SAP BusinessObjects™

SAP White Paper
Business Intelligence

BUSINESS INTELLIGENCE: EIN LEITFADEN FÜR DEN MITTELSTAND

VERBESSERN SIE DIE LEISTUNGSFÄHIGKEIT IHRES UNTERNEHMENS – VÖLLIG UNABHÄNGIG VON DER GRÖSSE

INHALT

4 Auf einen Blick

5 Business Intelligence: Worauf kommt es an?

6 Was genau ist Business Intelligence?
6 Wie unterstützt Business Intelligence den Mittelstand?

7 Die Komponenten einer BI-Lösung
7 Mehr als einfache Abfragen
7 Unternehmensweite Berichte
7 Benutzerfreundliche, erweiterte Analysefunktionen
8 Visualisierungstechniken
9 Informationsfluss fördern und steuern
9 Einsatz von BI in Data Warehouses und betriebswirtschaftlichen IT-Systemen

10 Der Nutzen von BI

11 BI-Software sinnvoll auswählen und implementieren
11 Endanwender schnell an die BI-Lösung heranführen
11 Unterstützung durch ein Data Warehouse

12 Was bei BI-Lösungen zählt

13 Worauf es beim BI-Anbieter ankommt

14 Fazit

Michael A. Schiff
Michael A. Schiff ist Gründer und Chefanalyst von MAS Strategies. Er liefert seinen Kunden taktische Marktinformationen und -analysen zu Themenbereichen wie Data Warehousing oder zu Werkzeugen für die Entscheidungsfindung. Die Grundlage hierfür bildet seine über 30-jährige Erfahrung in der IT-Industrie. Schiff studierte an der Sloan School of Management des Massachusetts Institute of Technology (MIT), wo er mit einem Bachelor und Master of Science abschloss. Sein Schwerpunkt im Bachelor-Studium lag auf Operations Research. Im Master-Studium spezialisierte er sich auf Informationssysteme.

AUF EINEN BLICK

UNTERNEHMENSWEIT FUNDIERT ENTSCHEIDUNGEN TREFFEN

Ihr Unternehmen hat bereits entscheidend seine operativen Abläufe verbessert, neue Kunden gewonnen sowie Umsatz und Ertrag gesteigert. Sie waren nicht zuletzt deshalb erfolgreich, weil Sie schnell aus Fehlern der Vergangenheit gelernt haben. Dennoch: Sie wollen künftig noch mehr Zeit in Auswertungen und Analysen stecken, um sich für neue Herausforderungen schon vorher zu rüsten – anstatt nach dem Feuerwehrprinzip zu reagieren.

Für Sie kommt es außerdem darauf an, stets die richtigen Schwerpunkte zu setzen. Sie sind nicht an jedem Detail interessiert. Aber Sie wollen genau wissen, wo Ihr Unternehmen steht, welche Probleme möglicherweise verborgen liegen und wie Sie auch in wirtschaftlich schwierigen Zeiten schnell neue Chancen erkennen und ergreifen können. Natürlich möchten Sie auch sicherstellen, dass sich Ihre Mitarbeiter und Fachabteilungen stets an den strategischen Zielen Ihres Unternehmens orientieren.

Keine Frage: Ihnen stehen nicht die Mittel eines Großunternehmens zur Verfügung. Aber Ihre Mitarbeiter sind hochmotiviert und zeigen großes Engagement bei Kunden und in Projekten. Möglicherweise steht Ihr Unternehmen erst am Anfang. Dennoch kennen Sie nur ein Ziel: Wachstum. Vielleicht konkurrieren Sie bereits mit größeren Mitbewerbern. Diese verdanken ihren Erfolg unter anderem einem mächtigen Werkzeug: Business Intelligence (BI). Unternehmen setzt dagegen seit den Anfängen auf die klassische Tabellenkalkulation.

Früher hat das vielleicht noch funktioniert. Mit zunehmendem Reifegrad eines Unternehmens stellt sich aber automatisch auch die Frage nach präziseren Analysewerkzeugen.

In diesem White Paper von SAP erfahren Sie, wie Ihnen Business Intelligence helfen kann, das Leistungsvermögen Ihres Unternehmens weiter zu verbessern.

BUSINESS INTELLIGENCE: WORAUF KOMMT ES AN?

IN WELCHEN FÄLLEN KANN IHR UNTERNEHMEN VON BUSINESS INTELLIGENCE PROFITIEREN?

Business-Intelligence-Lösungen sind unter folgenden Voraussetzungen sinnvoll:

- Wenn im Unternehmen widersprüchliche Zahlen kursieren und es in Besprechungen zu Meinungsverschiedenheiten kommt, weil jede Abteilung auf unterschiedliche Daten zurückgreift.

- Wenn Analysen nicht tief genug gehen. Weil Sie zwar wissen, welche Filiale den größten Umsatz macht – aber nicht, mit welchem Produkt.

- Wenn es schwierig ist, wichtige Informationen schnell zu finden. Ein Beispiel: In Ihrem Intranet soll ein Bericht zum Wachstum pro Kunde stehen. Aber niemand weiß, wo.

- Wenn Bedarf an einem leicht zu bedienenden Berichtswerkzeug besteht. Erstellt Ihre Buchhaltung alle Rechnungen per Textverarbeitung? Fehler und Beschwerden von Kunden sind an der Tagesordnung.

- Wenn die vorhandene BI-Technologie zu kompliziert ist. Die Vertriebsleiterin Ihres Unternehmens hat bereits früher Analysewerkzeuge verwendet, deren Einführung sie nun vorschlägt. Obwohl Sie bereits mehrere Produkte erworben haben, sind die Anwender überfordert und verwenden jetzt wieder ausschließlich Tabellenkalkulationen.

