

«Targetting»: die richtigen Adressaten finden

Herr Eye ist Journalist. Er ist zuständig für Leserumfragen bei der Fachzeitung «Aus der Weiterbildung». 1995 ist ein schwieriges Jahr für die berufliche Aus- und Weiterbildung: Herr Eye teilt die Meinung der Redaktion, daß der Markt stagniere. Kaum Innovationen, nirgendwo ist auf dem Gebiet der Didaktik oder der Thematik der große Wurf gelungen. Er schlägt vor, daß eine große Befragung der Anbieter erfolgt. Irgendwo muß doch etwas geschehen sein, ein kleinstes Zeichen von Neuem zu finden sein. Schließlich sind die «Human Resources» unser wichtigstes Gut.

Vorbereitung einer Befragung

Herr Eye berät mit der Redaktion, wen er angehen soll. Die Redaktion entscheidet, mit «Teledata-Targetting» ans Netz zu gehen. «Wir wollen alle Schweizer Unternehmen befragen, die innerbetriebliche Aus- und Weiterbildungsangebote haben. Das sind 957. Gut, das ist eine ausreichende Basis für den kleinen Fragebogen. Als Kontrolle wollen wir Langenthal nehmen, denn diese Ortschaft war schon immer so «normal» in der Schweizer Landschaft, daß Umfrageergebnisse hier fast schon repräsentativ sind. Langenthal hat drei Aus- und Weiterbildungsinstitute. Dort gehen wir mit dem erweiterten Fragebogen hinein. Eine Frage beschäftigt uns zusätzlich:

Die Züricher Firma Teledata bietet seit letztem Herbst das «Targetting» an. Es ist weit mehr als die bekannten Adreßverwaltungen, es ist ein interaktives Führungs- und Marktinformationssystem, das den Zugang vom Benutzer her ermöglicht.

Dr. Rolf Homann, Futures' Design, Wädenswil

DK 681.3

Gibt es Unterschiede zwischen den drei großen Sprachregionen der Schweiz? Noch ein Lauf mit dem «Targetting». Das Tessin ist WEMF-Gebiet 51; wir finden 31 Adressen. WEMF 11, die Wirtschaftsregion mit Genf und Lausanne, umfaßt 74 Unternehmen, und in St. Gallen sowie den beiden Appenzellen (WEMF 26) gibt es 45 Unternehmen, die in der Aus- und Weiterbildung tätig sind. Jetzt müssen wir aus unserem Hauptmenü nur noch die Postleitzahlen von WEMF 51, 11, 26 löschen – denn doppelt anschreiben macht sich nicht gut.» Diese Geschichte zeigt, wie eine Redaktion sich schnell und gut auf eine Leserumfrage vorbereiten kann.

«Targetting»

Teledata (Zürich) brachte im Oktober 1994 «Targetting» auf den Markt. Diese Dienstleistung ist eine wesentliche Erweiterung der bisherigen Online-Ange-

bote: Mehr als 300 000 eingetragene Firmen können nach mehreren Kriterien interaktiv angesteuert werden.

■ Ein erstes Auswahlkriterium ist der Branchencode, orientiert an der «Allgemeinen Systematik der Wirtschaftszweige» des Bundesamtes für Statistik.

■ Zweites Kriterium ist das Domizil der Unternehmen. Man kann hier, die in der Werbemittelforschung (WEMF) verwendeten 24 Wirtschaftsgebiete, auswählen oder Postleitzahlen.

■ Bei 50 000 Unternehmen kann man die Anzahl der Mitarbeiter als Suchkriterium benutzen. Auch der Umsatz und das Gesellschaftskapital – soweit bekannt – können Selektionskriterien sein.

■ Ein wichtiger Punkt bei der Auswahl der Ansprechpartner ist die Personalisierung der Daten. Einmal sind die Stellen im Unternehmen, also Verwaltungsratspräsident, Geschäftsführer usw. ansteuerbar, zum anderen firmeninterne Funktionen wie Marketingleiter, Werbeleiter, Personalleiter, Einkaufsleiter usw.

