

Mit Wissen zum Erfolg

Wolfgang Schlippe-Thiede

Zusammenfassung: Daten stellen die wichtigste Grundlage für Entscheidungen dar. Aber die meisten Unternehmen nutzen diese wertvollen Informationen nicht zur Entscheidungsfindung. Dabei liefert die Analyse, Verteilung und Anwendung von Wissen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Stetig anwachsende Berge unterschiedlichster Daten erschweren die Umwandlung in nutzbare, strukturierte Informationen erheblich. Business Intelligence-Lösungen schaffen hier Abhilfe: Sie stellen die benötigten Informationen zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort für einen definierten Personenkreis bereit.

1 Informationen als Schlüssel

Der Prozess „Daten – Informationen – Wissen – Entscheidung“ verdeutlicht die Bedeutung der erfolgreichen Wissensbildung im Unternehmen. Am Anfang stehen die Daten, wie auch Abbildung 1 zeigt.

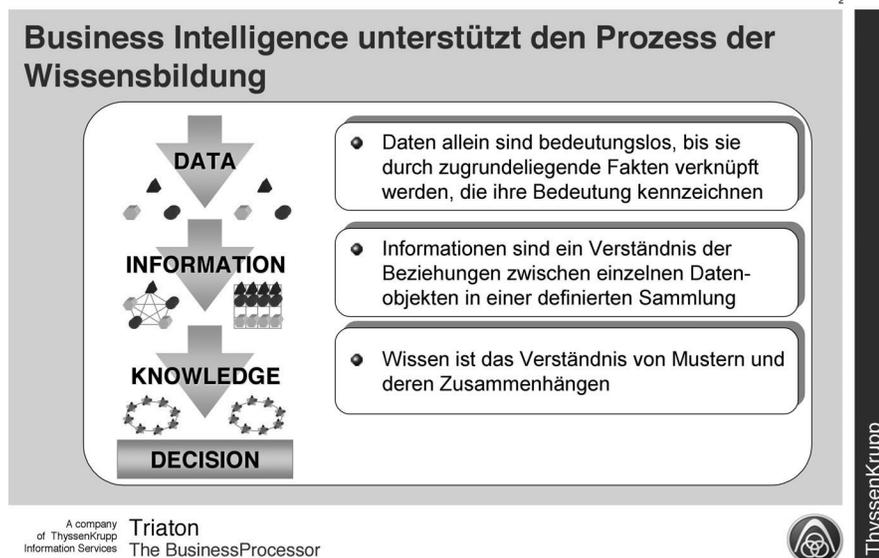


Abb.1: Business Intelligence unterstützt den Prozess der Wissensbildung

In der Regel verfügt nahezu jedes Unternehmen über große Mengen der unterschiedlichsten Daten aus weit verteilten, heterogenen IT-Systemen. Doch sind

diese allein bedeutungslos. Entscheidend ist die Verknüpfung zu einem einheitlichen Gesamtbild, erst dann werden aus Daten Informationen, die die Beziehungen zwischen einzelnen Datenobjekten aufdecken. Erfolgt nun die Verbindung der Informationen und das Verständnis von Mustern und deren Zusammenhängen, endet der oben beschriebene Prozess mit dem Wissen, so dass dann fundierte Entscheidungen getroffen werden können.

1.1 Problematik des Datenhandlings

Obwohl die stetig anwachsenden Datenberge zeigen, dass die Unternehmen über große Mengen an Daten verfügen und weitere sammeln, können diese doch oft nicht nutzenmaximierend verwendet werden. Zudem gestalten sich Unternehmensstrukturen immer komplexer: Niederlassungen im In- und Ausland, Akquisitionen und Verkäufe, verschiedene Sprachen und Währungen und eine oft multinationale "Supply Chain" tragen nicht immer dazu bei, den Überblick zu behalten. Entscheidungen werden in der Realität häufig auf der Grundlage von unzureichenden Informationen mangels Wissen getroffen. Abbildung 2 zeigt die Herkunft der Daten auf.