- Wenn Richtlinien oder eine gängige Praxis zur Datenhaltung fehlen. Die Verkaufsabteilung führt kundenbezogene Prüfungen durch und möchte für jeden Kunden den Umsatz im laufenden Jahr mit dem Wert für den entsprechenden Vorjahreszeitraum vergleichen. Doch die Person, die im letzten Jahr für die Umsatzaufstellung verantwortlich war, hat das Unternehmen verlassen. Und niemand weiß, wo sich diese Datei befindet.

- Wenn fehlende oder begrenzte BI-Technologie zu geringer operativer Flexibilität führt. Ihr Unternehmen hat mittlerweile Hunderte von Kunden. Alle Kunden sind wichtig – doch Sie würden gerne für jeden Monat die zehn Kunden mit dem größten Umsatzvolumen wissen, um diesen zusätzliche Anreize zu bieten.

- Wenn Probleme nicht gewichtet werden können. Langfristig müssen alle Probleme gelöst werden. Doch wie unterscheiden Sie wichtige von unwichtigeren Aufgaben? Projekte, die hinter dem Zeitplan liegen oder Abteilungen, die ihre Budgets überziehen, fallen oft erst auf, wenn es fast schon zu spät ist.

- Wenn die Abläufe nicht an den strategischen Zielen ausgerichtet sind. Ihr Unternehmen hat zwar strategische Ziele definiert, doch Sie wissen nicht, ob sich das Tagesgeschäft daran orientiert. Mehrere Manager haben Ihnen bereits mitgeteilt, wie sie die Arbeit in ihren Abteilungen optimieren können. Allerdings würden sie auch gerne wissen, welchen Beitrag jede Abteilung zu den Gesamtzielen des Unternehmens leistet.

- Wenn Ihre Berichte den gesetzlichen Anforderungen nicht genügen, etwa die Anforderungen für einen Börsengang. In Ihrer Rolle als IT-Leiter wollen Sie sicherstellen, dass Belegsammlungen sowie Angaben zur Datenherkunft bereitstehen. Auf diese Weise stärken Sie das Vertrauen der Geschäftsführung und des Finanzvorstands in die Geschäftsdaten.

WAS GENAU IST BUSINESS INTELLIGENCE?

WARUM BUSINESS INTELLIGENCE FÜR MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN WICHTIG IST

Wie unterstützt Business Intelligence den Mittelstand?

Business Intelligence versetzt Sie in die Lage, sämtliche Abläufe in Ihrem wirtschaftlichen Ökosystem und in Ihrem Unternehmen zu verstehen, zu analysieren und sogar Prognosen zu treffen. BI verwandelt Daten in aussagekräftige Informationen, die bei Bedarf allen Unternehmensbereichen zur Verfügung stehen. Das ermöglicht es Ihren Mitarbeitern, zeitnah und fundiert Entscheidungen zu treffen. Ein weiterer Vorteil: Daten lassen sich aus unterschiedlichen Quellen zusammenführen und auf attraktive und leicht verständliche Weise präsentieren – in Übersichten oder bis ins kleinste Detail.

Davon profitieren besonders jene mittelständischen Unternehmen, die Entscheidungen relativ schnell umsetzen. BI eröffnet allen Beteiligten im Unternehmen enorme Vorteile: Die IT-Abteilung wird produktiver und kann auf spezielle Anfragen der betriebswirtschaftlich orientierten Anwender aus den Fachbereichen schneller reagieren. Diese wiederum können viele Schritte von nun an selbstständig erledigen. Operatives Geschäft und Analyse sind zwei wesentliche Aspekte eines Unternehmens. Durch den Einsatz von BI wird die IT-Abteilung für beide zu einem wichtigen Partner.

Business Intelligence verwandelt Daten in aussagekräftige Informationen, die sich bei Bedarf im gesamten Unternehmen verteilen lassen. Ihre Mitarbeiter können so viel leichter und schneller fundierte Entscheidungen treffen.

BI leistet unter anderem bei folgenden Aufgaben wichtige Unterstützung:

- Der aktuelle Lagerbestand eines Produkts oder eines Teils kann leicht ermittelt werden.
- Die umsatzstärksten Produkte lassen sich identifizieren – vollständig und für jeden einzelnen Vertriebsweg.
- Kunden, deren Bestellungen rückläufig sind, werden sofort erkannt – mit speziellen Angebote binden Sie diese Kunden dann wieder enger an Ihr Unternehmen.
- Sogenannte Dashboards und Scorecards erlauben einen 360-Grad-Blick aufs Unternehmen – Leistungsindikatoren außerhalb des definierten Normbereichs werden so von den Führungskräften umgehend erkannt.
- Kennzahlen lassen sich klar definieren und kontrollieren – und bei Abweichungen Gegenmaßnahmen einleiten.
- Voneinander abweichende Abteilungsumsätze sind leichter zu erkennen – Sie kommen Motivationsproblemen schneller auf die Spur.
- Der Umsatz im laufenden Jahr lässt sich mit dem Wert des entsprechenden Vorjahreszeitraums vergleichen – Sie können somit eine zuverlässige Umsatzprognose für das Gesamtjahr erstellen.
- Bestellungen und gewünschte Liefertermine lassen sich mit dem Fertigwaren-Lagerbestand synchronisieren – das erlaubt es Ihnen, die Produktion und die Lieferkette zu synchronisieren und hilft, Lagerkosten zu senken.
- Operative und historische Daten werden zu Analysezwecken herangezogen und erlauben so konsistente, zuverlässige Informationen (kein Durcheinander unterschiedlicher Tabellenkalkulationen)
- Anwender aus den Fachbereichen sind in der Lage, ohne Hilfe der IT-Abteilung Ad-hoc-Analysen durchführen.
- Tägliche Geschäftsabläufe und strategische Ziele laufen parallel; Unstimmigkeiten fallen sofort auf.