Ein neues Führungs- und Informationssystem

Mit «Targetting» hat der Journalist genauso wie der Marktleiter oder Messeaussteller ein Instrument zur Hand, das ihm exakt den Aufbau seiner Zielgruppen ermöglicht. Durch Kriterien wie Größe, Umsatz oder Ort kann er jene suchen, die er befragen oder die er zusätzlich in seiner Kundenkartei aufnehmen möchte. Der interaktive Dialog mit dem System läßt eine sehr genaue Systematik der Zielgruppen zu. Vor allen Dingen sind tägliche oder monatliche Veränderungen leicht möglich.



Dieser Artikel wurde der Zeitschrift „io Management“, Ausgabe 4/1995, mit freundlicher Genehmigung entnommen.

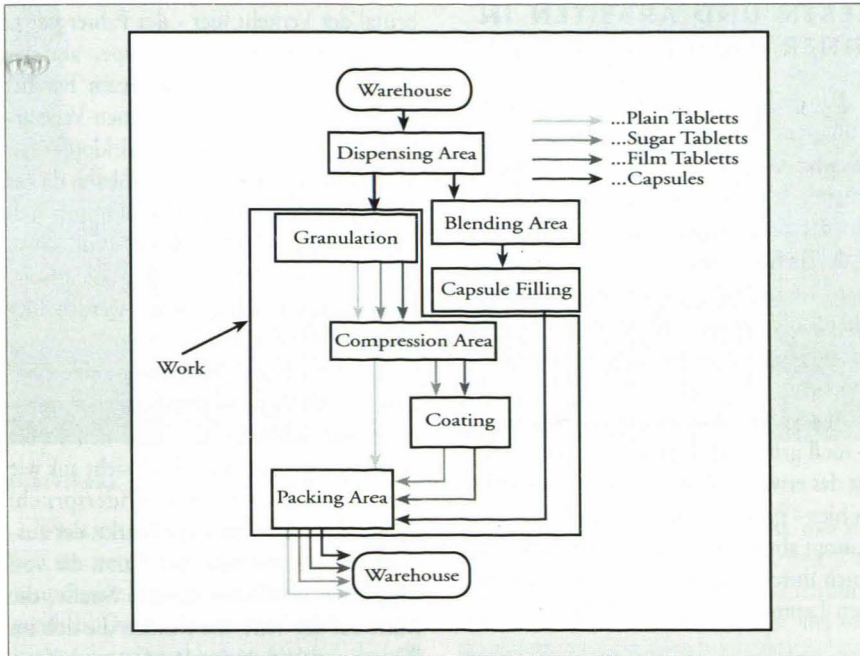


ABB. 1: MATERIALFLUSS IN DER SOLID SECTION (ÜBERSICHT)

daraus Entscheidungen abzuleiten und das Risiko der Realisierung zu vermindern. Außerdem können komplizierte Systemzusammenhänge und Auswirkungen der einzelnen Elemente untereinander einfach und klar am Bildschirm visualisiert werden.

ARBEITSGEBIET

Bei der Analyse der gegenwärtigen Produktionsanlagen stellte sich heraus, daß eine Simulation der Feststoffabteilung den größten Nutzen bringen wird, da sehr komplizierte Systembedingungen vorlagen. Die Produkte der Feststoffabteilung sind Tabletten (Plain oder Coated) und Kapseln. Aus dem folgenden Materialflußbild (Abbildung 1) sind die einzelnen Arbeitsschritte der Produkte (zur Zeit insgesamt 51 verschiedene Artikel) ersichtlich:

Bei der genauen Analyse der Produkte und des Materialflusses ergaben sich die größten Schwierigkeiten: Prozeßzeiten und Produktionsschritte waren nur sehr unvollständig dokumentiert. Daten über tatsächliche Produktionsleistungen wichen stark von den Vorgaben der Produktionsplanung bzw. von den Lageraufzeichnungen ab. Eine Kostenrechnung war nicht vorhanden, was die Aufstellung von Prioritätsregeln einzelner Produkte in der Simulation erschwerte.