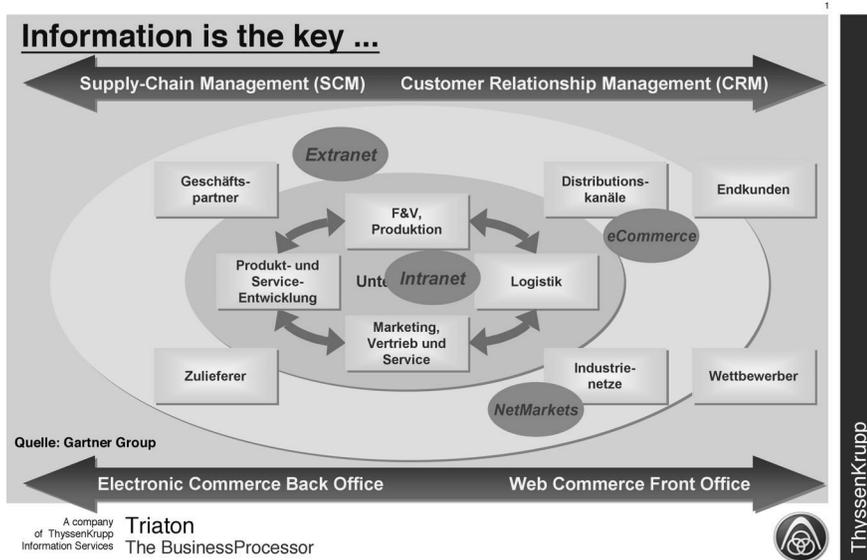


Abb. 2: Information is the key

Die Ursachen liegen auf der Hand. Verantwortlich sind die Systemarchitekturen, die nicht auf eine integrierte, homogene **Datenverwaltung** ausgelegt sind. Die Folge ist, dass Daten an verschiedenen Orten abgelegt werden. Mehrfacherfassungen sind dabei kaum zu vermeiden. Zugriffe sind oft auf einzelne Abteilungen oder Personenkreise beschränkt, so dass nicht jeder Mitarbeiter über alle notwendigen Informationen verfügt. Und last but not least ist auch die Authentizität der Daten

nicht immer gewährleistet. Gefordert ist eine ganzheitliche Lösung, die hilft, relevante Informationen performant und mit hoher Integrität aus dem verfügbaren Gesamtmaterial zu kondensieren.

Erfolgreiche Unternehmen und Organisationen **wissen** die richtigen Antworten auf die wichtigen Fragen. Die genaue Kenntnis der relevanten Informationen wie Unternehmenskennzahlen, tagesaktuell und per Mausklick, bildet die Grundlage für den Erfolg von Entscheidungen. Strategische Ziele werden dann erfüllt, wenn die Entscheider in der Lage sind, profitable Kunden zu gewinnen und zu binden. Die Kostenreduktion bei der Beschaffung steigert den Unternehmensertrag. Die Abläufe der Organisation sind effizient, weil diese kontinuierlich optimiert und den veränderten Anforderungen angepasst werden. Diese Unternehmen haben erkannt, dass die stetige Generierung, Verteilung und Anwendung von Wissen über ihre wesentlichen Erfolgsfaktoren einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil bewirkt.

1.2 Ein Fall für Business Intelligence (BI)

„Ungefähr 90 Prozent aller Entscheidungen werden getroffen, ohne den Vorteil von Informationen, die bereits vorhanden sind, zu nutzen.“

Business Intelligence (BI) bedeutet Betriebs- und Marktdaten in ganzheitliche und strukturierte Informationen (z.B. Kennzahlen) zu verwandeln, die zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort zur Verfügung stehen und so eine proaktive, strategische Entscheidung auf einer soliden Grundlage ermöglichen.

Die **Vorteile der intelligenten Informationsverarbeitung** liegen auf der Hand. Um Wettbewerbsvorteile zu nutzen, schafft Business Intelligence einen Bezug zwischen Daten und Entscheidungsfindung. Eine einheitliche Datenbasis für alle Mitarbeiter schafft Transparenz über das Unternehmen und seine Abläufe. Geschäftsprozesse werden durch die Reduktion von Kosten und die Anpassung von veränderten Anforderungen optimiert. Das Unternehmen kennt seine Position im Markt sowie seine Stellung im Wettbewerb und ist sensibel für Entwicklungen und Trends der Branche, auf die es auch kurzfristig reagieren kann. Reaktionszeiten werden verkürzt und Marktchancen genutzt. Für das Customer Relationship Management (CRM) spielen die Informationen über die Kunden und ihre Situation eine besondere Bedeutung. Das Wissen über Erfahrungen, mögliche Probleme und Anforderungen ist die Basis für kundenorientiertes Handeln.