DIE KOMPONENTEN EINER BI-LÖSUNG

EIN BREITES SPEKTRUM AN WERKZEUGEN UND FUNKTIONEN

Mehr als einfache Abfragen

Die Bandbreite an BI-Werkzeugen und -Funktionalitäten ist enorm. Im Mittelpunkt stehen nach wie vor die traditionellen Funktionen für Abfrage, Berichtserstellung und Analyse. Hinzu kommen Qualitäts- und Integrationsaspekte zur genauen und konsistenten Konsolidierung von Daten aus mehreren Quellen. Dashboards und andere Visualisierungstechniken helfen den Anwendern, die Analyseergebnisse schnell zu verstehen. Sie gelten damit als wesentlicher Bestandteil einer BI-Lösung.

Ebenso wichtig sind:

- Suchfunktionen, um Informationen und Berichte zu finden
- Prognosen, um versteckte Muster erkennen und „Was-wäre-wenn-Analysen" durchführen zu können
- Scorecards und Performance Management, um Geschäftsmetriken und Leistungsindikatoren zu überwachen (etwa für Kundenzufriedenheit, Rendite oder Umsatz pro Mitarbeiter). Diese Mechanismen dienen dazu, individuelle und abteilungsspezifische Kennzahlen an den Unternehmenszielen auszurichten.

Unternehmensweite Berichte

Eine einfache Abfrage greift auf die Unternehmensdaten zu, um unter anderem folgende Fragen zu beantworten: Wie viele Lieferungen hat Kunde X im letzten Dezember erhalten? Was für ein Gehalt bezieht der Mitarbeiter Y? Oder auch: Welche Stückzahl des Teils Z ist derzeit am Lager vorrätig? Die Mehrzahl der Abfragewerkzeuge enthält eine einfache Berichtsfunktion. Mit ihr lässt sich beispielsweise auch eine Liste der aufgelaufenen Urlaubsansprüche aller Mitarbeiter (sortiert und summiert nach Abteilung) erstellen.

Beim sogenannten Unternehmens- oder Standardreporting hingegen fallen in regelmäßigen Abständen große Mengen detaillierter Auswertungen an. Ein Beispiel wäre ein Bericht, der die monatlichen Umsätze zusammen mit den Provisionen nach Verkäufer und nach Kunde ausweist. Oder ein Bericht zum Produkt- oder Lagerbestand. Diese Berichtsform steht in der Regel nicht jedem Mitarbeiter zur Verfügung. Verkaufs- oder Produktionsleiter sehen gewöhnlich nur die Zahlen der eigenen Mitarbeiter, Produkte oder Lagerstandorte. Der Bericht kann per E-Mail versandt oder in einem Webbrowser angezeigt werden. Standardberichte eignen sich auch, um Auszüge oder Rechnungen für Kunden zu erstellen. Selbst für die individuellen Gehalts- oder Provisionsabrechnungen Ihrer Mitarbeiter lässt er sich verwenden.

Benutzerfreundliche, erweiterte Analysefunktionen

Komplexe Analysefunktionen erlauben es, Daten über mehrere Kriterien hinweg (etwa Produkte, Kunden, Standorte, Zeiträume, Verkäufer) auszuwerten oder sie in „Scheiben" zu zerlegen und zu neuen Datenwürfeln (Cubes) zusammenzufügen. Ein solcher Würfel zeigt dann zum Beispiel die Umsätze pro Region im Dezember oder die im vergangenen Jahr von einzelnen Kunden gekauften Produkte an. Zusätzlich lassen sich auch Hierarchien definieren. Die oberste Ebene gibt in diesem Fall den weltweiten Absatz wieder. Der Anwender kann dann durch Anklicken den Detaillierungsgrad erhöhen (einen „Drill-down" durchführen), um zunächst die Umsätze für die einzelnen Regionen, dann die Umsätze für die Länder einer Region und schließlich die Umsätze für die einzelnen Filialen in einem Land zu betrachten. Auch die Umsätze pro Produkt und Filiale oder eines Verkäufers mit einem Produkt lassen sich darstellen. Diese erweiterten Analysefunktionen vereinfachen es, Ergebnisse unterschiedlicher Zeitperioden zu vergleichen, etwa der Umsätze für ein Produkt in einem Monat mit den Umsätzen des entsprechenden Vorjahreszeitraums. So lassen sich auch detaillierte Jahresdiagnosen auf Filial-, Kunden- oder Verkäuferebene durchführen.

Star Trac aus Irvine (Kalifornien) stellt hochwertige Fitnessgeräte her, die rund um den Globus vertrieben werden. Wie bei vielen schnell wachsenden Unternehmen lagen bei dem mittelständischen Unternehmen die Daten auf unterschiedliche Systeme verteilt. Das erschwerte den Abgleich und die Datenaggregation. Die Geschäftsprozesse waren nur sehr schwer mit den Unternehmenszielen abzustimmen. Star Trac machte sich daher auf die Suche nach einer Lösung mit flexiblem Reporting, Ad-hoc-Abfragen und -Analysen sowie interaktiven Dashboards und grafischen Analysemethoden. „Mit einer schnellen, einfachen Business-Intelligence-Anwendung sparen wir Zeit, steigern die Produktivität und erhalten die relevanten Informationen für künftiges Unternehmenswachstum", sagt Jeff Kuckenbaker, Senior Director Informationssysteme. „Mit der Software SAP® BusinessObjects™ Edge Business Intelligence (BI) verteilen wir nun sämtliche relevanten Informationen im ganzen Unternehmen. Denn nur so können unsere Mitarbeiter die geplanten Wachstumsstrategien auch zielgerichtet umsetzen."

Zusätzliche Funktionen, beispielsweise ein Filter, erlauben es, einzelne Filialen, Regionen, Produkte, Verkäufer oder Zeiträume in die Analyse einzubeziehen oder diese auszuschließen. Ferner lassen sich ohne großen Aufwand Verkaufsschlager und Ladenhüter oder die 25 erfolgreichsten und die 25 am wenigsten erfolgreichen Filialen oder Verkäufer bestimmen. Die Fähigkeit, solche Ergebnisse dimensionsübergreifend zu betrachten und unkompliziert Spitzen- und Tiefstwerte abzufragen, ermöglicht in Kombination mit den eingebauten Auswahlfunktionen und Filtern enorm leistungsfähige und doch leicht durchführbare Analysen.

