



Foto: per theinstudio on unsplash

«WO DER SCHUH AM MEISTEN DRÜCKT»

► Das Leistungsspektrum moderner Analytics- und Planungssoftware erweitert sich rasant. Unternehmen verschiedener Branchen erhalten schnellere und bessere Managementinformationen. Ein Praxisgespräch mit dem Berater Johannes Harzheim.

BIM: Der Wettbewerbsdruck in allen Branchen steigt. Deshalb wollen viele Unternehmen auf dem Gebiet von Business Analytics aufrüsten. Können die aktuellen Software-Angebote diesen Ansprüche gerecht werden?

Harzheim: Tatsächlich wächst in den Unternehmen der Wunsch nach schnelleren und besseren Analysen. Die neue Generation von Planungs- und Analytics-Programmen ermöglicht es, die wachsenden Anforderungen der Anwender in den Unternehmen zu erfüllen. So lässt sich beispielsweise mit der Umstellung von IBM Cognos TM1 auf Planning Analytics die technische Größe eines typischen Datenwürfels massiv verringern.

BIM: Welche Vorteile ergeben sich dadurch in der Praxis?

Harzheim: Dadurch laufen die Anwendungen wesentlich schneller, was sich vor allem bei komplexen Aufgaben oder Bran-

chen mit extrem umfangreichen Datenstrukturen bemerkbar macht.

BIM: Zum Beispiel?

Harzheim: Bei einer typischen Vertriebsanalyse etwa von Versicherungsleistungen, lässt sich erhebliche Analysezeit einsparen, indem - abhängig von den abgeschlossenen Verträgen - die relevanten Messgrößen pro Kunde, Vermittler, Produkt, Vertriebskanal oder Markt schneller bereitgestellt werden.

BIM: Geschwindigkeit ist nicht immer alles. Gibt es weitere Vorteile?

Harzheim: Gleichzeitig wird die Analyse durch die neuen Technologien auch flexibler, weil die Struktur des Datenwürfels nicht mehr von vornherein festgelegt werden muss. So kann beispielsweise ein Getränkehersteller seine Vertriebsanalyse je nach Bedarf variieren und selbst während eines Rechenvorgangs die Analysekathego-

rien in Abhängigkeit vom jeweiligen Artikelstamm nach Belieben wechseln; zum Beispiel im Hinblick auf Behältnisse (Dosen, Flaschen oder Tetrapacks) oder auch auf Zutaten.

BIM: Welcher konkrete Nutzen ergibt sich daraus?

Harzheim: Eine Verbesserung ergibt sich zum Beispiel bei der Kundenbetreuung einer Versicherung: In den Call Centern kann die Größe der Support-Mannschaft abhängig von den Anrufen und den Schriftstücken wie E-Mails, Briefe oder Faxe je nach Situation optimiert und entsprechend aufgestellt werden. In einem Projekt etwa haben wir, basierend auf sehr detaillierten Vergangenheitsdaten, Mittelwerte gebildet und sie mit Referenzkalendern und anderen Parametern unterlegt. Das Unternehmen kann jetzt auf der Basis des neuen Modells sehr gut prognostizieren, in welcher Kalenderwoche wie



Foto: Lennart Winkler/WWW.HENDRICKS.ROST & CIE

viele Anrufe und Schriftstücke hereinkommen, um die Steuerung des Kundensupports zu verbessern. Erste Erfolge: die Einsparung von zusätzlicher Samstagsarbeit und die Senkung des gesamten Rückstands an unbearbeiteten Schriftstücken.

BIM: Woher kommen die Impulse für die Modernisierung der Systeme?

Harzheim: Vor allem die Manager wünschen sich bessere Berichte - jederzeit und überall. Gefragt sind steuerungsrelevante Berichte, die mit wenigen Klicks verfügbar sind, auch mobil. Frontend-Projekte, zum Beispiel für Management-Dashboards, werden dann durch die Fachabteilungen umgesetzt.