2 Wissen schafft Erfolg

2.1 Triaton macht Unternehmen erfolgreicher

Triaton bietet seinen Kunden mit **Business Intelligence Service Providing** (kurz: **BISP**) ein strategisches Konzept zur Wissensgewinnung in Unternehmen. BISP ist eine Full-Service-Dienstleistung aus einer Hand, die entscheidungsrelevante In-

formationen als schlüsselfertiges Produkt zu kalkulierbaren Kosten bereitstellt. Das Dienstleistungspaket umfasst die Managementberatung, das Data Warehousing, die Extraktion von Rohdaten aus Backoffice-Systemen und Marktdaten. Ebenso beinhaltet es die Zusammenführung unter zielorientierten Aspekten, die Implementierung und die Bereitstellung sowie den Betrieb optimierter BI-Applikationen. Kompetent agiert Triaton bei der Optimierung bereits bestehender BI-Lösungen genauso wie bei der Schaffung neuer Lösungen. Im Rahmen des Business Activity Monitoring rundet Triaton sein Angebot mit Schulungen und einem umfassenden Kundenservice zu monatlichen Raten ab.

Triaton macht Unternehmen erfolgreicher, indem man gemeinsam den ersten Schritt in Richtung eines ganzheitlichen Knowledge-Managements geht. Mit der dauerhaften Struktur der Informationen stellt das Unternehmen seinen Kunden gebündeltes Wissen zur Entscheidungsfindung zur Verfügung. Bisher war der Unternehmensalltag geprägt von großen Mengen unstrukturierter Daten aus heterogenen Quellen, die die Informationsbedürfnisse in den Unternehmen nicht befriedigen konnten. Mangelnde Datenqualität und Redundanz haben das Auffinden der geeigneten Informationen und die Verknüpfung mit Fakten deutlich erschwert. Viele Unternehmen sahen sich einer Intransparenz ihres Kosten-Nutzen-Verhältnisses ausgesetzt. Der entstehende Kostendruck hatte einen erhöhten Controlling-Bedarf zur Folge. Triaton setzt an diesen Punkten an und erzielt so eine höhere Kosteneffizienz bei der Informationsgewinnung.

BISP Pains der Branchen

- **Pharma**
 - Fehlende Transparenz bzgl. Kunden/Interessenten
 - Unzureichendes Beschwerdemanagement
 - Bedarf an Trendanalysen, Analyse des Kundenverhaltens
- **Chemie**
 - Fehlende Transparenz bzgl. Kunden/Interessenten mit Forecast, Planung und Vertriebscontrolling
 - Unzureichendes Beschwerdemanagement
 - Fehlende unternehmensweite Informationsstrategie
- **Automotive, Maschinen- und Anlagenbau, MPW**
 - Fehlende Transparenz im Service-Bereich und eSales Bereich

A company
of ThyssenKrupp
Information Services

Triaton
The BusinessProcessor



ThyssenKrupp

Abb. 3: BISP Pains der Branchen

Maßgeschneiderte Lösungen erfordern genaue Branchenkenntnisse. Langjährige Erfahrung macht Triaton zum kompetenten Ansprechpartner in den Segmenten

Pharma, Chemie, Automotive, Maschinen- und Anlagenbau sowie Metal/Paper/Wood. Die vorangestellte Abbildung 3 gibt einen Überblick über die verschiedenen Informationsdefizite der Branchen.

