



Drei Regeln für nachhaltige Business Intelligence-Lösungen:

- zuverlässige Datenbasis,
- Verankerung im Unternehmen,
- begeisternde Technologie

Eine Analyse des



WOLFGANG MARTIN TEAM
powerful connections

www.wolfgang-martin-team.net

© 2011 S.A.R.L. Martin,
6 rue Paul Guiton,
74000 Annecy,
Frankreich



WOLFGANG MARTIN TEAM
powerful connections

Copyright

Dieses White Paper wurde vom Wolfgang Martin Team S.A.R.L. Martin verfasst. Alle Daten und Informationen wurden mit größter Sorgfalt und mit wissenschaftlichen Methoden recherchiert und zusammengestellt. Eine Garantie in Bezug auf Vollständigkeit und Richtigkeit wird ausgeschlossen.

Alle Rechte am Inhalt dieses White Papers, auch die der Übersetzung, liegen beim Autor. Daten und Informationen bleiben intellektuelles Eigentum der S.A.R.L. Martin im Sinne des Datenschutzes. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Photokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung durch die S.A.R.L. Martin reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Verfahren verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden. Die S.A.R.L. Martin übernimmt keinerlei Haftung für eventuelle aus dem Gebrauch resultierende Schäden.

Copyright 2011 S.A.R.L. Martin, Annecy

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In diesem Werk gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Dienst durch Markenname, Handelsmarke, Herstellerbezeichnung etc. bedeutet in keiner Weise eine Empfehlung oder Bevorzugung durch die S.A.R.L. Martin.

Inhaltsverzeichnis

➤	1. Zusammenfassung	4
➤	2. Herausforderungen an Business Intelligence	7
	2.1 Die Evolution von Business Intelligence	7
	2.2 Die typischen Probleme mit Business Intelligence	10
➤	3. Business Intelligence erfolgreich und nachhaltig leben	13
	3.1 Dynamik und Komplexität beherrschen	13
	3.2 Nachhaltige Business Intelligence	15
➤	4. Business Intelligence mit Cubeware	17
	4.1 Das Unternehmen Cubeware	17
	4.2 BI als Serviceplattform für Informationsanbieter	19
	4.3 Cubeware Partner-Kanal	20
	4.4 Cubeware, ein Fazit	20
➤	5. Anhang	21
	Über Cubeware	21
	Der Autor	22

1. Zusammenfassung

Warum gibt es Business Intelligence? Warum machen wir Business Intelligence? Wozu dienen Berichte, Analysen, Dashboards und all die anderen Werkzeuge der Business Intelligence? Die Antwort ist ganz einfach: Um ein Unternehmen erfolgreich steuern zu können! Dazu braucht man Information, um die Fakten zu kennen, Wissen abzuleiten und Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Nur so kann man schnell und vor allem rechtzeitig und proaktiv reagieren und agieren. Dies betrifft die Geschäftsführung und das Controlling ebenso wie die Führungskräfte und Mitarbeiter der Fachabteilungen.

Wann ist Business Intelligence erfolgreich? Eine erfolgreiche Business Intelligence muss **Unternehmenssteuerung** nachhaltig unterstützen und alle Anforderungen an Unternehmenssteuerung auch abdecken. Business Intelligence ist daher kein Selbstzweck und keine IT-Aufgabe, sondern ein Instrumentarium, um die Dynamik und Komplexität der Steuerung von Unternehmen jederzeit zu beherrschen. In diesem Sinne ist Business Intelligence nie zu Ende, denn eine Unternehmenssteuerung muss stets an die aktuellen politischen und gesetzlichen Anforderungen und an die Markt- und Kundenanforderungen angepasst sein.

Unternehmenssteuerung heute beruht auf drei Management-Prinzipien: der Industrialisierung, der Agilität und der Compliance („Regeltreue“). **Industrialisierung** bedeutet Automatisieren und Standardisieren aller Geschäftsprozesse, um Kosten zu sparen, um schneller zu werden, und um sicherer zu werden. Sicherer bedeutet: Null Fehler, denn Fehler kosten Geld, Ressourcen und Zeit. So schafft eine Industrialisierung „operational excellence“. **Agilität** heisst, der Dynamik des Marktes und den Ansprüchen der Kunden jederzeit und unverzüglich folgen zu können. Änderungen der Unternehmensziele und der Strategie und auch Änderungen der gesetzlichen Auflagen müssen unmittelbar in die Geschäftsprozesse umsetzbar sein. Nicht agil zu sein bedeutet heute, strategisch notwendige Massnahmen nicht umsetzen zu können, im Endeffekt sich vom Markt zu verabschieden. **Compliance** stellt sicher, dass nicht nur alle gesetzlichen Auflagen erfüllt werden, sondern auch ein regelkonformes Management („Governance“) im Unternehmen in allen Aktionen der Mitarbeiter beachtet und umgesetzt wird. Compliance ist daher die Grundlage für ein optimales Risikomanagement und stellt die Revisionsfähigkeit sicher, eine Voraussetzung für ein erfolgreiches Agieren auch in schwierigen Märkten.

Industrialisierung, Agilität und Compliance als Prinzipien der Unternehmenssteuerung brauchen eine **nachhaltige Business Intelligence**. Die beginnt mit einer **zuverlässigen Datenbasis**. Sie sorgt dafür, dass die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt beim richtigen Manager und Mitarbeiter zur Verfügung steht. So lassen sich bessere Entscheidungen treffen sowohl auf der operativen Ebene im Tagesgeschäft als auch der taktischen und strategischen Ebene. Unternehmenssteuerung heute muss diese drei Ebenen umfassen. Daher sorgt Business Intelligence jetzt genauso für eine operative Informationsbereitstellung zur Steuerung der Geschäftsprozesse im Tagesgeschäft wie für eine Informationsbereitstellung für taktische und strategische Aufgaben im Rahmen der Unternehmenssteuerung. Das bedeutet auch – wenn notwendig – Information in Echtzeit verfügbar haben.

Neben der zuverlässigen Datenbasis erkennt man bereits die zweite Regel, die eine nachhaltige Business Intelligence schafft: die **Verankerung in der Organisation**. Ziel ist es, die rollenbezogenen und damit unterschiedlichen Informationsbedürfnisse der Manager und Mitarbeiter im Unternehmen abzudecken. Jeder muss genau die Information bekommen, die er/sie braucht, um seiner Verantwortung und Verantwortlichkeit entsprechend steuern zu können. Information muss dazu bereitgestellt und aufbereitet werden, damit sie nutzbar ist. Daraus folgt als dritte Regel einer nachhaltigen Business Intelligence auch eine **begeisternde Technologie**. Die organisatorischen Anforderungen müssen so umsetzbar sein, dass das Instrumentarium einer Business Intelligence im Unternehmen nicht nur akzeptiert, sondern auch gelebt wird. Heute im Zeitalter von Digital Natives und der Smartphones und Tablets muss Technologie die Mitarbeiter begeistern.

Soweit die Theorie. Business Intelligence in der Praxis sieht aber ganz anders aus. Zuverlässige Daten sind die Ausnahme. Das Problem ist eine **Datenfragmentierung**. Jede Applikation im Unternehmen hat ihre eigenen Daten und ihr eigenes Geschäfts-Vokabular. Dann passt nichts mehr zusammen und den Zahlen, die die Fakten zu Entscheidungen im Rahmen von Unternehmenssteuerung liefern sollten, kann man nicht mehr vertrauen. Die Datenqualität stimmt nicht mehr, da unterschiedliche Applikationen unterschiedliche Daten mit unterschiedlichen Sichten und Bedeutungen darstellen und bewerten. Schließlich macht den Unternehmen auch die massive Datenflut zu schaffen. In 2010 hat die Welt-Datenproduktion die Zetta-byte-Marke [1] überschritten. Die Daten sind überall, im Unternehmen, in der Wolke („Cloud Computing“) und im Web (Portale, Social Media und andere). Eine solche Fülle von Datenquellen und die schiere Flut der Daten macht ein Analysieren und Verstehen von Daten sehr schwierig. Business Intelligence wird immer komplexer.

Eine Verankerung im Unternehmen lässt auch zu wünschen übrig und schafft weitere Komplexität. Viele Business Intelligence-Werkzeuge arbeiten noch nach dem Prinzip „ein Werkzeug für alle und für alles“. So wird man den unterschiedlichen Informationsbedürfnissen der Manager und Mitarbeiter im Unternehmen nicht gerecht, denn eine solche Technologie begeistert nicht. Schließlich hapert es auch in vielen Fällen an einer fruchtbaren **Zusammenarbeit zwischen Fachabteilungen und IT**. So bleiben die Informationsbedürfnisse unbefriedigt. Das führt zu einer unkontrollierten Selbsthilfe, die manuelle Informationsbereitstellung und manuelle Analyse mit dazu nicht geeigneten Werkzeugen nutzt (das „Excel-Trauma“). Das schafft höhere Fehlerraten, Inkonsistenzen und Unvollständigkeit. Die Zahlen verlieren noch mehr an Vertrauen: Jeder macht sich sein eigenes Zahlenwerk. Und das auch noch mit mangelnder Effizienz, denn manuelle Verfahren sind langsam, schwerfällig („nicht agil“) und ressourcen-intensiv (also teuer).

