

Der Computer: Job-Killer oder Job-Knüller

An einer Straßenkreuzung in Wiesbaden hat es mal wieder gekracht. Ein ganz normaler Unfall mit leichtem Blechschaden und klarer Schuldfrage. Der Verursacher ruft mit seinem Handy seine Versicherung an. In 15 Minuten ist der Schadensregulierer am Ort des Geschehens – mit seinem Laptop. Er markiert auf dem Bildschirm mit einem dünnen Stift in der Zeichnung des Autos die defekten Teile: Kotflügel und Scheinwerfer rechts, Stoßstange und Kühlergrill. Der Computer berechnet den Schadenswert: 2.400,-- EUR. »Sind Sie mit einem Scheck über 3.000,-- EUR einverstanden?« »O.k., aber dann sofort.« Der Schadensregulierer schreibt den Scheck aus. Empfangsquittung per Unterschrift auf dem Screen des Laptop. Das ist Schadensabwicklung »just in time« am »point of sales«.

Die Versicherung begeistert ihre eigenen Kunden, und sie gewinnt sogar neue dazu, die von so viel Service positiv überrascht sind. Und sie spart dabei viele Kosten: Rechtsanwälte, Gegen-Rechtsanwälte, Gutachter, Gegen-Gutachter, Mietwagen und linke Kotflügel, die gleich mit gespritzt werden. Natürlich auch die Sachbearbeiter, die nur ihre Sachen bearbeitet haben. Die werden aber nicht entlassen, sondern dürfen jetzt Karriere machen: Sie werden vom Sach-Bearbeiter zum Kunden-Bearbeiter befördert. Sie fahren jetzt als Schadensregulierer zum Kunden.

Früher bedeutete Karriere, sich möglichst weit vom Kunden weg entfernen. Jetzt heißt Karriere, viel Nutzen stiften beim Kunden. Die Mitarbeiter dürfen und müssen jetzt in voller Verantwortung handeln und verhandeln. Solche Tätigkeiten sind am Weltmarkt der Arbeit mehr wert als Akten bewegen und Daten eingeben. Nur mit komplexer verantwortungsvoller Tätigkeit können die Mitarbeiter für die Versicherung und die Kunden ihr hohes Gehalt

rechtfertigen. Das ist wohlverstandene Produktivitätssteigerung von Menschen. Nicht mehr arbeiten (von derselben stupiden Tätigkeit), sondern intelligenter arbeiten. Nicht die »Drehzahl« des Menschen erhöhen, sondern seine ganze Persönlichkeit nutzen, seine fachliche und seine kommunikative Kompetenz. Die neue Produktivität heißt, intelligenter arbeiten, statt mehr arbeiten.

Der Begriff »Rationalisierung« kommt von Ratio, Vernunft. Rationalisierung heißt also, Menschen vernünftig arbeiten lassen – und dies vernünftig machen. Der Computer kann helfen, dass die Menschen die Arbeit vernünftiger machen und kompetenter werden, z. B.

- Der Bankberater, der einen Kleinkredit in 10 Minuten an seinen Kunden auszahlt oder eine komplexe Baufinanzierung mit allen steuerlichen Konsequenzen in drei Alternativen durchrechnet, mit seinem Laptop im Wohnzimmer des Kunden.
- Der Verkäufer von Maschinen, der im Büro seines Kunden in Hongkong die Wünsche auf seinem Laptop zeichnet, im Zentralrechner in Frankfurt berechnet und sofort ein Angebot mit verbindlichen Preisen und Terminen ausdruckt.
- Der Schadensregulierer einer Versicherung, der am Unfallort ein Regulierungsangebot verbindlich ausdruckt und dem Kunden sofort einen Scheck überreicht.

Solche Menschen handeln vernünftig, weil sie all die bürokratischen Blindleistungen und Papierbewegungen vermeiden. Sie erbringen Dienstleistung. Sie dienen und leisten für ihre Kunden. Computer erleichtern und ermöglichen die viel gepriesene Kundenorientierung. Eine vernünftige Symbiose von Maschine und Mensch, von »Intel inside« und »Intelligence inside« schafft und sichert weltmarktfähige Arbeitsplätze:

Der Computer wirkt als »Job-Knüller«.

Leider haben viele Unternehmen große Schwierigkeiten bei der kundenorientierten Umgestaltung ihrer Geschäftsprozesse. Die alten Abläufe sind »in Beton gegossen«, in die alte Anwendungssoftware. Tödliche Routine, perfekter Taylorismus im Büro sind die Folge. Für solche Jobs sind die Menschen in Deutschland viel zu teuer. Solche Trivial-Jobs werden nach Indien verlegt, wo z. B. viele Fluglinien die gesamte Ticketabrechnung machen lassen. Für solche Trivial-tätigkeiten wird der Computer zum »Job-Killer«.

Und wenn wir das verstanden haben, dann rationalisieren wir bald den Computer.