2.2 Kostenvorteile durch Triaton als Service Provider

Triaton-Kunden profitieren nicht nur vom Branchen-Know-how des Service Providers, sondern auch von den deutlich geringeren Kosten. Anstatt in eine eigene interne Lösung mit hohen Start-up-Kosten und Risiken investieren zu müssen, kann das Dienstleistungspaket von Triaton gewählt werden. Monatliche Raten gewähren ein hohes Maß an Kostentransparenz und verringern das Investitionsrisiko. Das Systemhaus reduziert die Startup-Kosten durch Pooling deutlich. Bei der Hardware werden bestehende Ressourcen neu skaliert. Durch die BISP-Partner IBM und Intel fallen geringere Kosten für Hard- und Software an. Triaton und seine Partner entwickeln mit breiter Erfahrungskompetenz branchenspezifische Lösungen. Dabei ist qualifiziertes Personal das A und O. Triaton stellt seinen Kunden einen erfahrenen Business-Assistenten zur Seite. Als Coach berät dieser die Kunden und begleitet gemeinsam mit zusätzlichem IT-Personal der Kooperationspartner das Projekt bis zur Implementierung. Im Vergleich dazu würde allein die Personalsuche am Markt mindestens 6-9 Monate dauern. Weitere 6-12 Monate müsste das Unternehmen als Zeitraum für Schulungen und zum Sammeln von Erfahrungen anrechnen. Im besten Fall würde sich das Projekt bei kundeninterner Durchführung um ein Jahr verzögern. Diese Kosten sowie die Folgekosten der Personalbindung werden bei externer Vergabe an einen kompetenten Anbieter wie Triaton eingespart.

2.3 BISP: Funktionsweise

Mit BISP stellt Triaton entscheidungsrelevante Informationen als Produkt aus einer Hand mit transparenten Kostenstrukturen (ROI) bereit, wobei die gesamte Wertschöpfungskette, die mit den gesammelten bzw. zu sammelnden Daten verknüpft ist, abgebildet wird. BISP ist eine Dienstleistung, die maßgeschneiderte Lösungen nach dem ganzheitlichen Prinzip „Plan-Build-Run“ bietet. Wie die Abbildungen 4 und 5 zeigen, teilt sich das Projekt in drei Abschnitte auf: Beratung, Implementierung und Betrieb.

Die zielorientierte **Beratung** ist die Grundlage für die Entwicklung einer individuellen Lösung. Eine schlüssige Konzeption setzt die genaue Kenntnis der Kundensituation voraus. Erfahrene Mitarbeiter stellen die Anforderungen der Kunden im Rahmen einer Ist-Analyse zusammen, die anschließend in ein Soll-Konzept einfließen. Getreu der Informationsstrategie sammelt Triaton alle für ein Gesamtkonzept relevanten Informationen, bis alles Wissenswerte vorliegt. Erst dann erfolgt die Erarbeitung eines Gesamtkonzeptes in enger Abstimmung mit dem Kunden, an die weitere vorbereitende Optimierungen anknüpfen. Die Beratung kann in zwei zeitlich aufeinanderfolgende Phasen unterteilt werden. In einem einwöchigen

Quick Scan werden die groben Eckdaten des Projektes gemeinsam mit dem Kunden erarbeitet.