Hier muss jetzt Abhilfe geschaffen werden. Der Wert und Nutzen von Business Intelligence muss erleb- und erfahrbar werden. Ein gut geeigneter Ansatz dazu ist die **Reduktion der Komplexität**. Dabei setzt man von genau den drei Seiten her an, die nachhaltige Business Intelligence ausmachen, von der Daten-seite, von der organisatorischen und von der technischen Seite her. Zuverlässige Daten schafft man mittels einer umfassenden Konnektivität. Es geht darum, die unterschiedlichen Datenquellen schnell und agil zu erfassen, zu erschließen und zu nutzen. Neue Quellen müssen problemlos anschließbar sein. Eine agile Anpassung an sich dynamisch ändernden Strukturen ist ein „Muss“. Eine Datenintegration ist ein wichtiger Schritt, um trotz Datenfragmentierung und Datenflut die richtigen und relevanten Daten herauszufiltern, damit Business Intelligence nachhaltig wird.

Der organisatorische Ansatz, die Verankerung von Business Intelligence im Unternehmen, muss ganz nach oben gesetzt werden. Ohne eine **Governance für Business Intelligence** im Unternehmen geht es nicht. Ziel einer solchen BI-Governance ist das Umsetzen der BI-Strategie in der Praxis: BI also im Unternehmen zu leben und im Tagesgeschäft erfolgreich ein- und umzusetzen. Dazu gehören wohl-definierte Rollen und Verantwortlichkeiten, die man am besten durch die Einrichtung eines **BI-Kompetenzzentrums** im Unternehmen verankert. Es zentralisiert das Management der BI-Strategie und der BI-Methoden, -Standards, -Regeln und -Technologien: Das BI-Kompetenzzentrum plant, leitet und koordiniert BI-Projekte und sorgt für den effizienten Einsatz von Personal und Technologie.

Nur nutzt auch die beste Governance nichts, wenn sie nicht von einer Technologie, die begeistert, unterstützt wird. Es fehlt dann die Akzeptanz, und die organisatorischen Maßnahmen greifen nicht. Mit anderen Worten, auf das Zusammenspiel von Organisation und Technologie kommt es an. Die Werkzeuge der Business Intelligence müssen die Governance entsprechend unterstützen, damit sie umgesetzt werden kann.

[1] 1 ZB (Zettabyte) = 1.000.000.000 TB (Terabyte) = 1021 B (Byte)

Wellness ist der beste Begriff, wenn man beschreiben will, wie sich Nutzer von Business Intelligence Werkzeugen fühlen sollen, wenn sie damit arbeiten. Die Ergonomie ist bei der Akzeptanz von Technologie im Zeitalter der sozialen Medien wichtiger denn je. Nur visuelle und intuitiv arbeitende Werkzeuge werden die Akzeptanz in den Fachabteilungen und in der IT finden, die man braucht, um mit Business Intelligence bei der Unternehmenssteuerung auch den potenziellen Wert zu erschließen und den Nutzen voll zum Tragen zu bringen.

Zur Ergonomie gehören nicht nur die Wellness im Sinne der Bedienbarkeit der Werkzeuge, sondern auch die Möglichkeiten der Automation von Arbeitsschritten und analytischen Prozessen. Die Schwachstellen in der heutigen Praxis mit Business Intelligence wie manuelle Informationsbereitstellung und manuelle Analyse müssen durch zuverlässige und sichere Automation abgelöst werden. Hier kommt es dann auf die Qualität der Werkzeuge im Sinne ihrer Architektur und Prozessorientierung an.

Schließlich ist auch noch entscheidend die Kultur des Anbieters der Technologie und Werkzeuge. Auf den Spirit kommt es an. Die besten Geschäftsbeziehungen sind nachhaltige Geschäftsbeziehungen. Das beginnt bei der Preis- und Vertragsgestaltung, dazu gehören die Partnerschaftsmodelle, die Verfügbarkeit von Know-how zu den Werkzeugen im Markt sowie die Fähigkeit, dem Kunden zuzuhören und seine Wünsche im Rahmen der Produktentwicklung umzusetzen. Der Anbieter sollte ganz einfach „kundenorientiert“ sein. Daran ist er zu messen.

Ziel dieses White Paper zu den Business Intelligence Lösungen von Cubeware

Unternehmen, die mit Business Intelligence nachhaltig erfolgreich sein wollen, sollten bei der Auswahl, dem Aufbau und der Pflege ihrer Business Intelligence-Lösung auf folgende Punkte ihr Augenmerk legen: zuverlässige Datenbasis, Verankerung im Unternehmen und begeisterte Technologie. Dann lassen sich die Prinzipien der Industrialisierung, Agilität und Compliance zur Unternehmenssteuerung am besten umsetzen. Am wichtigsten ist es dabei, immer den Anwender in den Mittelpunkt zu stellen. Denn er muss die Herausforderungen von Komplexität und Dynamik in den Griff zu bekommen. Von daher ist ein kombinierter und ausgewogener Ansatz von organisatorischen Maßnahmen und ergonomischer Informationstechnologie zu wählen. Es gilt, die Nutzer in den Fachabteilungen und in der IT zu begeistern. Dazu gehört eine intuitive Bedienbarkeit der Werkzeuge, beispielsweise so, wie man sie von den sozialen Medien her kennt, und die Automatisierbarkeit von Arbeitsabläufen. Es gilt, die manuelle Informationsbereitstellung und manuelle Analyse nicht nur einzudämmen, sondern auch, wo immer möglich, abzuschaffen. Das bringt eine erhebliche Effizienzsteigerung. Die Mitarbeiter in den Fachabteilungen und die Manager werden so autonom von der IT, bewegen sich aber im Rahmen von sicheren, zuverlässigen und von der IT eingerichteten und betriebenen Plattformen, die über eine ausgereifte Konnektivität zuverlässige Daten bereitstellen. So können sie sich wieder voll auf ihre fachlichen Aufgaben konzentrieren. Mit anderen Worten, die Prinzipien von Industrialisierung, Agilität und Compliance gelten auch für den Einsatz von Business Intelligence zur Unternehmenssteuerung. Das schafft nachhaltige Business Intelligence.

Die Zielsetzung dieses White Papers zu den Business Intelligence Lösungen von Cubeware ist es, Entscheidungen in diesem Umfeld von Unternehmenssteuerung zu unterstützen.

2. Herausforderungen an Business Intelligence

2.1 Die Evolution von Business Intelligence

Definition von Business Intelligence (traditionell): Business Intelligence wird definiert als ein ganzheitlicher Ansatz zur Integration von Strategien, Prozessen und Technologien, um aus verteilten und inhomogenen Unternehmens-, Markt- und Wettbewerberdaten erfolgskritisches Wissen über Status, Potenziale und Perspektiven zu erzeugen. [2]

Business Intelligence gehört heute zum etablierten Standard eines jeden Unternehmens. Denn wenn Business Intelligence im Unternehmen so funktioniert, wie sie funktionieren sollte, dann bietet sie einen klaren Vorteil: Unternehmen, denen die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt als Entscheidungsgrundlage zur Verfügung steht, treffen bessere Entscheidungen. Bessere Entscheidungen zu treffen, bedeutet vorausschauender zu arbeiten und in der Lage zu sein, Prognosen für zukünftige Entscheidungen zu erstellen und Risiken und Chancen vorzusehen. So wird Information zum strategischen Motor für Innovation. Die Wettbewerbsposition wird behauptet und ausgebaut, und schließlich werden so auch die Geschäftsprozesse optimiert.

Business Intelligence ist in diesem Sinne die Voraussetzung, um ein Unternehmen sowohl in Krisenzeiten als auch im Aufschwung und in Wachstumsphasen erfolgreich und optimal steuern zu können. **Unternehmenssteuerung** heute beruht auf drei Management-Prinzipien. (Abb. 1)

Das erste dieser Prinzipien ist die „operational excellence“ zusammen mit der Aufgabe, diese kontinuierlich zu steigern. Das ist die Stoßrichtung der **Industrialisierung** des Unternehmens durch Automatisierung und Standardisierung der Prozesse. So erreicht man eine rigorose Kostenreduktion, kürzere Durchlaufzeiten und eine Steigerung des Volumens und der Qualität. Das ist ein alt-bewährtes Management-Prinzip, aber inzwischen ist es nicht mehr als ein „sine qua non“.

