



Case Study: KPI Cockpit & Business Intelligence

Ausgangssituation

Der Kunde ist ein weltweit operierendes Unternehmen in der Technologiebranche. Es gibt diverse Standorte in Deutschland und im Ausland. Das Projekt umfasst ca. 3000 Mitarbeiter unterschiedlichster Hierarchiestufen. Der Konzern verfügt über verschiedenste Softwaresysteme unterschiedlicher Hersteller. Aufgrund der Vielzahl der verschiedenen Datenquellen und Zuständigkeiten werden Informationen nur mit erheblicher Verzögerung und unzureichend personalisiert zur Verfügung gestellt. Hieraus resultiert die Problematik, dass wichtige Entscheidungen auf Basis veralteter oder unzureichender Informationen getroffen werden müssen. Kennzahlen (Key Performance Indicators KPI) sind zwar definiert, allerdings mangelt es an der eindeutigen Vergleichbarkeit dieser Zahlen für die unterschiedlichen Bereiche aufgrund der heterogenen Datenstruktur. Einige interne Workflows, welche für die definierten Kennzahlen relevant sind, werden noch dezentralisiert in Papierform oder Email abgewickelt.

Durch diese Situation sind eine Vielzahl von unterschiedlichsten „Informationsinseln“ (z.B. auf Excel-Basis) entstanden, welche von vielen Mitarbeitern individuell gepflegt werden. Datenredundanz, eine hohe Fehlerrate (mangelnde Datenintegrität) und Mehrarbeit sind die Folge. Eine Analyse dieser Daten ist zeitaufwendig und unübersichtlich.

Aufgabe

Der Kunde beauftragt uns mit der Einführung eines „KPI Cockpit“-Systems, welches es ermöglichen soll, für den jeweiligen Mitarbeiter, alle für ihn relevanten Kennzahlen und Berichte zeitnah und übersichtlich an einer zentralen Stelle zur Verfügung zu stellen. Außerdem soll eine Business Intelligence und Data Warehouse Lösung zur weitergehenden Analyse (Trend-Erkennung, Slice&Dice, Data Mining) der generierten Daten konzipiert und implementiert werden.

Lösung

Die von uns entwickelte Lösung beinhaltet vier Schwerpunkte:

1. Optimierung der relevanten Workflows & Daten Integration
 - Implementierung einer frei skalierbaren Portal-Software als zentrale Anlaufstelle für Antragstellung und Business Intelligence
 - Integration des Portals in das bestehende Rechtekonzept des Kunden.
 - Transformierung der bestehenden papierbasierten Workflows in das Portal
 - Generelle Integration der verschiedenen benötigten Datenquellen (aus Fremdsystemen), um eine zentrale Datenquelle zur Verfügung zu stellen



2. Einführung eines intelligenten Berichtswesens

- Benutzer können sich zu
 - festgelegten Zeitpunkten,
 - grenzwertgesteuert oder
 - „on-demand“

die aktuellsten Informationen & Kennzahlen zustellen lassen (z.B. per Email), individualisiert und auf das Wesentliche reduziert. Es ist keine manuelle Nachbearbeitung mehr nötig. Das Ausgabeformat kann frei gewählt werden (PDF, Word, Excel etc.)

3. Implementierung eines Cockpits für jeden Mitarbeiter

- Das Cockpit ist eine Übersichtsseite, welche jeden Mitarbeiter individualisiert über seine KPIs, Grenzwerte und Ziele per Ampel-Logik stets aktuell informiert
- Das Cockpit kann in verschiedenste Applikationen eingebunden werden (z.B. Intranet, Portal, MS Outlook) – jeder findet seine Zahlen dort, wo er sie benötigt
- Das Cockpit kontrolliert automatisch alle Grenzwerte im Hintergrund und informiert per Email im Falle einer Überschreitung

4. Business Intelligence

- Das angeschlossene BI System erlaubt die mehrdimensionale Datenverarbeitung, die es ermöglicht aus gesammelten Daten schnell
 - Trends & Entwicklungen,
 - Unregelmäßigkeiten und neue
 - Zusammenhänge / Abhängigkeitenaufzudecken.