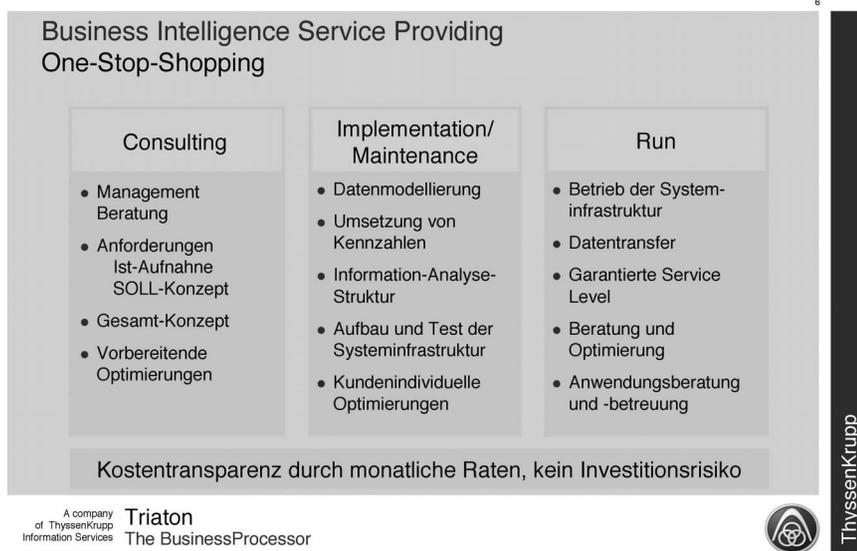


Abb. 4: Business Intelligence Service Providing – One-Stop-Shopping

Zu diesem Zweck besteht ein detaillierter Plan, der den Zeitpunkt und die Durchführung der Arbeitsschritte festlegt und den Input definiert, der vom Kunden erwartet wird. Inhalte sind die Festlegung der Schwerpunktthemen sowie die Klärung der Erwartungshaltung des Kunden, die in Workshops, Interviews und Dokumentenstudien identifiziert werden. Die Woche endet mit der Vorlage einer Detailplanung für ein **Readiness Assessment**. Die zeitlich nachfolgende Phase 2 beschäftigt sich mit der Erarbeitung der aus den Zielen des Unternehmens abgeleiteten Informationsanforderungen und dem daraus abzuleitenden Nutzen. Ebenfalls wird in dieser Phase ein Business Case mit einer ROI Berechnung erstellt, die sowohl die Entwicklung als auch den Betrieb des Informationssystems einschließt. Ergänzend wird versucht, mögliche organisatorische oder technische Defizite aufzudecken, die einer effizienten Informationsbereitstellung entgegenstehen könnten. Während des vier bis achtwöchigen Readiness Assessments wird auch die Wirtschaftlichkeit des Projektes betrachtet und das weitere Vorgehen geplant. Die Ergebnisse dienen letztendlich dem Entwurf eines Festpreisangebotes für die Implementierung und die Erstellung eines Leasingmodells für das Hosting und Application Service Providing.

In der dritten Phase folgt die **Implementierung** und **Inbetriebnahme**. Die Implementierung erstreckt sich über einen Zeitraum von 3 bis 9 Monaten. In dieser Zeit wird das Konzept realisiert. Die Business Process Spezialisten und IT-Spezialisten

von Mummert + Partner und Triaton leisten dabei dem Business-Assistenten fachliche Unterstützung.

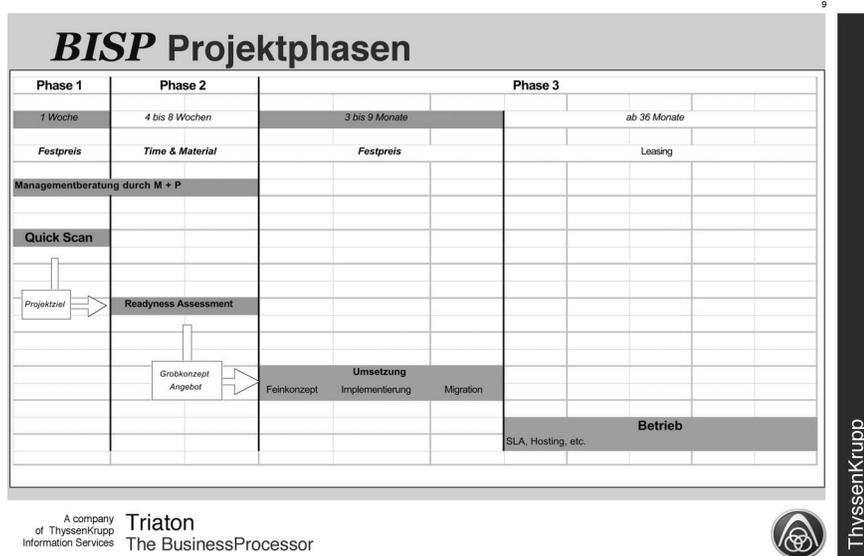


Abb. 5: Business Intelligence Service Providing – Projektphasen

Die BISP Plattform setzt auf der Intel Systemarchitektur auf, die kosteneffizient und skalierbar arbeitet. Zunächst werden die Rohdaten aus den Backoffice-Systemen des Kunden sowie Marktdaten extrahiert. Im Anschluss findet im Rahmen der Implementierung die Data Warehousing Technologie Anwendung. Indem sie die unterschiedlichsten Dateiformate unter zielorientierten logischen Verhältnissen in ein einheitliches Format zusammenführt, wirkt sie dem allgemeinen Problem großer heterogener Datenmengen entgegen. Nun ist es möglich, verschiedene Technologien anzuwenden, um bestimmte Daten zu suchen und zu analysieren. Notwendig dafür ist die Definition, Bereitstellung und der Vertrieb von Business Informationsobjekten wie Business Content im Sinne von Kennzahlen, Scorecards, Marktdaten oder BI-Extranets. Aber auch Business Intelligence Tools müssen definiert und in Betrieb genommen werden. Dazu zählen Themengebiete wie Customer Intelligence (Customer Segmentation, Campaign Management), Supplier Intelligence (Supplier Relationship Management oder Supplier Ranking), Organisational Intelligence (Risk Controlling oder Human Capital Management), Enterprise Performance Management (Balanced Scorecard oder Controlling). Nach diesen Kriterien muss die Information-Analyse-Struktur aufgebaut werden. Diese Struktur liegt dem späteren Auffinden und Zusammenstellen von Informationen zu bestimmten Themen zugrunde. Nach Abschluss dieser Umsetzungen wird die Systeminfrastruktur aufgebaut und ge-testet. Der Kunde ist in der Testphase voll integriert, um so direkt kundenindividuelle Optimierungen vornehmen zu können.