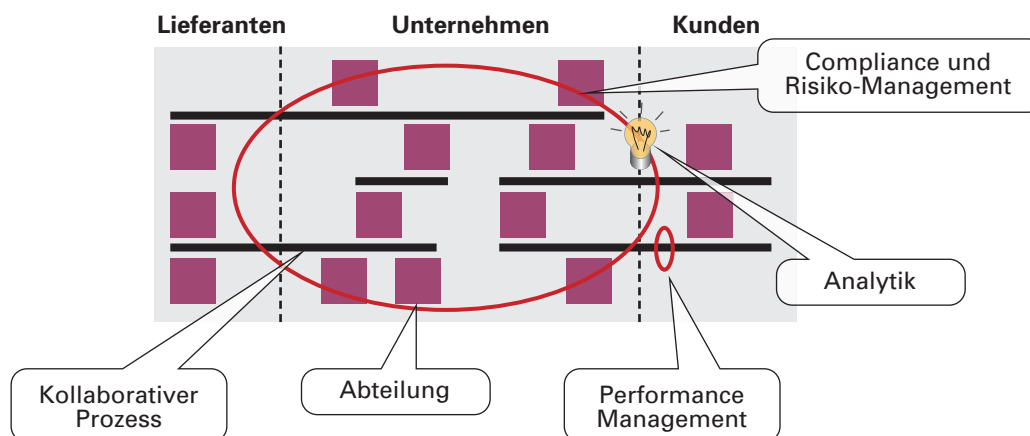
Heute geht es um mehr: Das Aufspüren von Profit, eine permanente Innovationsfähigkeit, die Intensivierung von Kundenkontakten und effektvoller Einsatz der wenigen noch verfügbaren Mittel und Ressourcen sind die kritischen Erfolgsfaktoren für das Top-Management. Geopolitische Unsicherheiten machen das Planen noch schwieriger und gleichzeitig noch wichtiger denn je. In der heutigen Welt extremer Volatilität ist eine der wichtigsten Fähigkeiten des Top-Managements, Strategien und taktisches Vorgehen jederzeit, flexibel und vor allem schnell zu ändern und die sich bietenden Gelegenheiten unverzüglich zu ergreifen und umzusetzen. Das bedeutet **Agilität**, das zweite Management-Prinzip der Unternehmenssteuerung. Es ist die Grundvoraussetzung, um im heutigen globalen Markt zu überleben und zu prosperieren: Neue Produkte und neue Tarife lassen sich in kürzester Zeit in den Markt bringen. Traditionelle Prozesse wie das Mahnwesen können kundenorientiert werden und verloren geglaubte Umsätze wieder aktivieren. Im Cross-/Up-Selling lässt sich durch den Einsatz des Wissens über den Kunden neues Umsatzpotenzial erschließen. Frühzeitiges Erkennen von Risiken und Problemen vermeidet Ausschuss und Retouren. So wird die Wettbewerbskraft entscheidend gesteigert: Man verblüfft den Wettbewerb und begeistert seine Kunden.

[2] Definition des Instituts für Business Intelligence, siehe <http://www.i-bi.de/home/index.html>

Das intelligente Unternehmen

Management Prinzipien zur Unternehmenssteuerung

- Industrialisierung von Prozessen („Operational Excellence“)
- Agilität (Fähigkeit zur Flexibilität)
- Regeltreue (Compliance)



Business Intelligence jenseits der Tradition: Analytik und Performance Management

© 2011 S.A.R.L. Martin

Abbildung 1: Ein intelligentes Unternehmen setzt nicht nur auf Industrialisierung im Sinne von „Operational Excellence“, sondern auch auf die Flexibilität des Geschäftsmodells („Agilität“) und auf Regeltreue („Compliance“). Das sind die Prinzipien heutiger Unternehmenssteuerung. Sie erweitern den traditionellen Einsatz von Business Intelligence, der jetzt drei Aufgabenbereiche adressiert: 1) Performance Management zur Prozess-Planung, -Überwachung und -Steuerung, 2) Analytik im Sinne des Ableitens von Wissen aus Daten mit dem Ziel einer intelligenten Steuerung (Einbettung von BI in die Prozesse), 3) Risiko-Management und Compliance. Hier wirkt BI unterstützend im Sinne von rechtzeitiger Bereitstellung von Information mittels Frühwarnsystemen.

Das dritte Management-Prinzip der Unternehmenssteuerung schließlich ist die „**Compliance (Regeltreue)**“. Immer neue Regulierungen im Finanzberichtswesen und der Bilanzkonsolidierung, aber auch in Sachen Umwelt und Nachhaltigkeit machen die Unternehmenssteuerung immer komplexer. Compliance beschränkt sich nicht nur auf die Erfüllung aller legalen Auflagen, sondern auch mit der Einhaltung und Umsetzung aller Management- und Unternehmens-Politiken. Das erreicht man mit einem Compliance Management ("Governance"), das sicherstellt, dass die Regeln und Politiken des Unternehmens befolgt werden und in der Praxis in allen Mitarbeiter-Aktivitäten umgesetzt werden. Compliance bedeutet in diesem Sinne: **Jeder handelt so, wie er handeln sollte**. Sie ist daher die Basis eines nachhaltigen Risiko-Managements und stellt insbesondere sicher, dass man jederzeit Audits erfolgreich bestehen kann, eine weitere Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen auch in schwierigen Märkten.

Business Intelligence in traditionellem Sinne (wie in der Definition oben), beschränkte sich auf die Ableitung von Wissen aus internen und externen Daten und Information für Unternehmenssteuerung. Diese Ableitung von Wissen brauchen wir heute natürlich immer noch, man bezeichnet das jetzt vielfach auch als Analytik.

Unter **Analytik** (vom griechischen: ἀναλύειν analysein = auflösen) versteht man die Durchführung einer systematischen Untersuchung eines Sachverhaltes oder eines Gegenstandes hinsichtlich aller bestimmenden Faktoren oder Komponenten. Der Untersuchungsprozess als solches ist die Analyse.

Performance Management und Analytik



Zeitraster und Schichten

© 2011 S.A.R.L. Martin

Abbildung 2: Performance Management ist der Prozess, mit Hilfe von Kennzahlen Geschäftsprozesse zu überwachen, Entscheidungen auf Grund dieser Messungen zu treffen. Entscheidungen führen zu Maßnahmen zur Prozess- und/oder Performance-Steuerung von Prozessen und ihren Aktivitäten (taktisches und operatives Performance Management) als auch zur Anpassung und Änderung der Strategie und der Ziele (strategisches Performance Management): Der Regelkreis schließt sich. Wichtig ist die Synchronisierung zwischen dem Messen und der Prozessausführung: Die Geschwindigkeit des Mess- und Steuerprozesses muss der Geschwindigkeit des Geschäftsprozesses entsprechen – Grundvoraussetzung für eine Steuerung auch in Echtzeit.

Business Intelligence heute geht einen entscheidenden Schritt weiter. Sie unterstützt Unternehmenssteuerung nicht nur durch fakten-gestütztes Wissen auf Basis von Analytik, sondern bringt Information und Wissen auch in den Kontext der Geschäftsprozesse und der Geschäftsregeln und Policies. Man sagt dazu auch Performance Management.

Performance Management ist definiert als ein Geschäftsmodell, das einem Unternehmen ermöglicht, Unternehmensziele und Geschäftsprozesse kontinuierlich aufeinander abzustimmen und konsistent zu halten. Das Planen, Überwachen und Steuern von Prozessen ist die Aufgabe von Performance Management.

[3] siehe <http://de.wikipedia.org/wiki/Analytik>

Performance Management ist der Schritt aufbauend auf traditioneller Business Intelligence in Richtung des optimalen Planen, Überwachen und Steuern von Geschäftsprozessen auf der Ebene von Operationen, Taktiken und Strategien (Abb. 2). Das ist eine wesentliche Grundlage, um die drei Management-Prinzipien Industrialisierung, Agilität und Compliance auch im Tagesgeschäft eines Unternehmens anwenden und umsetzen zu können. Performance Management basiert auf dem Prinzip der Zuordnung von Kennzahlen („Performanz-Indikatoren“) zu Zielen und Prozessen, damit Ziele und Prozesse messbar gemacht werden. Zielerreichung muss kontinuierlich kontrolliert werden, und es müssen Maßnahmen getroffen werden, um die Leistung der Prozesse ständig und auch in Echtzeit zu kontrollieren. Das Leitmotiv ist: **Man kann nur managen, was man auch messen kann.**

Fazit: Business Intelligence heute bedeutet Analytik und Performance Management als Grundlage von Unternehmenssteuerung zur Umsetzung der drei Management-Prinzipien Industrialisierung, Agilität und Compliance. Hierin liegt der Nutzen und Wert von Business Intelligence.

2.2 Die typischen Probleme mit Business Intelligence

Business Intelligence in der Praxis sieht aber ganz anders aus. Trotz der mehr und mehr erkannten Werte und des hohen Nutzens von Business Intelligence scheitern viele Projekte, und selbst Projekte, die erfolgreich abgeschlossen wurden, sind nicht nachhaltig: 50% der erfolgreichen BI-Projekte gehen in den kommenden 5 Jahren Linienorganisation „unter“. [4] Die Problemquellen bei Business Intelligence sind in der Tat vielfältig und vielschichtig.

