

# Organizational Intelligence Meets Management Cybernetics: Funktionierende Organisation für das digitale Zeitalter

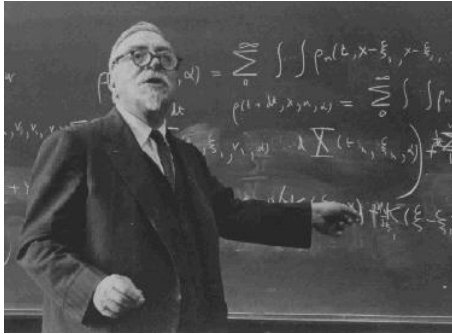
GFFT Jahrestagung 2018

**Dr. Sebastian Hetzler**

Geschäftsführer, VP Product Management,  
Fair Isaac Germany GmbH

# Agenda

- Vorstellung
- Management Cybernetics
- Werkzeuge für das digitale Zeitalter
  - Viable System Model – Organisation zur Selbstorganisation
  - Syntegration – Lösung komplexer Problemstellungen
  - Operations Room – Strategische Entscheidungsfindung
- Key Take-Aways



„Cybernetics is the science of communication and control in the animal and the machine.“

Norbert Wiener

„Cybernetics is the science of effective organization“

Stafford Beer



# Imperative für die Organizational Intelligence 4.0

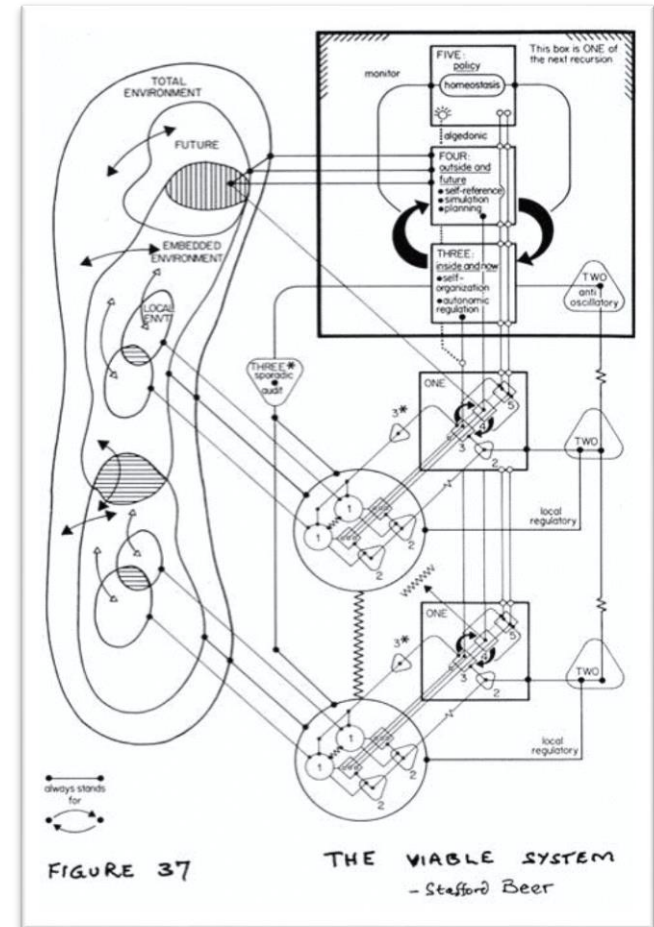
- Komplexität, Dynamik und Veränderung als wesentliches Kennzeichen der Organisation der Zukunft
- Schaffung von Voraussetzungen für Selbstorganisation
- Nutzung und Integration von Wissen und Information
- Funktionieren in Real-Time
- Automatisierung von Wertschöpfungs- und Entscheidungsprozessen
- Intelligenzverstärkung durch Computer



Informationstechnologie eröffnet enorme Potentiale für die Führung von Organisationen im 21. Jahrhundert. Doch erst durch die richtige Sozial-Technologie können diese Potentiale realisiert werden.

