Business Intelligence und Informationsmanagement: Thesen und Trends 2008

Erfolgreiche Unternehmen sind komplexe Gebilde, die im internationalen Wettbewerb einer ständig wachsenden Daten- und Informationsflut und einem immer stärker werdenden Entscheidungsdruck ausgesetzt sind. Das frühzeitige Erkennen von internen und externen Veränderungen ist bei der heutigen Marktdynamik für den Geschäftserfolg unerlässlich. Dazu dienen seit den 80er Jahren **Business Intelligence** Systeme. Der Begriff Business Intelligence (BI) wurde von der Gartner Group aber erst in den 90er Jahren in den Markt getragen, vorher sprach man von entscheidungsunterstützenden Systemen. Dieser Begriff wurde dann mit dem Konzept von BI „bessere **Entscheidungen zu treffen**" aufgenommen.

Die ursprüngliche Idee von B-Werkzeugen war, den Mitarbeitern in Fachabteilungen und im Management Werkzeuge und Methoden an die Hand zu geben, mit denen man selbständig seine Aufgabenstellungen und analytischen Fragestellungen lösen sollte. In vielen Fällen wurden diese Erwartungen aber nicht erfüllt. Die Gründe dazu sind vielfältig. Ein Blocker des Erfolges von BI war die mangelnde Geschäftsrelevanz von Berichten und Analysen. Es fehlte der Bezug der Kennzahlen zu den Geschäftsprozessen. So waren BI-Ergebnisse zwar „interessant", aber nur von beschränktem Nutzen, denn es fehlte die Rückkopplung per Entscheidungen und Maßnahmen in die Geschäftsprozesse zwecks proaktiver Überwachung und Steuerung. Trotz dieser vielfach geäußerten Kritik war der BI-Markt in den letzten Jahren ein überdurchschnittlicher Wachstumsmarkt mit durchschnittlich zweistelligen Wachstumsraten. Die Begründung dazu sehe ich in den folgenden drei Thesen und Trends, die eine weitgehende Umgestaltung des BI-Marktes und der BI-Rolle, Methoden und Werkzeuge beschreiben.

These 1: Der Markt für Business Intelligence hat sich aufgelöst.
Die schon seit einiger Zeit zu beobachtende Marktkonsolidierung hat mit den drei „großen" Akquisitionen in 2007 (Oracle/Hyperion; SAP/Business Objects; IBM/Cognos) ihren Höhepunkt gefunden und quasi zur Auflösung des Marktes für BI als eigenständigen Markt geführt. Schon in 2006 habe ich das kommen sehen (Statement: is report 3/2006). Der BI-Markt ist so in den BPM/SOA- bzw. ERP-II-Markt aufgegangen: Die großen Vier im BPM/SOA-Markt (IBM, Microsoft, Oracle, SAP) sind alle auch Anbieter von BI. Ähnliches gilt im ERP-II-Markt wie man am Beispiel von Infor sehen kann. Die kleinen, unabhängigen Anbieter finden in diesem neuen Markt aber jetzt sehr gut ihre Nischen, denn die fortschreitende Prozess- und Service-Orientierung (hierzu zähle ich auch das SaaS-Modell) unterstützt einen Best-of-Breed-Ansatz in optimaler Weise. Das heißt also: sehr gute Aussichten für die Kleinen gerade wegen dieser Evolution des Marktes. Daneben haben sich aber auch neue Nischenmärkte eröffnet wie Content Intelligence, Customer Intelligence, Financial Intelligence und Competitive Intelligence. Hier sind die Wachstumschancen für neue Anbieter ebenfalls sehr gut. Die Auflösung des traditionellen Marktes für Business Intelligence bedeutet also nicht sein Ende, sondern einen Neubeginn mit vielen Chancen für alle Marktteilnehmer.