- Isolierte Insellösungen machen Business Intelligence komplexer als notwendig. Viele Unternehmen sind immer noch applikationsorientiert. Die Konsequenz ist eine **Fragmentierung der Daten**. Jede Applikation kommt mit ihren eigenen Metadaten, Stammdaten und Daten. Die Daten verschiedener Applikationen haben dann Redundanzen: Ein und dieselben Daten werden in mehreren Applikationen gehalten. Schlimmer noch: Jede Applikation hat ihr eigenes Geschäftsvokabular gemäß ihrer spezifischen Aufgabenstellung (Vertrieb, Marketing oder Service haben beispielsweise eine unterschiedliche Sicht auf den Kunden). Produkt- oder Auftragsnummern unterscheiden sich von einer Applikation zur anderen. Das macht die Nutzung der Daten für Business Intelligence komplex und teuer. So wird die IT zum Bremsen. Fachabteilungen und Management verstehen nicht warum, bekommen aber den Eindruck, die IT sei nicht businessorientiert.
- Fragmentierung der Daten bedeutet auch unterschiedliche **Datenqualität**, denn die Anforderungen an Datenqualität sind in unterschiedlichen Applikationen durchaus unterschiedlich, da die Betreiber einer Applikation in der Regel unterschiedliche Sichten auf Daten haben (Was vielleicht für den Service ein „Muss-Feld“ in seiner Applikation ist, ist in der Vertriebsapplikation ein „Kann-Feld“.) In vielen Unternehmen ist der Bestellprozess ein „gutes“ Beispiel für einen fragmentierten Prozess. Er ist fragmentiert über die Produktions-, Logistik-, ERP-, Marketing- und Vertriebsapplikationen. Dann ist es mitunter nicht nur schwierig, sondern sogar unmöglich, Kennzahlen für applikationsübergreifende Prozesse (wie den Bestellprozess) zu bekommen. Was in vielen Unternehmen hier immer noch fehlt ist eine Prozesssicht und die notwendige Integration.

[4] Dirk Findeisen, BI Competence Center, Enterprise Intelligence, München, 23.11.2010

- Ein weiteres Problem mit den Daten ist die schiere **Datenflut**. Es sind nicht allein immer mehr interne Daten, sondern vor allem externe Daten, die sich explosionsartig vermehren. Allein die Datenproduktion in den Social Media ist kaum zu verarbeiten! Zu viele Daten bedeutet aber fast immer keine Information. Man erstickt quasi an seinen Daten und verliert den Überblick. „Der digitale Datenberg wird von derzeit 800 Milliarden Gigabyte (0,8 Zettabyte, ZB) bis 2020 auf 35.000 Milliarden Gigabyte (35 ZB) – also um das 44fache – ansteigen.“ [5] Problematisch an dieser Datenflut sind hier zwei Dinge, die Flut der Daten an sich, aber auch die ständig steigende Zahl der Datenquellen. Die Herausforderung an die Unternehmen ist es, diese Komplexität zu meistern, in dem man relevante Datenquellen und Daten kontinuierlich identifiziert und im Rahmen von Business Intelligence konsequent und nachhaltig nutzt.
- Nicht nur die Daten an sich bereiten Probleme, sondern auch die unterschiedlichen **Informationsbedürfnisse** im Unternehmen. Es muss die Frage beantwortet werden, wer denn welche Daten wie nutzen sollte und darf. Jede Fachabteilung hat ihre eigene Sicht auf die Geschäftsprozesse, aber auch innerhalb der Verantwortung für Prozesse sind die Informationsbedürfnisse unterschiedlich: Sie hängen von der **Rolle** ab. Die Rolle bestimmt so, welche Daten überhaupt zur Steuerung relevant sind und ob man strategisch, taktisch oder operativ steuern soll. Von der Rolle hängt es also ab, welche Daten man überhaupt braucht, welche Detaillierung der Daten die Richtige ist und wie schnell die Daten verfügbar sein müssen (die Frage der Echtzeit und der Rechtzeitigkeit). Das bedeutet Komplexität, die noch gesteigert wird durch die Anforderungen an die Agilität des Unternehmens. Prozesse sind in den heutigen dynamischen Märkten kurzlebig. Sie ändern sich rasch, die Rollen ändern sich, damit ändern sich auch die Informationsbedürfnisse rasch. Agilität bedeutet also auch agile Datenbereitstellung.
- Eine agile Datenbereitstellung scheitert aber vielfach an der mangelnden **Zusammenarbeit zwischen Fachabteilungen und IT-Abteilung**. Die IT ist in vielen Unternehmen immer noch federführend in Sachen Business Intelligence. Die Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen leidet dann vielfach unter Abstimmungsproblemen. Änderungsanforderungen werden zu langsam umgesetzt. Ad-hoc-Bedarf der Fachabteilung an Analytik kann nicht abgedeckt werden. Dazu kommen in vielen Fällen auch nicht klar geregelte Zuständigkeiten, beispielsweise wer denn für die Qualität der Daten zuständig ist, wem eigentlich die Daten „gehören“. Was in vielen Unternehmen hier immer noch fehlt ist eine klare Organisation von Business Intelligence im Unternehmen mit der notwendigen Governance.
- Wenn etwas nicht funktioniert, wie die Zusammenarbeit zwischen Fachabteilungen und IT-Abteilung, dann verschafft man sich alternative Lösungen. Die münden im Fall von Business Intelligence in **manuelle Informationsbereitstellung** und **manuelle Analysen** im Stile von Excel (Es ist nicht das Werkzeug, das die Probleme bereitet, sondern die Art wie es genutzt wird!). Die Problematik manueller Verfahren liegt auf der Hand: eine höhere Fehlerrate, Inkonsistenzen und Unvollständigkeit in der Analytik. Die Zahlen stimmen dann nicht mehr. Es ist bekannt, dass sogar auf der Geschäftsführungsebene über die Korrektheit und Richtigkeit von Zahlen mehr diskutiert wird, als über die Bedeutung der Zahlen für das Unternehmen im Sinne der Unternehmenssteuerung. Die Herausforderung an die Unternehmen ist, hier den „Single Point of Truth“ in den Daten zu schaffen, also „vertrauenswürdige Daten“.
- Eine andere Konsequenz der manuellen Verfahren ist **mangelnde Effizienz**. Um ihre Informationsbedürfnisse zu befriedigen, werden so hochgezahlte fachlich versierte Mitarbeiter zu Datenbeschaffern, Excel-Programmierern und Rechenknechten. Das ist nichts anderes als Verschwendung von Ressourcen. Dabei bleiben jetzt auch Wettbewerbsvorteile auf der Strecke, weil so Business Intelligence zum Selbstzweck einer Zahlenbeschaffung wird. Diese Zahlen dienen dann nicht mehr der Unternehmenssteuerung,

[5] Quelle : Wirtschaftsblatt <http://www.wirtschaftsblatt.at/home/schwerpunkt/itnews/ebusiness/datenlawine-bedroht-nun-die-netzwerke-422534/index.do>

wenn man vergisst, dass nur solche Kennzahlen brauchbare Kennzahlen sind, die Maßnahmen zur Steuerung erlauben. Dazu kommt, dass aufgrund der Marktdynamik die Zeitfenster für Analytik immer kürzer werden. In vielen Aufgabenstellungen zur Unternehmenssteuerung kommt es heute in immer höherem Maße auf die Geschwindigkeit der Informationsbereitstellung an („time is money“). Mangelnde Effizienz aufgrund manueller Verfahren ist nicht mehr tolerierbar.

Fazit: In der Praxis scheitert Business Intelligence vor allem an der Komplexität und Dynamik des Themas. Probleme bereiten sowohl die Datenfragmentierung aufgrund mangelnder Integration und Prozessorientierung in den Unternehmen als auch die Datenflut aufgrund der zunehmenden Digitalisierung der Welt. Dazu kommen organisatorische Herausforderungen im Sinne einer Governance von Business Intelligence und der immer wieder beklagten unzureichenden Zusammenarbeit von Fachabteilungen und IT. Als Konsequenz werden immer noch weit verbreitet manuelle Verfahren zur Informationsbereitstellung und Analyse angewendet. Die daraus resultierende mangelnde Effizienz führt in vielen Situationen zu ernsthaften Zweifeln am Wert und am Nutzen von Business Intelligence.