Gerade diese aufgezählten Schwierigkeiten ergaben den größten Unterschied zu ei-

ner „westlichen“ Unternehmung, weshalb sich diese in oben genannten Punkten wesentlich verbessern muß, um eine Zertifizierung der FDA zu erhalten.

Um die Auswirkungen auf den zeitlichen Kapazitätsbedarf durch eine Einführung der FDA Richtlinien erfassen zu können, war die Entwicklung verschiedener Modelle mit unterschiedlichen Rahmenbedingungen notwendig. Zur Durchführung der Simulationsläufe wurden Experimente definiert, die sowohl den Ist-Zustand beschrieben und simulierten als auch in weiterer Folge Verbesserungsmöglichkeiten ergeben sollten.

ERGEBNISSE

Die Ergebnisse der Simulationen können wie folgt zusammengefaßt werden:

- Im Falle der Befolgung der FDA Richtlinien entsteht zusätzlicher zeitlicher Kapazitätsbedarf; d.h. die verschiedenen Abteilungen werden unterschiedlich mehr Zeit benötigen, um die gleiche Menge an Produkten zu fertigen.
- Ein großes Potential an Verbesserungsmöglichkeiten existiert, die mit relativ geringem Aufwand umgesetzt werden könnten und enorme Verbesserungen darstellen.

Zur Erläuterung soll Abbildung 2 dienen: Darin sind vier Abteilungen der Feststoffproduktion dargestellt. Die jeweils linke Säule repräsentiert den Ausgangszustand, nämlich 100 % an Prozeßzeit, um einen exemplarischen Produkt-Mix herzustellen. Die zweite Säule stellt nun jeweils den Bedarf an Prozeßzeit dar, der sich bei einer Befolgung der FDA Richtlinien ergeben würde. Die beiden restlichen Säulen stellen „FDA Produktionen“ dar, die unter den verbesserten Produktionsbedingungen arbeiten. (Losgrößenoptimierungen und verbesserte Formeln). Es ist ersichtlich, daß die 100 % Marke wieder erreicht bzw. in zwei Abteilungen unterschritten wurde!

Nach Abschluß der Simulationsläufe ergab sich in der Unternehmung die Frage, ob die ermittelten Modelle, in denen die gegenwärtige Produktionssituation abgebil-

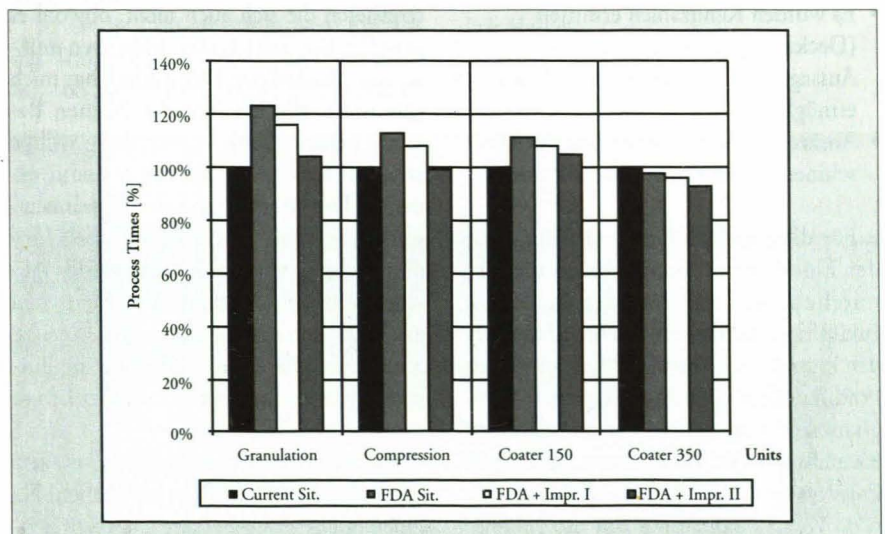


ABB. 2: VERGLEICHE DER VERSCHIEDENEN SIMULATIONSLÄUFE

det war, für weitere Aufgabengebiete einsetzbar waren.