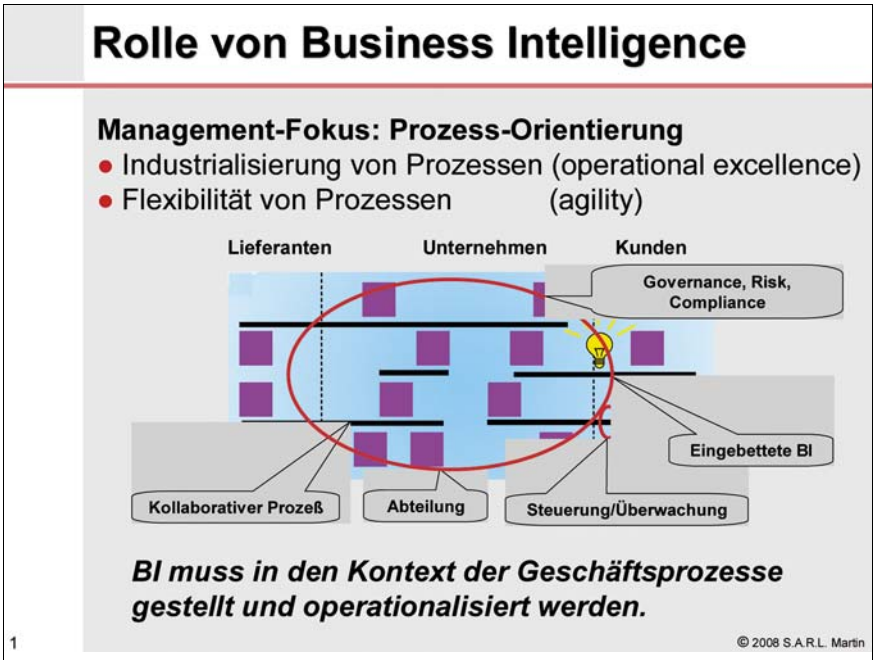

Abbildung 1: Der Fokus des Managements liegt auf den Prozessen: Industrialisierung und Flexibilität von Prozessen schaffen geldwerte Vorteile. Daher wird ein Prozessmanagement zum entscheidenden Erfolgsfaktor. Hieraus folgt die wachsende Bedeutung von Business Intelligence. BI macht Prozesse intelligent durch die Einbettung von analytischen Services (beispielsweise der Einsatz von Customer Intelligence zu intelligenten Kundeninteraktionen), steuert und überwacht die Performance von Prozessen per Kreislaufmodell und dient als Grundlage zu Governance, Risiko Management und Compliance.

These 2: BI ist für die Unternehmen wichtiger denn je.
In den letzten Jahren konnte man eine Evolution von BI beobachten. BI wurde operational, BI wird endlich in den Kontext von Prozessen gestellt und im Sinne eines geschlossenen Kreislaufmodells zur Prozessüberwachung und Steuerung eingesetzt. Damit verabschiedete sich BI auch vom alten Paradigma, dass BI nur auf einem Data Warehouse funktioniert. Operative Datenquellen werden gleichberechtigt zu klassischen Data Warehouse Daten. Daraus folgt eine neue Herausforderung: Die traditionellen ETL-Prozesse allein tun es nicht mehr. Wir brauchen einen umfassenderen Ansatz zum Informationsmanagement: Enterprise Information Management. So schafft man den Übergang von BI zu Performance Management (auch CPM oder BPM genannt) (Abb. 1).

Performance Management ist ein Geschäftsmodell, das einem Unternehmen ermöglicht, Unternehmensziele und Geschäftsprozesse kontinuierlich aufeinander abzustimmen und konsistent zu halten.

Eine neue Studie von Accenture unterstreicht die Bedeutung von Informationsmanagement. 60% der CIOs arbeiten an einer solchen Strategie, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen und 75% der Befragten erwarten, eine solche Strategie innerhalb der nächsten drei Jahre umzusetzen. Analytik steht dabei ganz besonders im Fokus, da hier viele CIOs den Erwartungen noch nicht gerecht werden. Nur 40% setzen heute BI ein, um Wettbewerbsvorteile zu erzielen, aber 76% der befragten CIOs wollen hier in den nächsten Monaten investieren und 57% sehen BI als kritischen Erfolgsfaktor zur Erreichung von Wettbewerbsvorteilen*****. Inzwischen geht man noch ein Stück weiter und sieht die Schlüsselrolle von BI über Performance Management hinaus jetzt auch für Governance, Risiko-Management und Compliance („GRC"). In diesen Aufgabenstellungen ist BI aus dem Alltag des Vorstands nicht mehr wegzudenken.

***) Quelle: CIO Magazine, http://www.cio.com/article/123451/Survey_Information_Management_a_Priority_for_CIOs_But_Elusive**