3. Business Intelligence erfolgreich und nachhaltig leben

3.1 Dynamik und Komplexität beherrschen

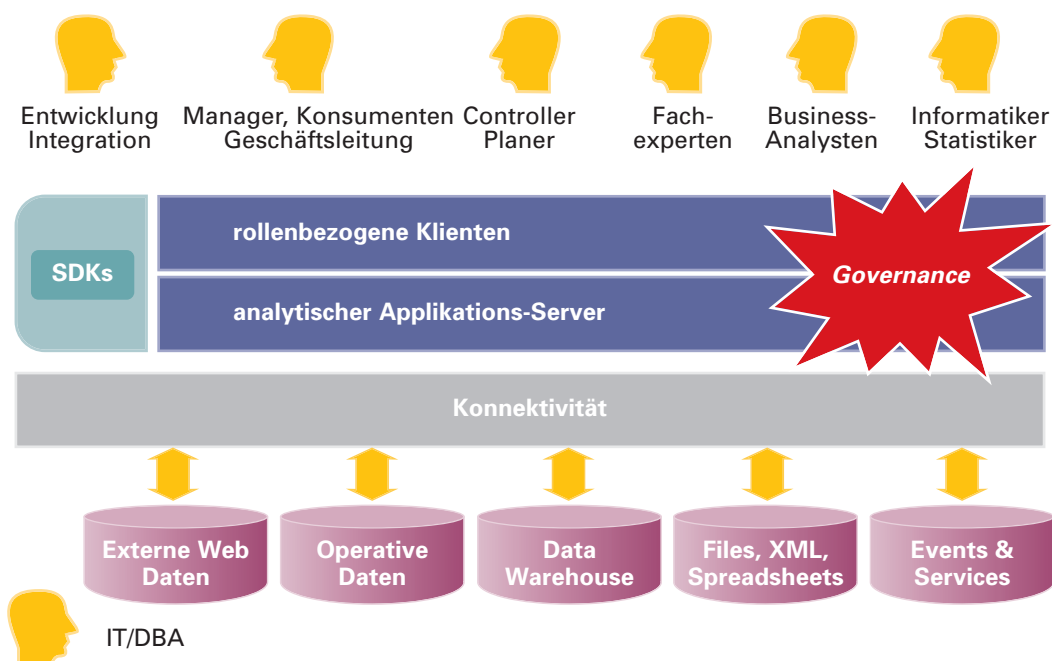
Die typischen Probleme, die man bisher mit Business Intelligence im Unternehmen hat, bekommt man mit dem Ansatz einer **Komplexitätsreduktion** durch flexible Technologie und organisatorische Verankerung im Unternehmen gut in den Griff. Das zeigen die Beispiele erfolgreicher Business Intelligence, die es natürlich auch gibt. [6] Dynamik und Komplexität beherrschen bedeutet einen kombinierten Ansatz aus organisatorischen Maßnahmen und technischen Möglichkeiten. Man setzt von diesen beiden Seiten aus an. Früher und zum Teil noch heute stand und steht in vielen Unternehmen die Technologie ganz vorne. Das war ein Grund, der viele BI-Projekte zum Scheitern brachte. Fortschrittliche BI-Berater und Unternehmen stellen dagegen jetzt den organisatorischen Ansatz ganz nach vorne und die Technologie hinten an. Das aber ist auch nicht der Weisheit letzter Schluss: Richtig ist, dass es ohne organisatorische Maßnahmen nicht geht, aber umgekehrt greifen organisatorische Maßnahmen nur dann, wenn die Mitarbeiter mitziehen. Dazu ist Akzeptanz notwendig, aber eine **Begeisterung der Mitarbeiter** noch besser. Zur Begeisterung der Mitarbeiter kann und sollte Technologie beitragen. Daher ist auch die Technologie ein kritischer Erfolgsfaktor von Business Intelligence, besonders auch um den wahren Wert und Nutzen von Business Intelligence im Sinne von Analytik und Performance Management zu erfahren. Organisatorische und technische Aspekte von Business Intelligence müssen daher ausgewogen werden, auf beide kommt es an.

Zur Begeisterung der Mitarbeiter gehört eine technologisch perfekte Unterstützung der organisatorischen Maßnahmen. Im Zeitalter von sozialen Netzen, Smartphones und Tablet-Rechnern muss die Bedienbarkeit aller Werkzeuge der Business Intelligence einfach stimmen. Da die Informationsbedürfnisse im Rahmen einer Business Intelligence Governance über die jeweilige Rolle der Mitarbeiter bestimmt wird, müssen hier Organisation und Technologie Hand in Hand gehen. Die Werkzeuge müssen also nicht nur die notwendige Ergonomie bieten, sondern auch den Rollen entsprechend eingerichtet werden können (Abb. 3). So wird eine **Business Intelligence Governance** nicht als einengendes Regelwerk empfunden, sondern von allen Mitarbeitern auch gelebt. Mit einem einfachen, intuitiven und visuellen Bedienen der Werkzeuge entsprechend seiner Rolle schwinden Berührungsängste, werden Barrieren abgebaut und die notwendige Begeisterung aufgebaut. Das reduziert Komplexität. Es wird gleichsam eine **Wellness** erzeugt: So soll sich der Nutzer von Business Intelligence fühlen, wenn er/sie mit den entsprechenden, rollenbezogenen Werkzeugen arbeitet. So erreicht man das Ziel von Governance, ein regelkonformes Management und Verhalten aller Mitarbeiter in Business Intelligence.

Weiterhin wird den Mitarbeitern mit einer geeigneten Technologie eine Autonomie von der IT gegeben: Man schafft es im Rahmen der Business Intelligence Governance aufgrund der Ergonomie der Werkzeuge, viele Aufgaben in der Fachabteilung selbständig zu lösen. Damit wird Business Intelligence zu einer Selbstverständlichkeit im Tagesgeschäft. So steigt die Effizienz der Mitarbeiter. Sie können sich wieder voll auf ihre fachlichen Tätigkeiten konzentrieren, da die Technologie sie geeignet unterstützt und nicht mehr Selbstzweck ist. Umgekehrt wird durch die höhere Autonomie der Fachabteilung in Sachen Business Intelligence auch die IT von Routineaufgaben entlastet. Die Governance gibt hier eine bessere und klar definierte Arbeitsteilung zwischen IT und Fachabteilung vor, die sich aufgrund der nutzerfreundlichen Eigenschaften der Werkzeuge auch so umsetzen lassen. So entspannt sich in vielen Fällen das Verhältnis zwischen IT und Fachabteilungen.

[6] siehe hierzu beispielsweise Praxisberichte von Cubeware-Kunden <http://www.cubeware.de/unternehmen/referenzen/im-ueberblick.html>

Architektur von Business Intelligence



© 2011 S.A.R.L. Martin

Abbildung 3: Reduktion der Komplexität erreicht man durch eine Kombination von organisatorischen Maßnahmen und state-of-the-art Business Intelligence Technologie und Architektur. Bei der Technologie sind entscheidend eine intuitive Bedienbarkeit der Werkzeuge, Automatisierung der Informationsbereitstellung und Analyse, rollenbezogene Werkzeuge im Sinne einer Business Intelligence Governance und schließlich eine ausgereifte Konnektivität. Die Architektur sollte service-orientiert sein, damit die Konnektivität eine leichte und flexible Integrierbarkeit bietet und so Agilität schafft. (DBA = Datenbank-Administrator; SDK = Software Development Kit; diese dienen der Erweiterbar- und Anpassbarkeit der Business Intelligence Plattform.)

Zur Ergonomie gehören nicht nur die Wellness im Sinne der Bedienbarkeit der Werkzeuge, sondern auch die Möglichkeiten der Automation von Arbeitsschritten und analytischen Prozessen. Die Schwachstellen in der heutigen Praxis mit Business Intelligence wie manuelle Informationsbereitstellung und manuelle Analyse müssen durch zuverlässige und sichere Automation abgelöst werden. Hier kommt es jetzt auf die Qualität der Werkzeuge im Sinne ihrer Architektur und Prozessorientierung an.

Das beginnt mit einer guten und ausgereiften **Konnektivität**, die sicherstellt, dass die relevanten Datenquellen sicher, zuverlässig und automatisiert genutzt werden können. Die Fragmentierung wird man allein so nicht beseitigen – das ist eine Aufgabe der Datenintegration innerhalb von Information Management – aber man hat so eine Plattform zur Verfügung, mit der man flexibel die notwendigen Daten aus den fragmentierten Datenquellen für Analytik und Performance Management in der notwendigen Geschwindigkeit zusammenführen kann und dabei gleichzeitig die Datenqualität prüfen und verbessern kann. Das bedeutet auch einen Zugriff auf Echtzeitdaten, wenn notwendig. Damit erfüllt man die Forderung nach Agilität in der Informationsbereitstellung. Man vermeidet manuelle Informationsbereitstellung und steigert die Effizienz in Business Intelligence. Effizienzsteigerung in der Informationsbereitstellung ist auch ein gutes Mittel, um die Datenflut in den Griff zu bekommen: Nur mit einer automatisierbaren und automatisierten Informationsbereitstellung hat man eine Chance, die Datenflut überhaupt angehen zu können.

Schließlich spielt auch die **Architektur** einer Business Intelligence-Plattform eine erfolgskritische Rolle (Abb. 3). Sie sollte heute auf jeden Fall service-orientiert sein. Das bedeutet leichte Erweiterbarkeit und Anpassbarkeit der Plattform. Damit unterstützt man die Forderung nach Agilität. Und das bedeutet auch eine gute Integrierbarkeit der Plattform selbst in eine fragmentierte Umgebung. So kann die Konnektivität auch ihre volle Stärke im Sinne der vorhandenen und zertifizierten Schnittstellen zu Standardsoftware wie SAP ausspielen.

Fazit: Mit einer Reduktion der Komplexität von Business Intelligence und der Beherrschung ihrer Dynamik lassen sich Lösungen zu den in der Praxis vorhandenen Problemen im Umgang und Erfolg mit und von Business Intelligence finden. Das erreicht man durch eine Kombination von organisatorischen Maßnahmen und state-of-the-art Business Intelligence Architektur und Technologie. Die Architektur sollte service-orientiert sein. Bei der Technologie sind entscheidend eine visuelle und intuitive Bedienbarkeit der Werkzeuge, Automatisierung der Informationsbereitstellung und Analyse, rollenbezogene Werkzeuge im Sinne einer Business Intelligence Governance und schließlich eine ausgereifte Konnektivität.

