche lang mitschreiben, wohin die Arbeitszeit im Fachbereich tatsächlich geht.

2 Die Kandidaten mit Zahlen versehen

Vorgänge im Jahr mal Minuten je Vorgang ergibt Stunden im Jahr. Diese Liste wird sortiert.

3 Erst danach fragen, was technisch geht

Die Machbarkeit prüft man an den obersten drei Kandidaten, nicht an einem beliebigen Fall.

4 Klein anfangen — an der großen Zahl

Ein enger Ausschnitt eines häufigen Vorgangs, nicht ein vollständiger seltener Sonderfall.

Vier Sätze, die die Auswahl verschieben

- „Wir fangen mit etwas Einfachem an.“ Einfach bedeutet in der Praxis meistens: selten.
- „Das wäre ein guter Show-Case.“ Ein Vorführfall verfolgt ein anderes Ziel als der Betrieb.
- „Das macht sowieso niemand gern.“ Unbeliebt und teuer sind zwei verschiedene Dinge.
- „Die Daten haben wir ohnehin schon.“ Verfügbarkeit ist eine Bedingung, kein Grund.

Was der Fachbereich beisteuern muss

Die Zahlen

Vorgänge, Zeiten, Ausnahmequoten. Sie liegen im Fachbereich, nicht in der IT.

Die schwierigen Fälle

Genau die, die man einem Anbieter normalerweise nicht zeigt.

Eine Zielgröße

Woran im nächsten Jahr abgelesen wird, ob sich das Vorhaben gelohnt hat.

Der beste Anwendungsfall ist meistens langweilig: Er kommt oft vor, dauert jedes Mal ähnlich lang und hat noch nie jemanden begeistert.