

Horst Ziegler, Vorstandsvorsitzender zetVisions AG

## Business Intelligence für den Mittelstand - Aus Visionen werden Lösungen

Überall hört und liest man von „Business Intelligence“: Fachzeitschriften wie „Cybiz“ und „is-report“ berichten fast in jeder Ausgabe von neuen Themen und Trends in diesem Bereich, in der letzten Ausgabe der „Computerwoche“ war „Business Intelligence“ Schwerpunktthema, die Experten des „Business Application Research Centers“ (BARC) haben regen Zulauf zu ihren Seminaren und Kongressen, in denen es einzig um die Auswahl entsprechender Tools geht - Was aber bedeutet Business Intelligence (BI) wirklich? Und ist BI auch für den Mittelstand praktikabel? Ausgehend von einer theoretischen Bestandsaufnahme zeigt dieser Artikel Lösungen für den Mittelstand auf.

### **1. Definition und Bedeutung: Aus Daten werden Informationen**

Die Konzeption und Realisation von informationstechnologischen Systemen zur Entscheidungsunterstützung wird aktuell unter dem Begriff „Business Intelligence (BI)“ zusammengefasst. Der Begriff selbst wurde 1989 von der Gartner Group geprägt: „Business Intelligence is the process of transforming data into information and, through discovery into knowledge“ - in einer späteren Übersetzung etwas erweitert: „Business Intelligence bezeichnet den analytischen Prozess, der - fragmentierte - Unternehmens- und Wettbewerbsdaten in handlungsgerichtetes Wissen über die Fähigkeiten, Positionen, Handlungen und Ziele der betrachteten internen oder externen Handlungsfelder (Akteure und Prozesse) transformiert“. Es handelt sich also mehr um einen methodischen Ansatz, als um konkrete Softwareprodukte - dementsprechend vielgestaltig ist auch die Palette von Lösungen, die unter dem Begriff „BI“ angeboten werden: Es kann sich um Beratung, Dienstleistung, technische Systeme oder eine Kombination aus diesen handeln.

### **2. Sinn und Zweck: Aus Informationen wachsen Entscheidungen**

Sehr viel klarer als der Begriff und die methodische Umsetzung, ist die Ausgangslage in den Unternehmen. Diesen stehen heutzutage unüberschaubar viele unternehmensinterne sowie unternehmensexterne Daten zur Verfügung. Die Herausforderung für das Management liegt nun darin, diese Daten zu filtern, aufzubereiten und miteinander in Beziehung zu setzen, so dass aus ihnen Erkenntnisse gewonnen und letztendlich Entscheidungen getroffen werden können. Dabei ist diese Aufgabe nicht auf eine einzige Abteilung beschränkt, sondern sie betrifft immer mehr Bereiche des Unternehmens.

Das erfordert einen zeitnahen Zugriff auf integrierte und validierte Daten. Die Schnelligkeit und Qualität dieses Zugriffs kombiniert mit den richtigen Analysemethoden sind zu einem wichtigen Einsatz- und Produktionsfaktor geworden, der echte Wettbewerbsvorteile schaffen kann. Neue Konzepte in der Finanztechnik, geänderte rechtliche Rahmenbedingungen, internationale Standards und neue betriebswirtschaftliche Theorien verlangen immer mehr nach einer entsprechenden Datenbasis. Eine qualitativ gute Realisation dieser Konzepte in entsprechenden informationstechnologischen Systemen unterstützt nachhaltig die Funktionsträger bei ihren Entscheidungen.

### **3. Wertschöpfungskette: Von Daten über Informationen zu Erkenntnissen**

Der Prozess des BI kann dabei grob in drei Phasen unterteilt: 1. Bereitstellung von Daten, 2. Transformation der Daten nach Wissen, 3. Kommunikation der Erkenntnisse.

Das Deutsche Institut für Normung (DIN) definiert in DIN 44300 (Begriffe in der Informationsverarbeitung) den Begriff „Daten“ als „kleinste Form an Information, die in einer Datenbank gespeichert werden kann“. Die Daten müssen sowohl in ausreichender Quantität als auch inhaltlicher Korrektheit vorliegen, um alle vorhersehbaren Fragen zu beantworten.

Aus Daten werden „Informationen“, wenn sie in einen Problembezug eingeordnet und für die Erreichung eines Zieles verwendet werden. Informationen sind somit Kenntnisse über Sachverhalte, die ein Handelnder benötigt, um eine Entscheidung darüber zu fällen, wie er ein Ziel am günstigsten erreichen kann.

„Wissen“ wiederum geht noch einen Schritt weiter und bezeichnet - nach einer Definition von Probst 1999 - „die Gesamtheit der Kenntnisse und Fähigkeiten, die Individuen zur Lösung von Problemen einsetzen. Dies umfasst sowohl theoretische Erkenntnisse als auch praktische Alltagsregeln und Handlungsanweisungen. Wissen stützt sich auf Daten und Informationen, ist im Gegensatz zu diesen jedoch immer an Personen gebunden. Es wird von Individuen konstruiert und repräsentiert deren Erwartungen über Ursache-Wirkungs-Zusammenhänge“.

Aus dieser Bindung an Personen ergibt sich in der Praxis die Notwendigkeit eines sinnvollen Wissensmanagements, das darauf abzielt, aus individuellem Wissen eine unternehmensweit verfügbare Ressource zu machen. Die Nähe von BI und Wissensmanagement ist offensichtlich.