3.2 Nachhaltige Business Intelligence

Will man Business Intelligence nachhaltig im Unternehmen verankern und den Nutzen und Wert nicht nur kurzfristig realisieren, sondern langfristig sichern, dann kommt es auch auf den Anbieter der Technologie und der Werkzeuge an. Der Anbieter sollte „**kundenorientiert**“ denken und handeln.

Eine wichtige Funktion des Anbieters ist dabei, dem Kunden zu helfen, von Anfang an **BI-Kompetenz aufzubauen**, so dass eine Verzahnung von organisatorischen Anforderungen und technischen Möglichkeiten von vorne herein stattfindet. Hierzu gehört insbesondere das Schaffen von klaren Kompetenzen beim Kunden. Es müssen die Rollen der Fachabteilungen als Nutzer und Macher von Business Intelligence genau wie die IT-Aufgaben klar definiert und umgesetzt werden. Dabei hat sich als Best Practice herausgebildet, dass die IT die Aufgabe des Betreibers der BI-Plattform hat. Dazu gehören die Konnektivität, um die Datenversorgung und damit zuverlässige Daten zu gewährleisten, und die Schnittstellen zu den entsprechenden operativen Systemen. Auf einer solchen „sicheren“ Plattform können dann die Nutzer autonom mit den BI-Werkzeugen arbeiten. Ein solches Modell beseitigt die Reibungsverluste zwischen Fachabteilungen und IT und schafft die notwendige Agilität, um die Herausforderungen von Business Intelligence im Unternehmen auch meistern zu können.

Ein solches Modell einer Zusammenarbeit Fachabteilungen/IT ist schon Teil einer BI-Governance. Ein weiteres organisatorisches Konstrukt hat sich hier als sehr nützlich erwiesen, das **Business Intelligence Competence Center** (BI CC). Der BI-Anbieter sollte auch hier in der Lage sein, den Aufbau und Betrieb eines BI CC beim Kunden zu unterstützen. Im BI CC lassen sich alle Aufgaben bündeln, die den nachhaltigen Erfolg von Business Intelligence im Unternehmen sicherstellen: BI-Strategie, Pflege der BI-Methodik und Technologie, BI-Projektberatung und Unterstützung, Ausbildung, Schulung, Support (Helpdesk), internes Marketing und Change Management.

Neben den Kompetenzen des BI-Anbieters steht seine **Unternehmenskultur** als kritischer Erfolgsfaktor von Kundenorientierung ganz oben. Der „Spirit“, der im Unternehmen herrscht, spielt eine große Rolle, denn nur begeisterte Mitarbeiter schaffen auch begeisterte Kunden. [7] In der Kategorie der Business

[7] Borchert, F., Krafft, M., Martin, W., Schwetz, W., Winkelmann, P.: CRM Jahresgutachten 2005, Würzburg, 2004, 74 Seiten

Intelligence-Anbieter mit Spirit befindet sich **Cubeware** in der Spitzengruppe. Die Begeisterung, die die Cubeware Mitarbeiter schaffen, lässt sich beispielsweise an der Stimmung der jährlichen Cubeware Infotage messen. [8] Das schafft Glaubhaftigkeit durch motivierte Mitarbeiter.

Die Unternehmenskultur eines BI-Anbieters wie Cubeware prägt natürlich auch ein entsprechendes Geschäftsmodell. Das beginnt bei der Business-Ethik („fairer Umgang mit Kunden“) und setzt sich fort in einer transparenten Leistungs-, Preis- und Vertragsgestaltung. Dazu gehören ferner die Partnerschaftsmodelle, die Verfügbarkeit von Know-how zu den Werkzeugen im Markt, sowie die Fähigkeit, dem Kunden zuzuhören und seine Wünsche im Rahmen der Produktentwicklung umzusetzen. Daran ist ein BI-Anbieter wie Cubeware zu messen.

Cubeware hat im Rahmen seiner Partnerschaftsmodelle einige Vorteile geschaffen von denen die Kunden insbesondere profitieren. Mit einem Ausbildungsprogramm zum CCP (**Cubeware Certified Professional**) wird beispielsweise sichergestellt, dass das Wissen über die Cubeware Technologie und Produkte im Markt bei den Partnern wie bei den Kunden gut verbreitet wird und immer auf dem aktuellen Stand gehalten wird.

Fazit: Nachhaltige Business Intelligence verlangt auch eine Kundenorientierung des Anbieters. Dabei sind die Unternehmenskultur und das Geschäftsmodell des Anbieters kritische Erfolgsfaktoren. Hier hat sich Cubeware einige Vorteile erworben. Der Spirit stimmt, das Aus- und Weiterbildungsprogramm für Kunden und Partner ist vorbildlich, und mit Partnerschaftsmodellen wie dem für Informationsanbieter geht man erfolgreich neue Wege wie die Fallbeispiele im folgenden Kapitel zeigen.

[8] siehe <http://www.cubeware.de/termine/rueckblicke/nachberichtinfotag2010.html>

4. Business Intelligence mit Cubeware

4.1 Das Unternehmen Cubeware

Cubeware ist ein junges, dynamisches bayrisches Unternehmen mit Sitz in Rosenheim und vier Niederlassungen in Deutschland sowie Tochtergesellschaften in Österreich, der Schweiz und in den USA. Seit 2008 ist Cubeware Mitglied der Firmengruppe Cranes Software International Ltd. Eine weitere Expansion in die englischsprachigen Märkte wird aktiv vorangetrieben.

Das branchenneutrale Business Intelligence-Portfolio von Cubeware (Abb. 4) wird nicht nur direkt und indirekt über Business-Partner vertrieben, sondern befindet sich auch als Basistechnologie per OEM in verschiedenen Business Intelligence-Lösungen. So arbeiten Lösungen von Corporate Planning, Denzhorn, IDL, Infor oder STAS mit und auf Basis von Cubeware Technologie und Produkten. Durch Projekte bei AutoScout24.ch, IMS Health Care oder Treuhand Hannover hat Cubeware zudem ein neues BI-Einsatzgebiet geschaffen, das vor allem für Serviceanbieter und Informationsdienstleister ein hohes Nutzenpotenzial in sich birgt. Über 2.500 Kunden arbeiten heute mit Cubeware BI-Technologie und einschließlich aller Kanäle hat man inzwischen über 100.000 Nutzer erreicht.

Unter den Cubeware Kunden bilden Mittelständler eine Mehrheit, aber man ist auch gut in den Fachabteilungen von Großunternehmen vertreten, denn Cubeware adressiert mit seinen Lösungen insbesondere die Manager und fachlich-orientierten Mitarbeiter. Die sind mit Cubeware in der Lage, einerseits integriert mit den von der IT betriebenen Business Intelligence-Plattformen zu arbeiten, aber andererseits selbständig und unabhängig von IT-Ressourcen flexibel und auch ad hoc Daten zu analysieren und zu publizieren. Sie profitieren von Cubewares technologischen Stärken, der Integration von Analyse, Planung und Reporting und der Geräte-Unabhängigkeit der Lösung: Es ist ein Werkzeug aus einem Guss, das die heute unabdingliche Ergonomie hat.

Gleichzeitig findet die Cubeware Lösung die Zustimmung der IT aufgrund ihrer service-orientierten Architektur und umfassenden Konnektivität (ETL – extract, transform, load), insbesondere auch zu SAP mittels der zertifizierten Schnittstelle „Cubeware Connectivity for SAP® Solutions“. So finden Fachabteilungen und IT eine funktionierende Arbeits- und Aufgabenteilung entsprechend ihrer Anforderungen und Kompetenzen im Zuge der Business Intelligence Governance.

Das Motto der Entwicklung bei Cubeware lautet Einfachheit und Durchgängigkeit. Dies gilt für die Interoperabilität von Windows und Web und wird nun auch auf die mobile Welt übertragen. Berichte und Dashboards, die Cubeware Anwender mit ihrem Desktop- oder Web-Client aufbauen, sind jetzt auch jederzeit über Apps mobil nutzbar – und zwar ohne den Bericht nochmals erstellen zu müssen. Denn der Bericht mit seinen Zahlen und seiner Logik bleibt immer ein-und-derselbe, gleichgültig, über welchen Client er abgerufen wird.

Die Cubeware Lösungen zeichnen sich darüber hinaus durch eine einfache, schnelle und beraterarme Implementierung aus. Hier werden Bedürfnisse der Fachabteilungen ebenfalls umfassend adressiert. Bei nicht wenigen der Cubeware Kunden wurden auch fachlich anspruchsvolle Lösungen in nur 3 bis 5 Monaten implementiert, die ersten Ergebnisse waren dabei innerhalb der ersten Tage sichtbar. Mit dem Ausbildungsprogramm zum CCP (Cubeware Certified Professional) fördert Cubeware nicht nur seine Partner, sondern auch seine Kunden. Damit unterstützt Cubeware auch die organisatorischen Aspekte von Business Intelligence. Die Mitarbeiter im Business Intelligence Competence Center bekommen das notwendige fachliche Wissen für ihr tägliches Geschäft, und dieses Wissen ist immer à jour.