Traditionell waren Berichte passiv aufgebaut, das heißt, die Inhalte ließen sich nur betrachten. Die heutigen, ausgefeilten Lösungen hingegen erlauben auch interaktive Analysen. Viele dieser fortschrittlichen Funktionen waren früher nur in spezialisierten Produkten per Online Analytical Processing (OLAP) zur analytischen Verarbeitung verfügbar. Die technische Grundlage bildeten proprietäre Datenbanken, die nur von Spezialisten bedient werden konnten. Heute sind solche OLAP-Funktionen vielfach standardmäßig in Abfrage- und Analysewerkzeuge integriert. Damit erhalten die Endanwender aus den Fachbereichen die Möglichkeit, eigenständig interaktive Analysen durchzuführen und zum Beispiel per Klick auf eine Berichtszahl einen Drill-down auf die zugrunde liegenden Detailinformationen durchzuführen. Das erleichtert die Ursachenforschung enorm.

Effektives Business Intelligence sollte stets interaktiv sein, wobei die Abfrage- und Analysewerkzeuge mit eingebauter OLAP-Funktion den Anwendern alles bieten, was zur dynamischen Datenauswertung notwendig ist. Den meisten IT-Fachleuten ist aus der Praxis bekannt: Anwender, die einen statischen Bericht angefordert haben, fragen in der Regel nach weiteren Details oder wünschen Änderungen. Kommen hingegen Abfrage- und Analysewerkzeuge zum Einsatz, können die Anwender zunächst eine allgemeine Anfrage formulieren und dann selbstständig mittels Drill-down die zugrunde liegenden Details untersuchen.

Kernfunktionen von BI wie Abfrage, Reporting und interaktive Analyse geben den Istzustand oder historische Daten. Data Mining und Prognosen hingegen erlauben einen Blick in die Zukunft – ein entscheidender Faktor bei unsicherer Wirtschaftslage. Die BI-Technologie nutzt wissenschaftliche Statistikmethoden und entdeckt so verborgene oder nicht direkt sichtbare Abhängigkeiten. So lässt sich zum Beispiel ermitteln, warum Kunden abwandern, oder es lassen sich jene Kriterien feststellen, die den stärksten Einfluss auf den Erfolg einer Marketingkampagne besitzen (etwa Einkommen der potenziellen Kunden, Ausbildung, Alter oder die Höhe des letzten Einkaufs).

Visualisierungstechniken

Ein Bild sagt bekanntlich mehr als tausend Worte. Daher sind grafisch orientierte Auswertungen – inklusive Dashboards – eine sinnvolle Ergänzung des BI-Spektrums. Über die grafischen Messinstrumente, die sich am Armaturenbrett eines Autos oder einer Verkehrsampel orientieren, werden Anwender sofort auf kritische Situationen aufmerksam.

Marcus & Millichap Real Estate Investment Services Inc. vermittelt Immobilien an Investoren. Die Services des Unternehmens decken Verkauf, Finanzierung, Recherche und Beratung ab. Mit SAP BusinessObjects Edge BI kann das Unternehmen die aktuellen Marktinformationen effizient an seine Mitarbeiter verteilen. Marty Louie, Vice President für Finanzen bei Marcus & Millichap, erläutert: „Bei der Immobilienvermittlung dreht sich alles um Informationen. Art und Qualität der Informationen, die wir unseren Kunden geben, sind entscheidend für den bestmöglichen Kapitaleinsatz und maximale Renditen. Durch die Software können wir die Daten schnell aggregieren und sie schnell an alle Mitarbeiter und das Management verteilen."

„Was man nicht messen kann, das kann man auch nicht steuern" heißt ein Sprichwort. Mit Scorecards und anderen Werkzeugen zum Performance Management können Sie Kennzahlen definieren, Resultate aktualisieren und überwachen und diese bei Bedarf weiterleiten. Auf diese Weise werden Probleme frühzeitig erkannt und lassen sich durch entsprechende Maßnahmen beheben. Dashboards eignen sich besonders, um Leistungskennzahlen anzuzeigen. Per Drill-down können die Anwender auch tiefer liegende Details überprüfen. Eine weitere Visualisierungsmethode sind sogenannte „Schieberegler" zur Durchführung von Was-wäre-wenn-Analysen. Sie zeigen innerhalb kürzester Zeit, wie Gewinnmargen steigen, wenn Wartungsverträge höhere Erträge abwerfen oder wann sich die Distributionskosten verringern.

Viele kleinere oder mittelständische Unternehmen haben in der Vergangenheit auf Tabellenkalkulationsprogramme gesetzt. Die Folge waren oftmals inkonsistente Daten und unvollständige Analysen. Auch diese Unternehmen tendieren daher immer stärker zu einer integrierten BI-Lösung.

Informationsfluss fördern und steuern

Business Intelligence beschränkt sich nicht auf Werkzeuge und ihre Einsatzmöglichkeiten, sondern umfasst auch die Verteilung und Kontrolle von Informationen. Ideal ist, Berichte browserbasiert zu veröffentlichen und den Anwendern auf ihrem bevorzugten mobilen Endgerät darzustellen. Dabei kommt es darauf an, Berichte und Analysen selektiv zu verteilen. Deshalb sind Verwaltung, Überwachung, Sicherheit und Kontrolle ebenfalls unerlässlich für eine BI-Umgebung.