# VIABLE SYSTEM MODEL: Organisation zur Selbstorganisation

- Kybernetische Designprinzipien:
  - Ashby's Law: Nur Varietät kann Varität absorbieren
  - Feedback: Denken in geschlossenen Informationskreisläufen
  - Redundanz der potentiellen Führung
  - Rekursivität der Organisationsstrukturen
- Bedeutung für die OI 4.0:
  - Blaupause zur Gestaltung selbstorganisierender Organisationen
  - Wissen und Information qualifizieren für Führungsaufgaben; Rollen sind wichtiger als Stellen
  - Das Control-System entsteht durch vernetzte Information, Kommunikation und Collaboration
  - Informationstechnologie als wesentlicher Varietätsverstärker / -dämpfer



# SYNTEGRATION: Lösung komplexer Problemstellungen

- Syntegration = Synergie + Integration
- Großgruppenverfahren, das die Kreativität und Geschwindigkeit kleiner Gruppen mit dem Wissen und der Vielfalt von Sichtweisen von großen Teams verbindet
- Vorgehensweise
  - Definition einer komplexen Ausgangsfrage
  - Benennung der Teilnehmer (34 Teilnehmer oder mehr)
  - Erarbeitung von 12 Themenfeldern, die für die Beantwortung der Ausgangsfrage wichtig sind
  - Zuordnung von Teilnehmern zu Rollen und Themen (Optimierungsverfahren)
  - Rollen: Themenbearbeiter (diskutiert), Kritiker (bewertet Diskussion) und Informationsvernetzer
- Dauer einer Syntegration: 3,5 Tage
- Verbindet Problemlösung und Commitment in einzigartiger Weise: Change ist Teil des Systems