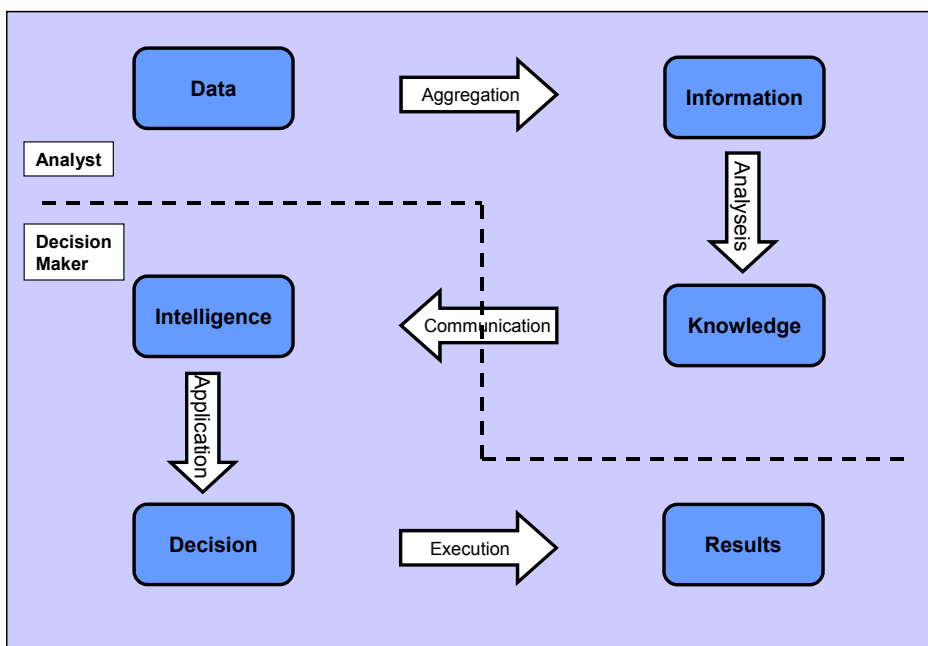


Abb. Die Wertschöpfungskette des Business Intelligence nach Powell (1996)

Zum Thema „Transformation der Daten zu Wissen“ wurden in den letzten Jahren mehrere neue Theorien und Ansätze entwickelt, man denke nur an die „Balanced Scorecard“ oder die verschiedenen wertorientierten Managementansätze zur Unternehmensführung. Dabei handelt es sich nicht nur um einfache Rechenschemata, sondern um Handlungsphilosophien, welche von den beteiligten Personen verstanden und angewendet werden müssen. Das wiederum macht eine einfache Kosten-Nutzen-Rechnung von BI-Lösungen so schwierig: Es kommen eben viele weiche Faktoren zusammen, die sich massiv auf das Ergebnis des BI-Prozesses auswirken: Klare Vorstellungen über Zielgrößen, Stringenz in der Analyse, transparente Kommunikation usw.

#### 4. Umsetzung und Etablierung: Aus Visionen werden Lösungen

Möglichkeiten zur praktischen Umsetzung von BI ergeben sich hauptsächlich durch den Einsatz der Inter/Intranet Technik, die sich mehr und mehr zu einer integrierenden Portaltechnologie entwickelt, die darauf abzielt, heterogene Datenquellen in einer benutzerfreundlichen Oberfläche zusammenzufassen und ortsunabhängig mittels Webzugriff zugänglich zu machen.

Bevor diese Daten allerdings präsentiert werden können, bedarf es geeigneter Datensammler im Unternehmen. Hier kann auf die fast überall installierten ERP-Systeme zurückgegriffen werden. Bei anspruchsvollen Berichten empfiehlt sich ein zwischengeschaltetes Konsolidierungssystem - eines der bekanntesten ist hier das SAP Business Warehouse. Doch BI kann noch ganz anders funktionieren: ein Rating-Tool, das die richtigen Fragen zu Unternehmensprozessen stellt und übersichtlich aufbereitet gehört hierher, wie auch die grundsätzliche Wissensmanagementthematik: Wo werden auf welche Weise Daten, Informationen, Erkenntnisse im Unternehmen gesammelt, wo liegen sie brach und wie können sie besser genutzt werden?

Auch für mittelständische Unternehmen gibt es leistungsfähige Lösungen in allen Bereichen, die bei aller Flexibilität und Funktionalität in überschaubarem Kostenrahmen bleiben: Ob es um allgemeine Unternehmenssoftware geht, um Collaboration oder um Wissensmanagement - intelligente Produkte richtig eingesetzt können einen wichtigen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Business Intelligence - verstanden als Werkzeug zeitnaher und kennzahlengesteuerter Unternehmensführung - ist keineswegs eine Sache der großen Konzerne, sondern auch für den Mittelstand erreichbar und zunehmend unverzichtbar.

## **Kontakt**

Horst Ziegler  
zetVisions AG  
Im Breitspiel 21  
69126 Heidelberg

Tel. 06221/339 38-0  
Fax 06221/339 38-922

[horst.ziegler@zetvisions.com](mailto:horst.ziegler@zetvisions.com)  
[www.zetvisions.com](http://www.zetvisions.com)