Dennoch: BI-Software macht die klassische Tabellenkalkulation nicht überflüssig. Im Gegenteil: BI koppelt Kalkulationstabellen mit aktuellen Daten und gewährleistet gleichzeitig eine zuverlässige Verteilung und Kontrolle. Das löst das Problem der „Excel-Flut". Diskussionen, wessen Tabelle denn nun die richtigen Daten enthält, gehören endgültig der Vergangenheit an. Wichtige von unwichtigen Berichten zu trennen und bei Bedarf auch zu finden, ist ebenfalls ein integraler Bestandteil einer BI-Landschaft. Denn ein Bericht, der verschwunden ist, hilft niemandem.

Einsatz von BI in Data Warehouses und betriebswirtschaftlichen IT-Systemen

BI funktioniert nicht nur in Data-Warehouse-Umgebungen, die für Analysen ein konsolidiertes Abbild der Daten aus verschiedenen Systemen zur Verfügung stellen. Vielmehr lässt sich BI auch in operative Systeme einbinden.

Im Tagesgeschäft liefert BI aktuelle Werte wie Bestandslisten, offene Debitorenposten oder Gehaltsaufstellungen. Manche Integratoren stellen dazu spezielle Schnittstellen oder Integration Kits zur Verfügung. Diese sollen die Anbindung an ERP-Produkte erleichtern.

In Data Warehouses kommt BI vor allem für Periodenvergleiche zum Einsatz. Typisch ist der Vergleich der laufenden Quartalsumsätze mit den entsprechenden Quartalsumsätzen der vergangenen drei Jahre.

Die Datenqualität spielt sowohl operativ als auch für Data-Warehouse-Anwendungen eine ausschlaggebende Rolle. Schließlich will kein Unternehmen die falsche Bestellung an die falsche Adresse liefern. Oder 50 Kilogramm statt der bestellten 50 Pfund abpacken, einem Patienten das falsche Medikament aushändigen oder Geld auf das falsche Bankkonto überweisen. Auch soll das Risiko vermieden werden, in einer Warehouse-Umgebung durch falsche oder inkonsistente Daten eine Fehlentscheidung zu treffen. Der Einsatz von Datenqualitätswerkzeugen hilft, solche Fallstricke zu vermeiden.

Durch die intensive Verknüpfung von BI mit den betriebswirtschaftlichen IT-Systemen und der zentralen Datenhaltung kann ein Unternehmen sein Tagesgeschäft leistungsfähiger gestalten und stets die aktuellen Ergebnisse mit historischen Werten vergleichen. Trends sind so rechtzeitig erkennbar und Schwierigkeiten lassen sich beheben, bevor sie ernsthaft zu Problemen führen.

DER NUTZEN VON BI

ENTSCHEIDUNGSPROZESSE VERBESSERN – UNTERNEHMENSLEISTUNG STEIGERN

Bei der Auswahl einer Business-Intelligence-Lösung stehen zunächst einmal die benötigten Funktionen im Vordergrund. Doch darüber hinaus gibt es eine Reihe weiterer Kriterien, die eine Rolle spielen. Hierzu zählen Benutzerfreundlichkeit, einfache Implementierung und Verwaltung, Skalierbarkeit, Erweiterungsmöglichkeiten und Integration in die bestehende und künftige Systemlandschaft Ihres Unternehmens.

Eine der wesentlichen Aufgaben von Führungskräften besteht darin, schnell und zuverlässig tragfähige Entscheidungen zu treffen. Gelingt es Ihnen daher, die Qualität der zugrunde liegenden Entscheidungsfindungsprozesse nachhaltig zu verbessern, steigern Sie damit zugleich die Gesamteffizienz Ihres Unternehmens. Weit über Einzelentscheidungen oder reibungslose Verwaltungsprozesse hinaus hilft Ihnen Business Intelligence somit, Ihr Unternehmen zielsicher zu führen.

Business Intelligence macht es Anwendern im Unternehmen leichter, Sollvorgaben und Ergebnisse genau zu analysieren und zu interpretieren. Ihre Mitarbeiter erkennen sofort, was wie geplant abläuft, wo neue Chancen stecken oder ob es versteckte Probleme gibt. Sie können jederzeit sofort steuernd eingreifen. Frei definierbare Warnmeldungen zeigen Ihnen Abweichungen an – etwa wenn Umsatzziele nicht erreicht sind oder der Lagerbestand unter eine bestimmte Grenze fällt.

Oftmals verfügen BI-Produkte über eine enorme Funktionsvielfalt. Fangen Sie daher klein an – mit Funktionen, die konkrete Anforderungen Ihrer Mitarbeiter rasch lösen und deren Erfahrungen berücksichtigen. Erweitern Sie den Funktionsumfang später dann nach Bedarf. Denn: Vorbei sind die Zeiten, in denen nur technisch versierte Spezialisten mit BI-Werkzeugen umgehen konnten. Moderne BI-Anwendungen erschließen sich intuitiv jedem Anwender. Das entlastet auch Ihre IT. War sie früher damit voll beschäftigt, Benutzerprofile oder Kennwörter zu verwalten und Berichte anzupassen, steht sie Ihrem Unternehmen heute für strategische Aufgaben zur Verfügung. Ihre IT-Abteilung sorgt für die gewünschten Technologien und Analysemöglichkeiten – und unterstützt Sie somit wirksam bei der Unternehmenssteuerung. Die Anwender wiederum profitieren von kürzeren Reaktionszeiten der IT-Spezialisten und haben für ihre Arbeit stets aktuell die notwendigen Auswertungs- und Drill-down-Möglichkeiten zur Hand.

Viele Führungskräfte sind stolz auf ihre Intuition. Business Intelligence ist dazu kein Widerspruch. Sogar im Gegenteil: BI liefert die technische Voraussetzung, Erkenntnisse objektiv zu überprüfen. Sie macht den Blick frei für weitere Möglichkeiten. Ihre Anwender erhalten zunächst kumulierte Ergebnisse – und können dann gezielt Details hinterfragen. Somit stellen sie ihre Entscheidungen auf eine solide Grundlage.