Man erkannte, daß diese Modelle eine Verwendung zur Beseitigung existierender Schwachstellen und Probleme im Produktionsplanungsprozeß fanden. Im Moment kann ein erstelltes Produktionsprogramm nicht vorzeitig auf zeitgerechte Produktion getestet werden bzw. werden Produktionsprogramme erstellt, die nicht die volle Anlagenkapazität ausnützen.

- Die Simulation kann hier Abhilfe schaffen, indem man ein Produktionsprogramm bzw. Marketingprogramm testet und so schrittweise optimiert.

Als „Abfallprodukt“ der Simulationsläufe ergaben sich noch weitere Ergebnisse:



ÖFFENTLICHER VERKEHR

- Es wurden Kennzahlen ermittelt (Deckungsbeitrag / Stunde), deren Aussage die Optimierung des Profits ermöglichen.
- Ansätze zur Synchronisierung der Maschinenkapazitäten wurden aufgezeigt.

Für die gegebene Aufgabenstellung war der Einsatz einer Simulationsstudie sehr nützlich, weil dadurch der Bedarf an zukünftigen Betriebsmitteln berechnet werden konnte. Als Hilfsmittel bei der groben Produktionsprogramm- bzw. Verkaufsprogrammplanung eignen sich Simulationen ebenfalls sehr gut, um zu testen, ob geplante Programme auch eingehalten werden können. Wenn es allerdings um die Feinplanung geht, sollten PPS-Systeme vorgezogen werden.

LEBEN UND ARBEITEN IN EINER ANDEREN KULTUR

Bangladesch – ist das nicht das Land in Südasiens, das jedes Jahr überflutet wird? Gehört das zu Indien? Soweit ich mich erinnere, ist das doch eines der ärmsten Länder der Welt – oder? Gibt's dort eigentlich ordentliche Firmen? Na ja, die Unterlagen der Unternehmung sehen sehr vielversprechend aus - warum soll ich es nicht einfach probieren und meine Diplomarbeit dort machen?

Also von der Luft aus sieht's ganz gut aus – total grün und überall nette Seen – oder ist das etwa die Flut? Verdammt schwül ist es hier – hätte ich vielleicht doch die Monsunzeit abwarten sollen? Wieso winken die mich durch jede Warteschlange? Für meinen Laptop und meine Medikamente in-

brutal der Verkehr hier - der Fahrer hat ja dauernd die Hand auf der Hupe - also das geht mir jetzt schon auf die Nerven. Furchtbar, bei jeder Kreuzung kommen Versehrte und Kinder zum Auto und klopfen an die Scheiben und betteln – ich kann da gar nicht hinschauen. Irgendwie komm' ich mir vor wie ein Tier im Käfig, wenn ich so im Auto sitze und die Leute mich anstarren! Na ja, so viele „Weiße“ werden hier auch nicht herkommen.

Also mein Hotel sieht aus wie eine Festung, die Wachen salutieren alle vor mir – am besten ich spiele mit und nehme die „Parade“ ab. Auch die Fabrik sieht aus wie eine Festung. Der totale Widerspruch: draußen vor der Firma der Markt, der aussieht wie ein orientalischer Bazar, die von Menschen überfüllte kaputte Straße, die Kühe auf der Seite, die Kinder, die sich im Wasser waschen, kleine Straßengeschäfte – und dann die Firma, top-modern wie aus einer anderen Welt.