ISIS Medien, Copyright © Nomina, München

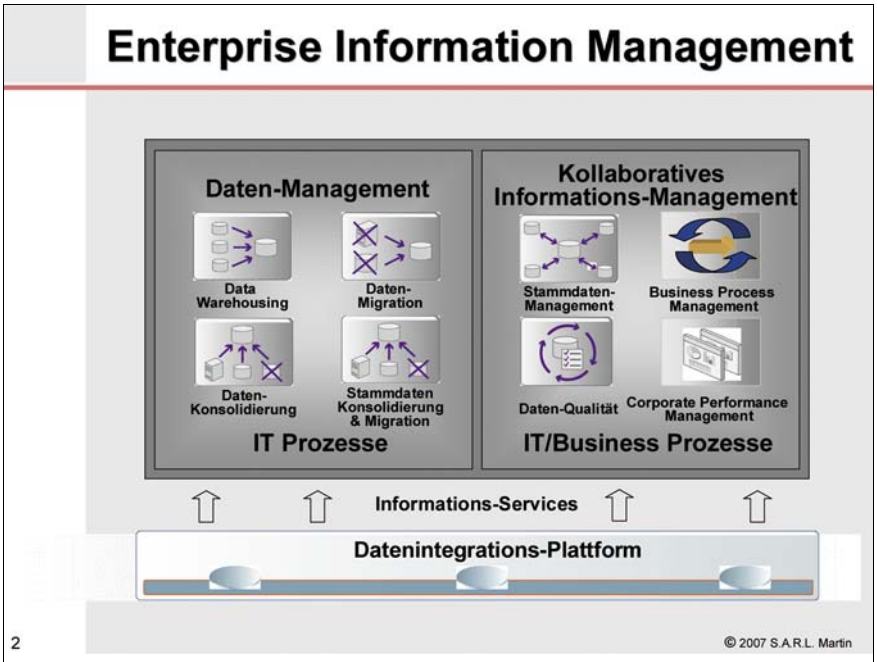

Abbildung 2: Enterprise Information Management (EIM) besteht aus allen IT-orientierten Datenmanagement- und IT/Business-kollaborativen Informationsmanagement-Prozessen. Alle Szenarien basieren auf Informationsservices, die von einer Datenintegrationsplattform bereitgestellt werden. In einer SOA spielt die Datenintegrationsplattform die Rolle eines Enterprise-Service-Datenbus, der den Enterprise-Service-Bus ergänzt.

These 3: BI ist auf der Vorstandsebene angekommen.
Mit der Rolle von BI in Performance Management und GRC ist BI in der Tat auf dem C-Level angekommen. Früher wurde BI der IT im Unternehmen verkauft. Viele BI-Projekte haben darunter gelitten. Die Wertschöpfung durch BI war schwer oder teils gar nicht nachzuweisen. Riesige Data Warehouses verursachten Kosten, aber keiner wollte die dort vorhandenen Daten so recht nutzen.

Das ändert sich nun. Die Wertschöpfung von BI im Kontext von Prozessen ist unbestritten. Im Sinne von GRC wird das Büro des CFO zu einem Leitstand des Unternehmens. Aus dem CFO wird der Verantwortliche für Performance und GRC.

Trends in BI:

- **Mehr Daten und mehr Datenquellen.**
  Von Datenflut spricht man schon lange. Es werden aber getrieben von Internet, Web 2.0, RFID etc. immer mehr Daten. Unstrukturierte Daten wachsen sogar noch stärker als strukturierte Daten. Die Analyse komplexer Datentypen aus heterogenen Quellen ist die Herausforderung der nächsten Jahre. Die Voraussetzung dazu ist Enterprise Information Management (Abb. 2).
- **Industrialisierung der BI-Prozesse.**
  Auch die BI-Prozesse werden wie alle anderen Unternehmensprozesse standardisiert und automatisiert. Nehmen wir als Beispiel Data-Mining-Prozesse. Mit traditionellen Data-Mining-Werkzeugen brauchte ein gut ausgebildeter Experte bisher bis zu 6 Wochen um 1 Modell zu erzeugen. Mit heutigen Werkzeugen des „Extreme Data Mining“ schafft ein eingearbeiteter Fachabteilungsmitarbeiter bis zu 100 Modelle in 1 Tag.
- **Flächendeckendes BI.**
  „Information at your fingertips“ hieß es schon in den 90er Jahren, aber jetzt erst sind wir so weit. Das Web 2.0 Prinzip, dass der Konsument zum Produzent wird, beginnt auch im BI zu greifen. Beispiel sind hier einerseits die von Gartner so genannten CPM Toolkit, mit denen man seine Analysen nun wirklich selber und ohne IT machen kann. Schließlich erlaubt die Einbettung von analytischen Services in die Prozesse mit einer SOA-Infrastruktur eine voll transparente Nutzung von Intelligenz an jedem Arbeitsplatz, auch über die Unternehmensgrenzen hinweg: Im Rahmen von Selbstbedienung kann auch der Kunde „intelligente Interaktionen“ erfahren.

Fazit:
Business Intelligence: Kritischer Erfolgsfaktor von BI ist, Information in den Kontext von Geschäftsprozessen zu stellen, denn auf die Geschäftsprozesse kommt es heute an!
Information, auf die Prozesse bezogen, erlaubt den Mitarbeitern, die Prozesse nachvollziehbar verfolgen können. So können Prozessverantwortliche und Führungskräfte die augenblickliche Position und Situation jedes Prozesses verstehen und rechtzeitig Maßnahmen treffen, wenn Probleme und Risiken sich abzeichnen. So lassen sich bessere Entscheidungen treffen. Business Intelligence gehört zu und an jeden Arbeitsplatz.

Informationsmanagement: Daten und Informationen in notwendiger Qualität sind die Voraussetzung für erfolgreiches BI. Sie sind erfolgskritisch für das Unternehmen, wenn es um Profitsteigerung, das Treffen besserer Entscheidungen und Innovation geht. Die Herausforderungen, denen man sich stellen muss sind Datenflut, Heterogenität der Datenquellen und agiles Informationsmanagement im Kontext von Prozess-Orientierung.

Dr. Wolfgang Martin
Wolfgang Martin Team, S.A.R.L. Martin
Analyst und Research Advisor
am Institut für Business Intelligence der
Steinbeis Hochschule Berlin
E-Mail: info@wolfgang-martin-team.net

ISIS Medien, Copyright © Nomina, München