

Business Intelligence für den Mittelstand

Taube Stellen im Betrieb aufspüren

Jedes Unternehmen besitzt ein schier unerschöpfliches Datenreservoir, das sich mit Hilfe von Business Intelligence nutzen lässt. Da die Informationsmenge kontinuierlich wächst, lassen sich immer präzisere Analysen machen.

Unter dem Begriff Business Intelligence wird vieles zusammengefasst – vom Dokumenten-Management bis hin zum komplexen Wissens-Management, das auf Ontologien und semantischen Netzen aufbaut. Die praktische Anwendung liegt, wie so oft, irgendwo in der Mitte. Tatsache ist, dass auch bei Business Intelligence ein ständiger Austausch mit Standard-Anwendungen erfolgen muss. Viele Möglichkeiten, die euphorisch der neuen Technik zugeschrieben werden, sind eigentlich Bestandteil der klassischen Büroanwendungen.

Mit Hilfe von Business Intelligence lassen sich Kunden, Mitarbeiter, Firmenprozesse und die Marktpartner unter die Lupe nehmen. Um zum Beispiel im Kundenbereich Verbesserungen zu erzielen, werden an unterschiedlichen Stellen in der Firma Daten gesammelt. Grundlage hierfür sind Marktstudien, Gesprächsnotizen oder Reklamationen.

CRM-Systeme (Customer Relationship Management) unterstützen den Kundenkontakt. Dabei werden alle anfallenden Daten systematisch gesammelt und verwaltet. Bei Bedarf kann

sich jeder berechnete Mitarbeiter per Knopfdruck alle notwendigen Daten für die gerade anstehende Aufgabe aus dem System holen.

Diese Informationen sind bei der täglichen Arbeit eine große Hilfe. Für eine langfristige Unternehmens-Strategie sind sie allerdings ungeeignet. Dafür sind ergänzende Marktstudien notwendig, die Trendanalysen und statistische Umfragen enthalten, für die der Anwender ergänzende Umfragetools benötigt. Ähnlich sieht es in anderen Unternehmensbereichen aus – sei es das Innovations-, Qualitäts-, Projekt- und

Daten systematisch sammeln, verwalten und auswerten

Prozessmanagement oder das Personalwesen. Erst die Integration vieler Techniken und Methoden bringt eine umfassende Business Intelligence.

Das Unternehmen wird zunächst nur in Teilbereichen dieses Ziel erreichen. Aber das ist kein Beinbruch. Wichtig ist, zunächst dort erfolgreich zu sein, wo es am nötigsten ist. Danach können weitere Bereiche in Angriff genommen werden. Bei der Umsetzung hilft ein Konzept, das im so genannten EFQM Excellence Modell dargestellt ist: Durch den Vergleich mit einem idealen Unternehmen lässt sich schnell feststellen, welche Bereiche am dringlichsten verbessert werden müssen und welche Informationskanäle verstopft sind.

ub

Siehe auch Interview auf Seite 30

NACHGEFRAGT

„Auch Kleinbetriebe sollen am Erfolg teilhaben“

Die Münchner IBK GmbH hat mit Goa-Workbench ein Software-System auf dem Markt, mit dem sich Firmen einer Selbstbewertung unterziehen können. Ziel ist es, so Geschäftsführer Andreas Dalluege, Schwachstellen aufzudecken und Verbesserungsmöglichkeiten zu entwickeln.



Andreas Dalluege: „Mit unserem Software-System können sich auch mittelständische Firmen einer kritischen Selbstbewertung unterziehen und dadurch Schwachstellen aufdecken.“ (Bild: IBK)

Was leisten die Software-Tools, die Sie anbieten?

Goa-Workbench stellt Werkzeuge bereit, mit denen sich ad-hoc Selbstanalysen oder Meinungsumfragen zu unterschiedlichen Themenkreisen durchführen lassen. Dabei bauen wir auf etablierte Richtlinien wie EFQM oder ISO 9004.

Ihr Programm wurde um Goa-Entry und Goa-Trigonum ergänzt. Was leisten die beiden neuen Modulgruppen?

Die Entry-Module sind – wie der Name bereits andeutet – der Einstieg in das Programm-System. Wir haben hierzu vor allem Module zusammengestellt, die einfach verständlich und leicht anwendbar sind – egal, ob die Firma EFQM, ISO 9000 oder QS 9000 anwendet. Das Trigonium-Modul ist an das EFQM Excellence Modell angelehnt, dem wohl weltweit führenden Ansatz für Busin-

ess Excellence. In der Basisversion ist das Modul für den Einzelanwender gedacht. Mit der Teamversion kann die ganze Firma in die Umfrage mit einbezogen werden.

Ist die Software auch für mittelständische Betriebe interessant?

Auf jeden Fall. Auch Kleinbetriebe sollen am Erfolg teilhaben können. Die Grundideen der Business Excellence sind auf alle Betriebsgrößen anwendbar. Aber der Aufwand steht bei kleinen Firmen oft in keiner sinnvollen Relation zum Nutzen. Es müssen daher Einstiegsmöglichkeiten geschaffen werden, die es auch Kleinbetrieben erlauben, erste Ziele mit einem vertretbaren Aufwand zu erreichen. Und dies zu vertretbaren Kosten. Mit den beiden neuen Produkten wollen wir vor allem Firmen unter 500 Mitarbeitern ansprechen.

ub