BIM: Sind die Ansprüche realistisch?

Harzheim: Cockpits für alle Unternehmensbereiche, von den Finanzen über die Produktion bis hin zum Vertrieb, sind technisch sehr anspruchsvoll, weil sehr umfangreiche Informationen aus den verschiedensten Systemen wie etwa SAP oder CRM in einer multidimensionalen Datenbank zusammengezogen werden müssen. Am effektivsten umzusetzen ist dieses Ziel dort, wo in der betriebswirtschaftlichen Praxis der Schuh am meisten drückt: in den wertschöpfenden Bereichen, wie etwa im Vertrieb oder im Kundenmanagement. Dort ist der Nutzen webbasierter Frontends, die den bequemen Abruf von Informationen über Mobilgerä-

te und ohne spezielle Apps ermöglichen, am größten.

BIM: Was geschieht im Backoffice?

Harzheim: Die Verwaltung und Weiterentwicklung des gesamten Datensystems im Unternehmen wird einfacher. Auch die Administratoren und Power User profitieren von der Modernisierung. Dank webbasierter Administrationsoberflächen können Strukturen, Modelle und Performance bestens im Auge behalten werden. Auch lang ersehnte Konsolen und Editoren sind mittlerweile webbasiert.

BIM: Inwiefern wird die Lösung komplexer betriebswirtschaftlicher Herausforderungen zum Beispiel bei der Supply Chain einfacher?

Harzheim: Viele Unternehmen kämpfen in der Tat mit dem Problem, wie sie die unterschiedlichen Bereiche wie Vertrieb, Produktion, Beschaffung oder Marketing optimal aufeinander abstimmen. Lösungen wie Planning Analytics bieten den Vorteil, dass die einzelnen Gebiete je nach Bedarf sukzessive an ein Gesamtsystem angebunden werden können.

BIM: Ist eine derartige Anbindung auch ad hoc, also sehr kurzfristig, je nach aktueller Anforderung möglich?

Harzheim: Wenn die notwendigen Informationen, wie Lagersituation, Produktionskapazitäten und -auslastung, Beschaf-

Business Analytics im Blick: Die vielen Überstunden zu später Stunde (links) können auch dank besserer BI-Software deutlich reduziert werden. Johannes Harzheim (rechts beim Interview mit Chefredakteur Wolf K. Müller Scholz) berichtet zum Beispiel von der Einsparung teurer Samstagsarbeit im Kundendienst eines Unternehmens.

fungsvolumina sowie Absatzaufträge in den Vorsystemen vorliegen, ist eine Supply Chain-Analyse sehr schnell umgesetzt. Interessant und sehr wertvoll wird eine Integration in eine Prognose basierend auf den einzelnen Teilforecasts.

BIM: Was machen Unternehmen, die zum Beispiel in extrem vielgliedrigen Supply Chains oder mit besonders hochwertigen, sehr begrenzt haltbaren Waren arbeiten?

Harzheim: In diesen Bereichen der Wirtschaft gibt es schon eine Reihe hervorragender Best Practices. Der Naturkosmetik- und Aromatherapiespezialist Primavera beispielsweise (siehe BUSINESS INTEL-LIGENCE MAGAZINE Nr. 1/19) oder der Nahrungsmittelhersteller Midsona haben vorbildliche Lösungen entwickelt. Auch die Integration zusätzlicher Strukturen, beispielsweise durch M&A, wie etwa nach der Übernahme der Naturkostmarke Davert durch Midsona, ist mit den modernen technischen Lösungen eine Leichtigkeit. ■

► Johannes Harzheim arbeitet seit 2005 als Unternehmensberater und ist Mitglied im Managementteam bei HENDRICKS, ROST & CIE. mit Sitz in Düsseldorf. Der gelernte Diplom-Betriebswirt beschäftigt sich in der Praxis schwerpunktmäßig mit Business Intelligence-Lösungen sowie Trainings und Controlling.