Ihr Unternehmen will möglichst lange und umfassend von der neuen Business-Intelligence-Lösung profitieren. Setzen Sie daher auf einen erfahrenen und etablierten Anbieter mit exzellentem Ruf, kompetenten Beratern sowie zuverlässigen und starken Partnern.

BI-SOFTWARE SINNVOLL AUSWÄHLEN UND IMPLEMENTIEREN

ÜBERSCHAUBAR STARTEN – BEI BEDARF ERWEITERN

Kostenkontrolle ist wichtig. Sie erreichen das, indem Sie Ihren BI-Anbieter sorgfältig auswählen. Seine Lösung sollte Ihren aktuellen Bedarf abdecken – und sich darüber hinaus wachsenden Anforderungen leicht anpassen lassen.

Endanwender schnell an die BI-Lösung heranführen

Sorgen Sie für einen sanften Übergang auf die BI-Lösung Ihrer Wahl. Starten Sie mit kleinen Abfragen oder Berichten über Daten aus einem klar abgegrenzten Teil Ihrer Unternehmenssoftware. Für schnellen Nutzen bietet es sich an, zuerst Bereiche anzugehen, die bislang nur über ein rudimentäres Berichtswesen verfügen. Sind Ihre Anwender schnell mit der neuen Software vertraut? Dann weiten Sie deren Einsatz auf anspruchsvollere Aufgabenstellungen aus und erhöhen den Funktionsumfang. Sie führen Ihre Anwender somit sukzessive an die BI-Lösung heran und machen Sie von Hilfe aus der IT-Abteilung weitgehend unabhängig.

Hierfür enthalten moderne BI-Lösungen eine intuitive Menüführung, die es Endanwendern aus den Fachbereichen beispielsweise erlaubt, Filterkriterien zu setzen und Berichte über die für sie wichtigen Parameter zu erstellen – und das mit nur geringer Unterstützung durch die IT-Abteilung. Die Anwender lernen somit schnell, die für ihre Rolle im Unternehmen notwendigen Analysen zu starten und sogar neue Berichte zu erstellen und in der unternehmenseigenen Bibliothek abzuspeichern.

Zwar muss jedes Unternehmen in puncto Implementierung für sich den besten Ansatz finden. Generell gilt aber: Haben sich die Vorteile der BI-Lösung erst einmal herumgesprochen, werden die Anwender die neuen Werkzeuge auch rasch akzeptieren.

Unterstützung durch ein Data Warehouse

Nach einer gewissen Zeit werden einige Anwender Ihres Unternehmens sehr gut mit den BI-Werkzeugen umgehen können, andere weniger. Das ist völlig normal. Um das Fehlerrisiko zu senken, lassen sich Regeln einrichten, wer auf welche Auswertungen zugreifen oder sogar neue Berichte anlegen darf. Da viele der gängigen Geschäftsanwendungen bereits BI-Funktionen enthalten, besitzen Ihre Mitarbeiter aber vielleicht ohnehin schon einiges an Vorwissen.

Das hilft Ihnen auf jeden Fall weiter. Denn häufig planen Unternehmen nach einer „Eingewöhnungszeit" mit der vorhandenen BI-Lösung auch tiefer gehende Analysen. Standen vorher rein operative Abfragen im Vordergrund, wollen Ihre Mitarbeiter nun beispielsweise auch die Ergebnisse verschiedener Zeiträume, Regionen oder Produktgruppen miteinander vergleichen. Hierbei hilft oftmals ein angekoppeltes Data Warehouse. Es enthält historische Daten als Vergleichsgrundlage. Denn: Die notwendigen Informationen müssen nicht immer wieder erst im Unternehmen zusammengeführt werden. Meist stammen diese Daten aus verschiedenen Quellen. Für zuverlässige Analysen müssen Sie daher sicherstellen, dass die Daten korrekt und konsistent sind. Ihre BI-Lösung sollte deshalb über spezielle Funktionen zur Integration und Qualitätssicherung von Daten unterschiedlicher Herkunft verfügen. Nur dann können Sie sich voll auf die im Data Warehouse gesammelten Daten verlassen.

Bei FreshDirect lässt sich Obst und Gemüse online bestellen, das prompt geliefert wird. Mit SAP BusinessObjects Edge BI hat das Unternehmen Rückmeldungen seiner Kunden genau analysiert. Es galt, Probleme in der Wertschöpfungskette zu identifizieren und deren Auswirkungen auf das Geschäft zu verstehen. FreshDirect hat hierzu mit der Software die Kundendaten Produkt für Produkt unter die Lupe genommen. Dank der Berichte konnte FreshDirect ermitteln, welche Produkte von den Kunden gut angenommen werden und welche für Beschwerden sorgen. Die Unternehmensführung hat daraufhin die Prozesse im Unternehmen untersucht und verbessert – vom Fließband bis zur Kommissionierung. Unterm Strich hat FreshDirect die Produkt- und Lieferqualität gesteigert und damit Kompensationsleistungen an seine Kunden deutlich verringert

WAS BEI BI-LÖSUNGEN ZÄHLT

NEBEN DEM FUNKTIONSUMFANG ENTSCHEIDET VOR ALLEM DIE BENUTZERFREUNDLICHKEIT

Selbstverständlich stehen bei der Auswahl einer Business-Intelligence-Lösung zunächst einmal die von Ihrem Unternehmen benötigten Funktionen im Vordergrund. Doch darüber hinaus gibt es eine Reihe weiterer Kriterien, die Sie nicht außer Acht lassen sollten. Hierzu zählen Benutzerfreundlichkeit, einfache Implementierung und Verwaltung, Skalierbarkeit, Erweiterungsmöglichkeiten und Integration in die bestehende und künftige Systemlandschaft Ihres Unternehmens.

Wie entscheiden Sie nun über diese Kriterien?