Die Cubeware Architektur

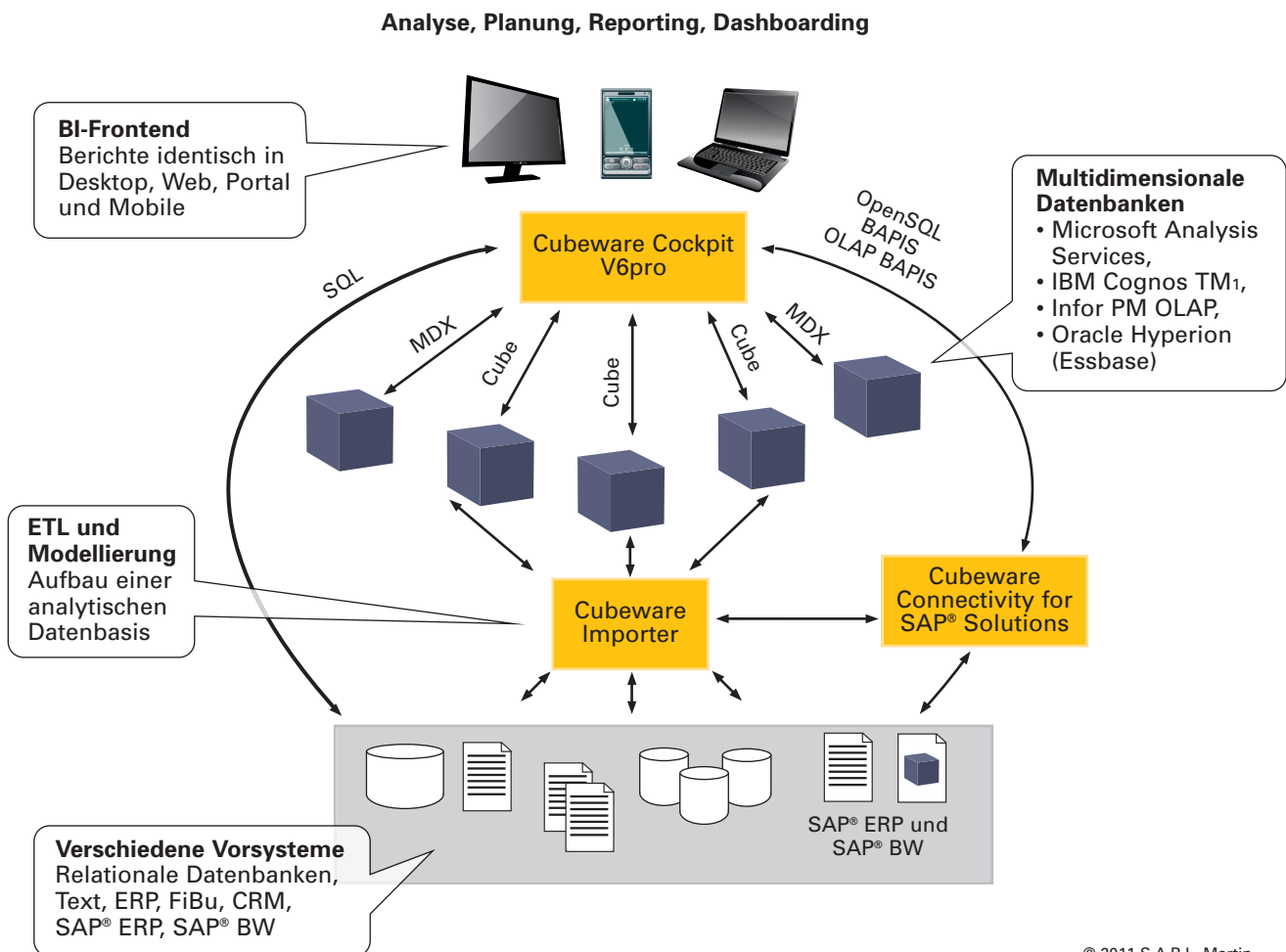


Abbildung 4: Das Cubeware-Portfolio besteht aus einem intuitiven, ergonomischen Frontend, dem Cubeware Cockpit V6pro, das mit gleichem Funktionsumfang medienunabhängig auf einem Web oder Windows Client arbeiten kann (Mobile Client in Vorbereitung). Dazu bildet der Cubeware Importer die Konnektivität zu operativen und dispositiven Systemen. Information kann so auch in Echtzeit bereitgestellt werden. Cubeware bietet eine offene Lösung für Analyse, Planung und Reporting: In einer Applikation kann parallel und simultan auf unterschiedliche analytische Datenhaltungstechnologien zugegriffen werden. Unterstützt werden relationale, multi-dimensionale (OLAP), spaltenorientierte und in-memory Datenbanken. Neben proprietären OLAP-Systemen wie IBM Oracle TM1, Infor PM OLAP, Microsoft und Oracle/Essbase wird auch XMLA unterstützt. In diesem Sinne bietet Cubeware eine offene Plattform für Analyse, Planung, Reporting und Connectivity, die den Bedarf an Informationsbereitstellung, Performance Management und Analytik sowohl eines Mittelständlers wie auch von Fachabteilungen in Großunternehmen adressiert.

Zu den Unternehmen unterschiedlichster Größe, die mit Cubeware arbeiten, gehören u.a. Adelholzener, Bertelsmann Stiftung, DaimlerChrysler, Deutsche Bahn, Dräxlmaier, Europcar, Österreichische Hagelversicherung, Phoenix Dichtungstechnik, Siemens, Volkswagen Gebrauchtfahrzeuge, Weleda und WEPA Papierfabrik. Hier nutzen teilweise mehrere Hundert Mitarbeiter Lösungen, die auf Cubeware Technologie basieren. Die Agip Deutschland GmbH wurde für ihre Lösung zum tagesgenauen Controlling und Steuern ihrer AGIP Stores mit dem Best Practice Award 2006 Business Intelligence und Data Warehouse auf dem Forum BI & EII der CeBIT ausgezeichnet.

4.2 BI als Serviceplattform für Informationsanbieter

Durch seine technologische und lizenztechnische Offenheit sowie die starken Web-Fähigkeiten stellt Cubeware Technologie eine ideale Plattform für die Services von Informationsanbietern und Dienstleistern dar. Diese Unternehmen sammeln oftmals über Portale Daten ein, analysieren diese und liefern die Ergebnisse ihren Kunden in Form individueller und detaillierter Auswertungen. Ebenso gefragt sind Benchmarks, die Leistungswerte des Kunden beispielsweise hinsichtlich Produktionszahlen, Ausschuss oder Personaleinsatz im Vergleich zu anderen Kunden im gleichen Marktsegment darstellen. Schauen wir uns dazu zwei Fälle dieser „Info-Services“ aus der Praxis an.

Fallbeispiel 1: Als bundesweit tätige Steuerberatungsgesellschaft entwickelt die **Treuhand Hannover** künftig für ihre vornehmlich aus dem Apothekenumfeld stammende Mandantschaft erweiterte Analysen und Reports auf der Basis von Cubeware Technologie. Zu den klassischen BWAs mit ihren unternehmensinternen periodischen Vergleichen kommen rechnerische Größen wie beispielsweise die Berechnung von Gewerbesteuer und Personalkosten, die aktuelle Daten für OLAP-Analysen auch aus anderen Vorsystemen als der Finanzbuchhaltung erfordern. „Durch den Einsatz von Cubeware werden unsere Analysen dynamischer und schneller, sie lassen sich zudem auch grafisch besser gestalten und an das gewünschte Look&Feel anpassen“, erklärt André Kies, Projektleiter bei der Treuhand Hannover. „Hinzu kommt, dass wir mit Cubeware noch schneller auf sich ändernde gesundheitspolitische Rahmenbedingungen reagieren und für unsere Mandanten entsprechende 'Was-wäre-wenn'-Szenarien berechnen können.“ Im nächsten Schritt sollen die Mandanten zudem die Möglichkeit erhalten, auf ihren individuellen Report auch via Web zuzugreifen. In der Endausbaustufe möchte das 850 Mitarbeiter an 32 Standorten zählende Beratungshaus etwa 80 Prozent seiner Klientel in das Analyse-Szenario auf Basis von Cubeware Technologie einbinden.