Hier vom Büro aus kann ich sehen, wie die neue Fabrik gebaut wird: Kinder zer-klopfen Ziegelsteine, um Schotter zu produzieren – Frauen tragen die Ziegelsteine auf dem Kopf – es sieht alles so fremd aus...

Der mit seinem Tee geht mir auf die Nerven – er versteht kein Wort Englisch - was heißt nur ohne Zucker und ohne Milch auf Bengali? Er hat wirklich den ganzen Tag nichts anderes zu tun, als Tee zu servieren und auf irgendwelche Botendienste zu warten.

Das ist ja fürchtbar: Bei jedem, dem ich in der Firma vorgestellt werde muß ich mich hinsetzen, quatschen, Tee trinken – so komme ich ja nie voran... Alle sind irrsinnig freundlich und kooperativ – ist das aus Angst, weil ich ihren „big boss“ kenne oder ist das Gastfreundschaft?

Alles was recht ist, aber in die Kantine gehe ich nicht mehr – okay andere Länder, andere Sitten, aber wenn ich das sehe, vergeht mir einfach der Appetit: Essen mit den Händen geht ja noch, wobei sie eigentlich nur mit einer Hand essen und mit der anderen trinken. Auch das Schmatzen und Sprechen mit vollem Mund halt' ich noch aus. Aber wenn dann ausgespuckt und gerülpt wird – in Zukunft lasse ich mir lieber wieder das Essen in mein Büro bringen.

Schon wieder einen Fehler gemacht: Frauen geben Männern nicht die Hand zur Begrüßung – hat die „Sales Managerin“ mich aber komisch angeschaut, wie ich ihr die Hand zur Begrüßung hingestreckte habe.

teressieren die sich auch nicht, obwohl es geheißt hat, daß ich alles deklarieren mußte, was ich einführe. Der Zöllner hat mich gemustert, wie ich ihm den Namen Beximco genannt habe – „everything will be arranged for you“ – was hat er damit gemeint? Der Abholer und der Hotelmanager machen einen recht freundlichen Eindruck, aber ihr Englisch ist durch den Akzent kaum zu verstehen. Also Menschen gibt's hier - ob das nur am Flughafen so ist? Schau dir das an: Die klettern auf die Busse und bleiben dort bei voller Fahrt sitzen.

Was hat mein Abholer gesagt? Das Auto kann ich jetzt zwei Monate lang haben? Na super, mit den Bussen hätte ich schon meine Probleme gehabt. Was? Der Fahrer gehört auch zum Auto dazu? Ganz schön



INDIVIDUAL VERKEHR: RIKSCHAS / MOTOR-RIKSCHAS

Was kann ich hier eigentlich nach der Arbeit machen? Ist ja furchtbar: Es gibt überhaupt keine Lokale oder Pubs – warum eigentlich? Die große Mehrheit glaubt an den Islam – die trinken keinen Alkohol, deshalb gibt es auch keine Pubs – logisch! Ausnahmen sind nur die Botschaftsclubs und die paar privaten Clubs – aber da hat man als „Normalsterblicher“ keinen Zutritt.

Kann ich hier Sport betreiben? Das mit dem Laufen gestern hat sich nicht ausgezahlt – da sind mir sicher zehn Rikschas nachgefahren, die dauernd geklingelt haben, weil sie geglaubt haben, ich will schnell wo hin...

Was es sonst noch für Freizeiteinrichtungen gibt? Keine öffentlichen – nur die Botschaften haben Freizeitklubs – aber als Österreicher ohne österreichische Botschaft? Die Deutschen hätten mich zwar aufgenommen – aber da halte ich es nicht aus: sitzen nur herum, jammern über das Land und die Hitze – und nur alte Menschen – gibt es keine jungen Leute in Bangladesch? Ausländer anscheinend nicht, und die wenigen Einheimischen, die es sich leisten könnten, treffen sich abends meistens zu Hause oder gehen essen... Super, endlich eine Sportmöglichkeit – klingt gut: Dhaka Club, gegründet von der Englischen Krone, das einzige Hallenbad in der Stadt bei ca. sieben Millionen Einwohnern in Dhaka: Das glaubt mir zu Hause keiner – für alles gibt es einen Diener – nicht einmal die Billardkugeln muß ich selber auflegen – arg, aber irgendwie fange ich an, mich daran zu gewöhnen...