Ist die Implementierung beendet, beginnt die Phase der Inbetriebnahme der Systeminfrastruktur. Hierbei ist der verschlüsselte und gesicherte Transfer der Daten in das Hosting Center von Bedeutung wie Abbildung 6 verdeutlicht. Daten sind das wertvollste Gut eines Unternehmens, deshalb müssen sie vor unberechtigten Zugriffen geschützt werden. Insbesondere bei globalen Netzwerk-Infrastrukturen wie dem Internet, Intranet, Extranet, VPN, LAN etc. ist die Sicherheit ein wichtiges Thema. Die eingesetzte Hardware sorgt für Hochverfügbarkeit und Redundanz der Daten und gewährleistet einen 24x7 Betrieb an 365 Tagen im Jahr. Während des Betriebs greift das Leasingmodell.

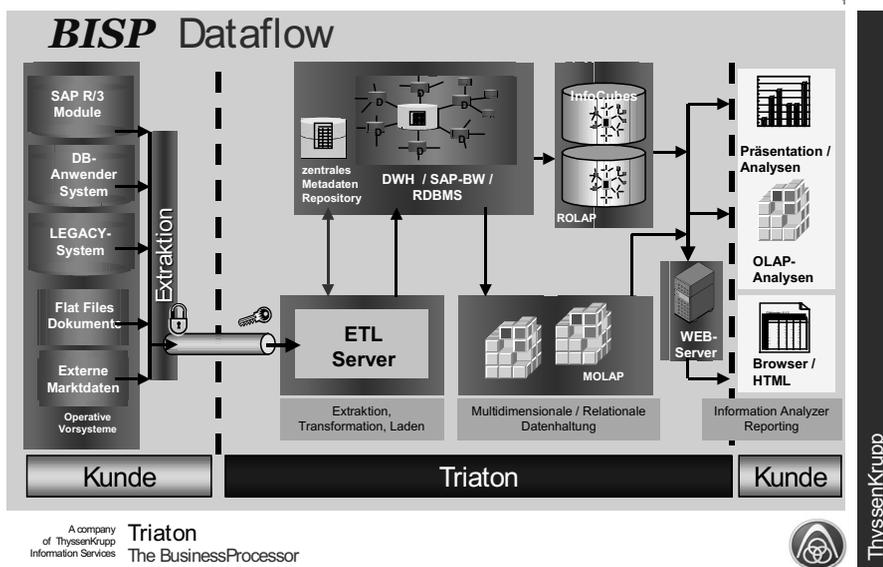


Abb. 6: Business Intelligence Service Providing – Dataflow

Im Rahmen des Analytical Skill Managements wird dem Informationsempfänger ein Berater zur Seite gestellt, der die Prozesse des Kunden im Blick hat und gezielt bei der Informationsanalyse berät. Darüber hinaus bietet Triaton nach der Inbetriebnahme und während des Betriebs des Systems Schulungen an. Werden neue Informationsquellen identifiziert, berät Triaton seine Kunden dahingehend. Auch setzen Quality Audits erst nach der Inbetriebnahme und dann parallel zum Betrieb an. Sie garantieren hochwertige Informationen, überwachen Schnittstellen und Prozesse und bieten die notwendige Sicherheit in allen Bereichen des Business Intelligence Service Providings.