- Handelt es sich um eine integrierte BI-Lösung mit einem breiten Spektrum an Funktionen, die Ihnen bei Bedarf sofort zur Verfügung stehen? Die Lösung Ihrer Wahl sollte mit dem Wachstum Ihres Unternehmens mithalten können. Zudem decken Sie mit einem umfangreichen Funktionsumfang auch alle Anforderungen Ihrer verschiedenen Anwendergruppen zuverlässig ab.

- Lässt sich die BI-Lösung an eine wachsende Zahl von Anwendern anpassen? Je mehr Erfahrung Ihr Unternehmen mit der Lösung und ihren Vorteilen sammelt, desto mehr Mitarbeiter wollen auch davon profitieren.

- Enthält die BI-Lösung Funktionen, mit denen Sie die Qualität Ihrer Daten sicherstellen können? Als Grundlage verlässlicher Analysen brauchen Sie präzise, konsistente und vollständige Daten. Nur dann können Sie auch verlässliche Prognosen erstellen und die richtigen Entscheidungen treffen.

- Greift die BI-Lösung auf verschiedene Datenquellen zu und kann deren Informationen integrieren? Oftmals nutzen Ihre Anwender nur punktuelle Analysen mit Daten aus einer bestimmten Unternehmensanwendung. Um Ihr Unternehmen sicher zu lenken, brauchen Sie jedoch den Gesamtüberblick. Ihre BI-Lösung muss daher in der Lage sein, Daten aus verschiedenen Quellen sauber zusammenzuführen.

- Lässt sich die BI-Lösung in gängige Desktop-Software einbinden, etwa in Microsoft Office-Anwendungen? Ihre Mitarbeiter können dann die BI-Funktionen mit den gewohnten Desktop-Werkzeugen kombinieren – und gleich ohne großen Schulungsaufwand damit arbeiten.

- Läuft die BI-Lösung auf verschiedenen Betriebssystemen? Linux beispielsweise gewinnt immer mehr an Bedeutung. Sie sollten sich hier mit Ihrer BI-Lösung Optionen offen halten, um nicht an ein Betriebssystem gebunden zu sein.

- Wie einfach lässt sich die BI-Lösung installieren, den Anwendern bereitstellen und wenn nötig skalieren? In puncto „Benutzerfreundlichkeit" zählen nicht nur die Endanwender – auch die Produktivität Ihrer IT-Abteilung ist wichtig für Ihr Unternehmen.

- Verfügt die Lösung über leistungsstarke Administrationswerkzeuge, die sich intuitiv bedienen lassen? Ihre IT-Abteilung ist für Zugriffskontrolle, Sicherheit und Datenschutz verantwortlich. Hierbei muss sie die BI-Lösung wirkungsvoll unterstützen. Gleichzeitig sollten autorisierte Anwender unkompliziert auf alle Funktionen und Daten zugreifen können, die sie für ihre Arbeit brauchen.

- Lassen sich vorgefertigte Berichte zuverlässig katalogisieren und verteilen? Je nach Rolle in Ihrem Unternehmen braucht jeder Anwender spezielle Analysen und Berichtswerkzeuge. Zudem sollten automatisierte Warnmeldungen informieren, wenn bestimmte Ereignisse eintreten oder Grenzwerte überschritten werden.

- Kann die BI-Lösung Berichte an Desktops oder mobile Geräte verteilen – im entsprechenden Format?

- Besitzt die BI-Lösung eine leistungsstarke Suchfunktion? Nur dann können Sie wichtige Informationen und relevante Analysen oder Berichte auch schnell entdecken.

- Finden Ihre Endanwender aus den Fachbereichen in den BI-Werkzeugen die vertrauten betriebswirtschaftlichen Begrifflichkeiten wieder? Gut durchdachte BI-Lösungen trennen über eine semantische Zwischenschicht die Arbeitsoberfläche von der zugrunde liegenden Technologie. Das macht es Ihren Anwendern leicht, sich voll auf Ihre Arbeit zu konzentrieren – ohne detaillierte technische Kenntnisse. Einige Anwender müssen jedoch genauer wissen, woher ihre Daten stammen oder wie sich beispielsweise ein Deckungsbeitrag zusammensetzt. Diese Anwender sollten Details zur Datenherkunft dann auch leicht klären können.

WORAUF ES BEIM BI-ANBIETER ANKOMMT

DAMIT SICH IHRE INVESTITION DAUERHAFT LOHNT

Ihr Unternehmen will möglichst lange und umfassend von der neuen Business-Intelligence-Lösung profitieren. Setzen Sie daher auf einen erfahrenen und etablierten Anbieter mit exzellentem Ruf, kompetenten Beratern sowie zuverlässigen und starken Partnern.

Wie können Sie sich über den Anbieter Ihrer Wahl informieren?

- Werden Schulungen und Trainings angeboten? In Frage kommen Trainings beim Anbieter oder bei Ihnen vor Ort. Andere Anbieter setzen auf computerbasierte Schulungen, bei denen die Anwender je nach Kenntnis- und Erfahrungsstand ihr eigenes Tempo wählen können.

- Wie verkauft sich die BI-Lösung des Anbieters? Steigende Umsätze mit dem Produkt spiegeln zum einen die Akzeptanz der Lösung bei den Kunden wider. Zum anderen sind sie ein Zeichen für eine solide Unternehmensführung auf Seiten des Anbieters – wichtig für die Zukunftssicherheit Ihrer Investition.

- Kauft der Anbieter wenn nötig Technologie hinzu und integriert diese nahtlos in seine BI-Lösung? Unternehmen reagieren mit einer solchen Vorgehensweise rasch auf neue Anforderungen am Markt oder aktuelle Technologien. Auch hieran können Sie ablesen, ob der Anbieter dauerhaft an der Zukunftsfähigkeit seiner Lösung arbeitet.

- Überzeugt der Anbieter mit eigenen Ideen und Innovationen? Setzt Ihr potenzieller Anbieter damit schon länger Maßstäbe im Markt, können Sie darauf mit einiger Sicherheit auch in Zukunft vertrauen.