In dem Land, wo wahrscheinlich die meisten Menschen sterben, weil sie nichts zu essen haben, esse ich ständig so gut und so viel wie sonst nirgendwo zuvor. Der Die-

ner will trotzdem nicht verstehen, daß ich mich nicht dauernd vollstopfen will – er meint, ich solle mehr essen, damit ich auch so einen Bauch bekomme wie er. Bei uns zahlen die Menschen fürs Abnehmen, und hier ist man stolz darauf, daß man sich einen Bauch leisten kann. Am Anfang war mir das Essen ja zu scharf, aber mein Magen hat sich anscheinend schon daran gewöhnt – war doch ein guter Tip, immer nach den Essen einen Whiskey zu kippen...

Was, morgen ist Generalstreik? Das heißt, ich muß vor sechs Uhr in die Firma fahren, sonst wird mein Auto geplündert? Also das geht wie auf Knopfdruck – Punkt sechs Uhr geht's los: Straßenbarrikaden werden aufgebaut und die Menschen ziehen emotionsgeladen durch die Stadt – flippen total aus- und am Abend um sechs Uhr ist es wieder pünktlich vorbei. Na ja, irgendein Ventil braucht man ja. Ich würde es, glaube ich, auch nicht ständig aushalten, immer und überall Menschenmassen um mich zu haben.

Ist das die Zukunft von Europa? Ein Adidas-Trainingsanzug am Bangla-Bazar um 40.- öS mit einem „Made in Germany“-

Etikett? Von einer Imitation kann man ja eigentlich gar nicht reden – viele europäische Markenhersteller lassen hier in Bangladesch in Lohnfertigung produzieren – das was nicht auf dem Schiff Platz hat, landet dann auf dem Bangla-Bazar – es gibt also keine Imitationen – ergo gibt es auch keine Marken... Ich kenn' mich: Sobald ich zu Hause bin, kaufe ich mir wieder meine Markenjeans, weil ich glaube, die ist besser als die ohne Marke...

Die Endpräsentation meiner Arbeit ist super gelaufen – die waren richtig begeistert, als ich die Ergebnisse vorgestellt habe – bin ich froh, daß ich das hier gemeistert habe – bald bin ich wieder zu Hause – schlecht war's nicht – anders halt – daran muß man sich erst gewöhnen! Irgendwie lebt man hier stressfreier als bei uns, allerdings nur, wenn man zu den wenigen Privilegierten gehört. Die Firma hat mir wirklich alles abgenommen – ich hatte mich wirklich nur auf meine Arbeit zu konzentrieren. Geld regiert die Welt – das wurde mir noch nie so klar wie hier...

Irgendwie sind die zwei Monate an mir vorbeigelaufen wie ein Traum – wenn ich zurückdenke, kann ich es selbst nicht glauben, was ich erlebt und vor allem, wie ich es erlebt habe...

EINIGE ECKDATEN:

Ca. 140 Millionen Einwohner (es existiert keine Registrierung), bei einer Dichte von 810 Einwohnern/km², Verdopplungszeit der Bevölkerung: ca. 30 Jahre; Regierungsform: Demokratische Volksrepublik; seit 1971 unabhängig von Pakistan; wenige Rohstoffe, hauptsächlich Landwirtschaft; subtropisches Monsunklima; Sprachen: Bengali und Englisch; Religion: hauptsächlich Muslime.



BAUMWOLLEGEWINNUNG