3 Effizienz durch starke Partner

IBM, Intel und Mummert + Partner hat Triaton für die Realisierung des Konzeptes eines kompletten Business-Intelligence-Leistungspaketes mit ins Boot geholt. Die

Kunden erfahren eine optimale Informationsversorgung durch die Bündelung von Spezialwissen der strategischen Partner. Nach Angaben von Triaton gab es noch keinen Anbieter von kompletten Integrationslösungen dieser Art am Markt. Mit der Zusammenführung dieser Unternehmen hat Triaton ein einmaliges Netzwerk ins Leben gerufen, das synergetisches Handeln auf höchstem Niveau bietet.

Mummert + Partner, eine der führenden europäischen Unternehmensberatungen für Dienstleistungsunternehmen und in Deutschland unter den Top Ten der Branche, bringt die erforderliche Consulting-Kompetenz in das BSIP-Netzwerk ein. Triaton stellt das notwendige Implementierungs-Know-how zur Verfügung und tritt als Betreiber in den eigenen Rechenzentren auf. IBM, das weltweit größte Unternehmen für Informationstechnologie, liefert als Technologiepartner die Hard- und Software. Intel stellt als der größte Halbleiterhersteller der Welt unter anderem mit seinen neuen Itanium-Prozessoren die notwendige "Power inside" der Systeme sicher.

In Krefeld hat Triaton ein Test-Labor eingerichtet, das die Effektivität einer BISP-Lösung erlebbar macht. Das Solution Lab besteht aus sämtlichen Intelligence-Anwendungen, aus technischen Komponenten eines Rechenzentrums sowie aus einem Multifunktionscenter mit Schnittstelle zum Kunden und einer direkten Verbindung (Videokonferenz und Netzanbindung) mit den Laboren der beteiligten Partner. Das von Intel zertifizierte Labor ist mit den aktuellen Versionen markt- und technologieführender Produkte aus Bereichen wie Data Warehouse, analytical SCM und CRM, Data Mining sowie eCommerce ausgestattet. Unter realen Bedingungen kann Triaton den Kunden so demonstrieren, wie mit Hilfe von BISP reine Datenbankinformationen in geschäftliches Wissen zur Grundlage von Management-Entscheidungen transponiert werden können.

4 Fallbeispiele

Die Praxis zeigt: Business Intelligence-Lösungen werden in jedem Unternehmen gebraucht. Überall besteht reges Interesse daran, wie Daten für Planungs-, Reporting- und Analysezwecke möglichst effizient gesammelt, ausgewertet, selektiert, aufbereitet und einem fest definierten Anwenderkreis zur Verfügung gestellt werden können. Typische Anwendungsbeispiele sind die bevorstehende Jahresplanung oder die Umstellung auf einen anderen Bilanzierungsstandard.

Der Erfolg zeigt sich in der Praxis. Bereits fünf namhafte Unternehmen vertrauen auf die Triaton Lösung. Bei **Hoesch Rothe Erde** ist ein System für Controlling, Ergebnisrechnung, Produktionsplanung, Personal und weitere Bereiche im Einsatz. **Eisenbahn und Häfen** nutzen BISP für Personal, Logistik und Controlling inkl. dem Web-Reporting. **Krupp Presta** baut auf BISP beim Controlling und im Vertrieb, **Krupp Thyssen Nirosta** zusätzlich im Bereich Finanzen und Logistik.

ThyssenKrupp Stahl setzt seit Herbst 2001 auf die Business Intelligence-Kompetenz von Triaton. Die Anforderungen waren hoch. Das Unternehmen wünschte eine kundenorientierte BI-Lösung, die skalierbar ist und zwischen 1200 und 1500 User bearbeiten kann. Nach oben unbegrenzt erweiterbar und flexibel sollte sie sein. ThyssenKrupp Stahl erwartete eine Hochverfügbarkeit des Systems von 365 Tagen im 24 x 7 Betrieb. Triaton ist es gelungen, eine spezifische Lösung zu entwickeln, die diesen Ansprüchen mehr als gerecht wurde. Genutzt wird die BISP-Lösung aus dem Softwarehaus Business Objects für die Bereiche Logistik, Rechnungswesen, Personal und Produktion. Integriert hat Triaton die aktuellste Hard- und Software der Markt- und Technologieführer. Zusätzlich konnte Triaton durch ein exzellentes Preis-Leistungs-Verhältnis und einen guten ROI überzeugen.