# Britischer War Room im 2. Weltkrieg

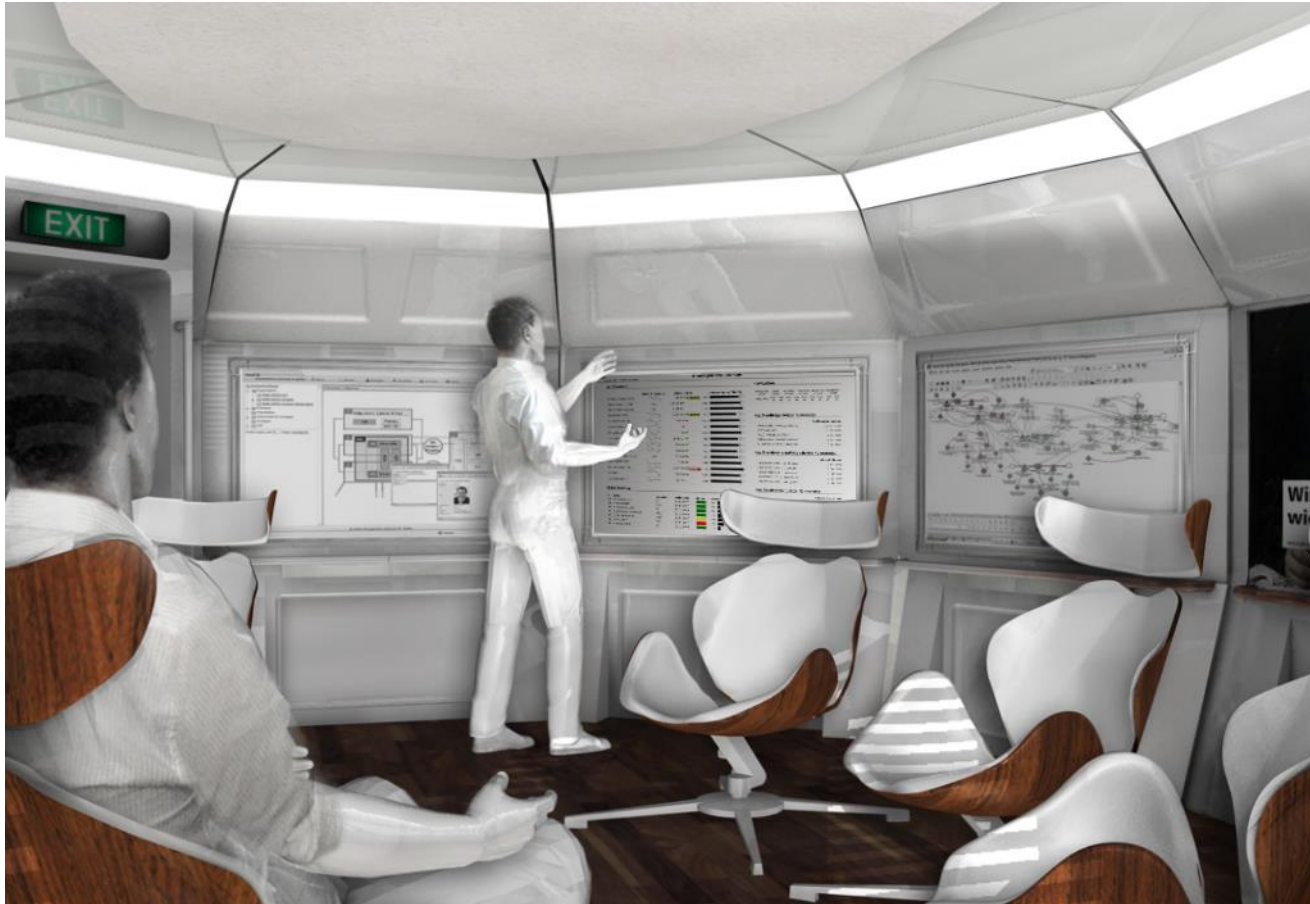


# Operations Room der Regierung Allende Santiago de Chile, 1973



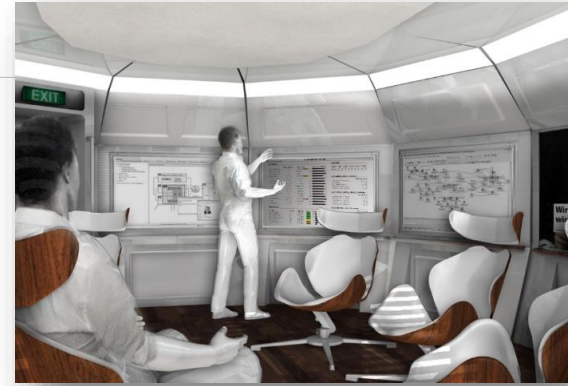


# Malik Operations Room® Total Control at Your Fingertips



# OPERATIONS ROOM: Strategische und operative Entscheidungsfindung

- Innovativer Management-Entscheidungsraum, in dem die Mensch-Mensch- als auch die Mensch-Maschine-Interaktion gefördert wird
- Computer entlasten und unterstützen das Management in komplexen Entscheidungssituationen
- Real-Time-Information
  - Statistische Algorithmen filtern Datenströme und alarmieren im Falle von Veränderungen oder antizipierten Veränderungen
  - Speziell gestaltete Cockpits integrieren Daten aus unterschiedlichen Bereichen und visualisieren zur direkten und schnellen Wahrnehmung
  - Kontraste lenken die Aufmerksamkeit auf wichtige Sachverhalte
- Planung und Simulation
  - Für spezifische Fragestellungen stehen Simulationen (System Dynamics, Agent based, discrete event) zur Verfügung, Szenarien können durchgespielt und Entscheidungen unterstützt werden
- Hierarchiefreie und interaktionsfördernde Architektur



# The 5 Key Take-Aways

- 1) Organizational Intelligence 4.0 braucht wirksame Organisationsstrukturen, um Selbstorganisation von Menschen und Maschinen im Rahmen der Strategie zu ermöglichen
- 2) Die Management-Kybernetik hat praxiserprobte Blaupausen für die Organisation der Zukunft geliefert
- 3) Artificial Intelligence liefert enorme Potentiale für neue, digitale Geschäftsmodelle, die Optimierung von Wertschöpfungsprozessen und die Automatisierung von Entscheidungsprozessen und die Unterstützung des Managements im strategischen Fragestellungen
- 4) Kein „race against the machine“, sondern ein „race with the machine“
- 5) Handle immer so, dass die Anzahl Deiner Optionen steigt!



Thank You!

Dr. Sebastian Hetzler  
+49 6251 7000-367  
sebastianhetzler@fico.com