Fallbeispiel 2: Der Schweizer Rubrikenmarkt-Spezialist Scout24 setzt seit Anfang 2010 die Produkte von Cubeware ein, und zwar zunächst im Umfeld des Portals **AutoScout24.ch**, das etwa 85 Prozent des Schweizer Gebrauchtwagengeschäfts abdeckt. AutoScout24.ch stellt der Presse auf Basis von Cubeware Importer und Cockpit einen monatlichen Marktindex zur Verfügung. Dieser Report enthält unter anderem Kennzahlen über erzielte Verkaufspreise, Nachfragewerte und Herstelleranteile, die in der Berichterstattung als zitierte Quelle benutzt werden können. Der zweite wichtige Bereich des Dienstleistungsangebots richtete sich an Kfz-Importeure, die Reports als Dienstleistung abrufen können über Marktbewegungen und Preise, die jeweils aus dem privaten und dem Händler-Segment unter anderem aufgeschlüsselt sind nach Herstellern, Kraftstoffarten, Fahrzeugalter und Laufleistungen oder Standzeiten. Ein vorgehaltenes Daten-Infosystem fasst darüber hinaus für die Importeure den gesamten verfügbaren Fahrzeugpark übersichtlich zusammen, wie er sich über alle angeschlossenen Händler hinweg darstellt und wiederum nach allen erdenklichen Kennzahlen selektierbar. „Die Weiterentwicklung unseres ursprünglich dafür eingesetzten Web-Portals wäre viel zu aufwändig gewesen und wir hätten die Möglichkeiten, die Cubeware uns bietet, auch gar nicht erreichen können“, betont Martin Buchs, Product Manager AutoScout24.ch. „Unser Angebot ist heute nicht nur schneller und flexibler geworden, sondern bei vergleichsweise geringem Aufwand auch deutlich anpassungsfähiger und weitreichender zu individualisieren.“ Im nächsten Schritt ist geplant, den Importeuren optional den Zugriff auf das Cubeware Cockpit einzuräumen, um die Analysen selbst spezifizieren zu können. Außerdem soll das bestehende Angebot auf ImmoScout24.ch und JobScout24.ch ausgeweitet werden.

4.3 Cubeware Partner-Kanal

Das Cubeware Partnernetz besteht aus zertifizierten Business-Partnern, die Cubeware Lösungen realisieren, OEM-Partnern, die Cubeware Technologie in ihrem eigenen Portfolio führen sowie ausgewählten Technologiepartnern.

Cubeware Business-Partner tragen das Siegel Premium oder Certified. Das heißt: Hier erhalten Kunden Cubeware Software und Cubeware Projektqualität, denn diese Partner haben Mitarbeiter, die als Cubeware Certified Professionals (CCP) ausgebildet sind und damit über umfassendes Produkt-Know-How, die entsprechende Modellierungskompetenz und Praxiserfahrung verfügen.

Durch die flexible Produkt-Architektur und die Offenheit für unterschiedlichste VORSYSTEME und Datenbanken ist Cubeware besonders gut für Unternehmen geeignet, die Ihr eigenes Software- oder Lösungsportfolio um Business Intelligence-Komponenten erweitern möchten. Zahlreiche ERP- und BI-Anbieter wie Denzhorn, Infor, IDL, STAS oder Winterheller bieten Cubeware Technologie bereits seit Jahren, zum Teil auch unter eigenem Namen, am Markt an und realisieren damit erfolgreiche BI-Lösungen. Darüber hinaus gibt es im Cubeware Partner-Kanal eine beständig wachsende Zahl spezialisierter Branchen-Lösungen für beispielsweise den öffentlichen Bereich oder den Handel sowie integrierte Angebote für dedizierte VORSYSTEME wie beispielsweise Microsoft Dynamics NAV oder AX.

4.4 Cubeware, ein Fazit

Fazit: Cubeware bietet eine umfassende, offene, service-orientierte Business Intelligence-Plattform mit integriertem Planen, Analysieren und Reporting für state-of-the-art Business Intelligence (Performance Management und Analytik). Sie ist damit Fachbereichs-Drehscheibe im Mittelstand und in Großunternehmen mit Multi-User-Modellierung und umfassender ETL-Funktionalität. Die Konnektivität ist Microsoft und SAP zertifiziert, und bietet Echtzeitfähigkeit durch die Integration von operativen mit Data Warehouse Daten. Außerdem ist die Cubeware Lösung Datenbank agnostisch. Mit diesem Ansatz trägt Cubeware wesentlich zur Reduktion der Komplexität von Business Intelligence bei und hilft die Dynamik von Business Intelligence im Unternehmen zu meistern.

Cubeware hat sich mit seinem Geschäftsmodell bei Partnern und Endkunden als zuverlässiger, kundenorientierter Anbieter von innovativen Business Intelligence-Lösungen gezeigt und etabliert. Als Spezialist für Business Intelligence zeigt Cubeware, wie mit Ergonomie, Automation und „Spirit“ als Unternehmenskultur Business Intelligence bei den Kunden in den Fachabteilungen verstanden und gelebt, von der IT akzeptiert und von den Partnern unterstützt wird. So hilft Cubeware seinen Kunden, nachhaltige Business Intelligence für eine erfolgreiche Unternehmenssteuerung aufzubauen.

Die große Herausforderung für Cubeware bleibt es, sich im hart umkämpften Business Intelligence-Markt weiter zu etablieren, in den Wachstumsregionen des Marktes kontrolliert und kontinuierlich zu wachsen und auch den Markt mittels Partner weiterhin zu durchdringen. Hier ist Cubeware mit seinem offenen und modernen Technologie-Portfolio, seinem serviceorientierten Partner-Programm aber auch mit speziellen Lösungsangeboten für beispielsweise Informationsdienstleister oder spezielle Branchen auf einem guten Wege.

5. Anhang



Die 1997 gegründete Cubeware GmbH mit Sitz in Rosenheim und Niederlassungen in Berlin, Darmstadt, Düsseldorf und Hamburg sowie Tochtergesellschaften in Österreich, der Schweiz und Houston (USA) ist einer der führenden Anbieter von Business Intelligence (BI)- Software.

Cubeware Software adressiert Fachabteilung und Mittelstand. Sie ist intuitiv, schnell einzuführen und leicht zu administrieren. Die Lösungen sind offen für alle Vorkonfigurierte Systeme und Datenbanken und integrieren sich nahtlos in die Plattformen von Microsoft, IBM, Infor, Oracle und SAP.

Cubeware Produktportfolio

- Cubeware Cockpit V6pro (BI-Frontend)
- Cubeware Importer (OLAP-Modellierung und ETL)
- Cubeware Connectivity for SAP® Solutions (SAP-Anbindung)
- Cubeware BI-Templates für SAP FI, CO, SD und MM (Standards zur Datenübernahme)

Als Datenbanken werden je nach Projektanforderung die Microsoft SQL Server Analysis Services, IBM Cognos TM1, Infor PM OLAP oder Oracle Hyperion Essbase genutzt. Im SAP-Umfeld ist Cubeware zudem die ideale Lösung für ein spürbares Mehr an Flexibilität, Effizienz und Fachanwendernähe.

Controlling, Fachanwender und Management arbeiten mit Cubeware einfach und schnell in den unterschiedlichsten Abteilungen. Sie analysieren, planen und reporten eins-zu-eins interoperabel in Windows und Web und nutzen ihre Berichte und Dashboards in Portalen und auf mobilen Endgeräten.

Cubeware beschäftigt heute über 100 Mitarbeiter und gehört zum internationalen Firmenverbund von Cranes Software Ltd. Zu den über 2.500 Cubeware Kunden zählen Unternehmen verschiedenster Branchen, Firmengrößen und Anwendungsgebiete.

Weltweit ist ein stetig wachsendes Netz qualifizierter Business-Partner aktiv.

Weitere Informationen unter www.cubeware.de

Der Autor



Dr. Wolfgang Martin

Dr. Wolfgang Martin ist ein europäischer Experte auf den Gebieten

- BI/PM (Business Intelligence/Performance Management) und Analytik
- Business Process Management, Information Management und Governance,
- SOA (Service-Oriented Architecture),
- CRM (Customer Relationship Management)
- Cloud Computing (PaaS, SaaS).

Sein Spezialgebiet sind die Wechselwirkungen technologischer Innovation auf das Business und damit auf die Organisation, die Unternehmenskultur, die Businessarchitekturen und die Geschäftsprozesse. Er ist iBonD Partner (www.iBonD.net), Ventana Research Advisor (www.ventanaresearch.com) und Research Advisor des Instituts für Business Intelligence der Steinbeis Hochschule Berlin (www.i-bi.de). The InfoEconomist zählte ihn in 2001 zu den 10 einflußreichsten IT Consultants in Europa.

Dr. Martin ist unabhängiger Analyst. Vor der Gründung des **Wolfgang MARTIN Teams** war Dr. Martin 5 ½ Jahre lang bei der META Group, zuletzt als Senior Vice President *International Application Delivery Strategies*. Darüber hinaus kennt man ihn aus TV-Interviews, durch Fachartikel in der Wirtschafts- und IT-Presse, als Autor der Strategic Bulletins zu den Themen BI, EAI, SOA und CRM (www.it-research.net) und als Herausgeber und Co-Autor von Büchern, u.a. „Data-Warehousing – Data Mining – OLAP“, Bonn, 1998, „CRM – Jahresgutachten 2003, 2004, 2005, 2006 & 2007“, Würzburg, 2002, 2003, 2004, 2005 & 2007 und „CRM Trend-Book 2009“, Würzburg, 2009.