- Welchen Ruf und welche Expertise besitzt der BI-Anbieter im Vergleich zu anderen Softwareanbietern? Je weiter Sie den Einsatz Ihrer neuen BI-Lösung im Unternehmen vorantreiben, desto wahrscheinlicher ist es, dass ihr verschiedene betriebswirtschaftliche Softwaresysteme oder Datenbanken zugrunde liegen. Setzt Ihr BI-Anbieter etwa auf proprietäre Technologie, müssen Sie sich vergewissern, dass er dennoch über genügend Know-how verfügt, diese Systemlandschaft zu beherrschen.

- Wie stellt Ihnen der Anbieter seine BI-Lösung zur Verfügung? Die meisten Produkte sind auf einen Vor-Ort-Einsatz beim Kunden zugeschnitten und werden hierfür lizenziert. Einige wenige Anbieter vertreiben ihre Lösung nach dem „On Demand"-Modell. Die Software wird in Serverfarmen des Anbieters vorgehalten, betrieben und gewartet. Der Kunde greift über das Internet darauf zu und benutzt sie als Software auf Mietbasis (Software as a Service, SaaS). Dieses SaaS-Modell kann besonders für kleine Unternehmen sehr attraktiv sein, die ihre Einstiegskosten möglichst gering halten wollen. Sollte es zu einem späteren Zeitpunkt wirtschaftlich sinnvoll sein, lässt sich die Software immer noch vor Ort installieren.

- Verfügt der BI-Anbieter über ein ausgedehntes Netzwerk an Softwarepartnern und Beratern? Ein Anbieter, der in seiner Lösung ohnehin Softwarekomponenten einer Vielzahl von Partnerunternehmen verwendet, hat Integrations-Know-how – ein Indiz dafür, dass er auch mit Ihrer Softwarelandschaft umgehen kann. Verfügt er zudem über Kontakte zu renommierten Beratungsfirmen, hat er auch die notwendigen Spezialisten für individuelle Anforderungen Ihres Unternehmens an der Hand.

- Wie unterstützt der BI-Anbieter Ihr Unternehmen bei raschem Wachstum? BI-Lösungen, die auf verschiedenen Betriebssystemen, Systemlandschaften oder Data Warehouses laufen, bieten Ihrem Unternehmen ein Maximum an Flexibilität.

- Welche Erfahrungen mit Unternehmen verschiedener Größe kann der BI-Anbieter vorweisen? Ihr Unternehmen möchte wachsen und expandieren. Sie sind ein Mittelständler an der Grenze zum Großunternehmen? Dann muss der Anbieter mit Ihrem Wachstum Schritt halten können.

- Ist der BI-Anbieter international aufgestellt? Sie selbst sind grenzüberschreitend tätig oder wollen bald expandieren – dann muss auch Ihr Anbieter Ansprechpartner in Ihren Standorten weltweit parat haben.

Kostenkontrolle ist wichtig. Mit der Wahl Ihres BI-Anbieter schaffen Sie dafür die Voraussetzung. Seine Lösung sollte Ihren aktuellen Bedarf abdecken – und sich darüber hinaus wachsenden Anforderungen leicht anpassen lassen.

FAZIT

DIE LEISTUNGSKRAFT IHRES UNTERNEHMENS MIT BUSINESS INTELLIGENCE STEIGERN

Business Intelligence erleichtert es Ihren Anwendern, Sollvorgaben und Ergebnisse präzise zu analysieren und genau zu interpretieren. Die Mitarbeiter erkennen sofort, was wie geplant abläuft, wo neue Chancen stecken oder wo sich Probleme ergeben. Sie können jederzeit sofort eingreifen. Frei definierbare Warnmeldungen zeigen Ihnen Abweichungen an – etwa wenn Umsatzziele nicht erreicht sind.

Ihre Mitarbeiter sind Ihr Kapital. Sie treffen auf Basis der ihnen vorliegenden Daten geschäftskritische Entscheidungen. Verbessern sich die Analysemöglichkeiten Ihrer Mitarbeiter, steigert sich auch die Qualität ihrer Entscheidungen.

Genau hier setzt Business Intelligence an – mit einem breiten Spektrum an Werkzeugen und Funktionen. Ausgereifte BI-Lösungen bestehen zum einen aus der zugrunde liegenden Technologie, zum anderen aus unkomplizierten Arbeitshilfen, die Entscheidungen erleichtern. Ist das der Fall, lassen sich mit Business Intelligence individuelle Aufgaben oder die Ziele ganzer Unternehmensbereiche gezielt an der Unternehmensstrategie ausrichten – und helfen somit unterm Strich, das Gesamtergebnis zu verbessern.

Viele kleinere oder mittlere Unternehmen haben in der Vergangenheit auf Tabellenkalkulationsprogramme vertraut. Die Folge waren oftmals inkonsistente Daten und unvollständige Analysen. Auch diese Unternehmen tendieren daher immer stärker zu einer integrierten BI-Lösung. Auf die gewohnten Tabellen müssen sie deswegen aber nicht zwangsläufig verzichten – gute BI-Lösungen integrieren diese Werkzeuge nahtlos.

50 094 526 deDE (09/04)
©2009 by SAP AG.
Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und andere in diesem Dokument erwähnte SAP-Produkte und Services sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und in anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere hier genannte Business-Objects-Produkte und -Services sowie die zugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken von Business Objects S.A. in den USA und in anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen aufgeführten Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben in diesem Dokument sind unverbindlich und dienen lediglich Informationszwecken. Die Produktspezifikationen können von Land zu Land unterschiedlich sein.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die einzigen Garantien für Produkte und Services des SAP-Konzerns sind in der vertraglichen Garantieerklärung enthalten, die gegebenenfalls den entsprechenden Produkten und Services beigefügt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

www.sap.com/germany/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™