




b.telligent

Business Intelligence und
analytisches CRM as a Service

17.11.2011



Dr. Gernot Schreib
b.telligent GmbH & Co.KG
gernot.schreib@btelligent.com

Agenda

- Begriffsklärung: Business Intelligence (BI) und BaaS
- Vorteile und Kundennutzen von BaaS-Lösungen
- Voraussetzungen für erfolgreiches BaaS
- BaaS-geeignete Serviceleistungen
- Beispiel für eine BaaS-Anwendung

b.telligent in Zahlen

Gründung	1. Juli 2004
Gesellschaften	b.telligent GmbH & Co. KG, b.telligent Schweiz GmbH
Standorte	München, Düsseldorf, Hamburg, Zürich
Geschäftsführung	Sebastian Amtage, Klaus Blaschek
Ausrichtung	Beratung in Fragen des Daten- und Informationsmanagements
Kernkompetenzen	Business Intelligence, Data Warehousing und CRM
Branchenfokus	Telekommunikation, Finanzen, Handel, Industrie, Energie
Gebiet	Deutschland, Österreich, Schweiz
Größe	70 Mitarbeiter

Agenda

- Begriffsklärung: Business Intelligence (BI) und BaaS
- Vorteile und Kundennutzen von BaaS-Lösungen
- Voraussetzungen für erfolgreiches BaaS
- BaaS-geeignete Serviceleistungen
- Beispiel für eine BaaS-Anwendung

BlaaS - Business Intelligence as a Service

Nur ein weiteres Mitglied in der aaS-Familie?

Literatur:

- Seufert, A. (mit Bernhardt Norman)
BI as a Service - Cloud Computing: Facetten eines neuen Trends,
In: BI Spektrum 2/11, TDWI, 2011.
- Hostmann, Bill
Business Intelligence as a Service: Findings and
Recommendations, ID G00164653, Gartner, 2009.

Business Intelligence (BI)

BI befasst sich i. d. R. mit folgenden Themengebieten:

- Reporting (Marketing, Finanzen, Controlling)
- Planung (Planning)
- Analytisches Customer Relationship Management (CRM)
- Operatives Customer Relationship Management (CRM)
- Prozessüberwachung (von z. B. Produktivumgebungen)
- Prozessoptimierung
- ...

Je nach Schwerpunkt des Autors werden in der Literatur einzelne Themen stärker betont.

BI as a Service (1/2)

BI as a Service kann sein:

- BI durch Dienstleister / Teams, z. B.
 - Visualisierung von Daten
 - Scoring
 - Kundenwertberechnungen
 - Risikobewertungen

- Eine Liste von Services
 - mit manuellem Aufwand unterstützt
 - vollständig technisch unterstützt
 - hybride Modelle

BI as a Service (2/2)

Durch Cloud-Computing stehen neue Services zur Verfügung:
Software, Platform, Infrastructure, DWH, ... as a Service

BlaaS im Sinne einer Liste von BI-Services, die

- mit standardisierten Schnittstellen,
- systemtechnisch unterstützt,
- gekapselt und wohldefiniert,
- am Markt als permanent verfügbarer Dienst zukaufbar,
- als Prozesse hohen Reifegrads

automatisiert ausgeführt werden können, wäre (relativ) neu.

BlaaS ist Etablierung eines Standards von BI-Funktionen/-Services.

Agenda

- Begriffsklärung: Business Intelligence (BI) und BaaS
- Vorteile und Kundennutzen von BaaS-Lösungen
- Voraussetzungen für erfolgreiches BaaS
- BaaS-geeignete Serviceleistungen
- Beispiel für eine BaaS-Anwendung

Kundennutzen durch BaaS (1/3)

BaaS ermöglicht:

- Konzentration auf wertschöpfende, intellektuell herausfordernde Aufgaben
- Auslagerung nicht wertschöpfender Tätigkeiten möglich
- Beschleunigung des Entwicklungszyklus
- Prototyping
- Unterstützung agiler Projektmethoden
- standardisierbare Tätigkeiten kostengünstiger zu beziehen

Kundennutzen durch BaaS (2/3)

- Konzentration auf wertschöpfende, intellektuell herausfordernde Aufgaben
 - Die Frage nach dem „was“ und nicht nach dem „wie“ steht im Vordergrund
 - z. B. fällt Entwicklungsaufwand für Datenhaltung weg

- Beschleunigung des Entwicklungszyklus / Prototyping / Unterstützung agiler Projektmethoden
 - Nutzung von out-of-the-box-Funktionalität spart Zeit
 - Separates System / Testsystem / Spielwiese

Kundennutzen durch BlaaS (3/3)

- Auslagerung nicht wertschöpfender Tätigkeiten
 - Betrieb von Datenhaltungssystem
 - Data Cleansing, Qualitätsmonitore
 - Definition von Standard-KPIs
 - ...

ist heute kein Wettbewerbsvorteil mehr.

- Standardisierbare Tätigkeiten kostengünstiger zu beziehen
 - Regelprozesse auf „Massenfertigungs-Niveau“ durchführen, d.h.
 - arbeitsteilige, professionelle Ausführung der Prozesse

Agenda

- Begriffsklärung: Business Intelligence (BI) und BaaS
- Vorteile und Kundennutzen von BaaS-Lösungen
- Voraussetzungen für erfolgreiches BaaS
- BaaS-geeignete Serviceleistungen
- Beispiel für eine BaaS-Anwendung

Voraussetzungen für BlaaS

Voraussetzungen für BlaaS-Lösungen müssen erfüllt werden

- von den Prozessen (Reifegrad)
- von der technischen Umsetzung (Automatisierung, Überwachung)
- von weiteren Rahmenbedingungen der Lösung (RZ-Dienstleister, ...)

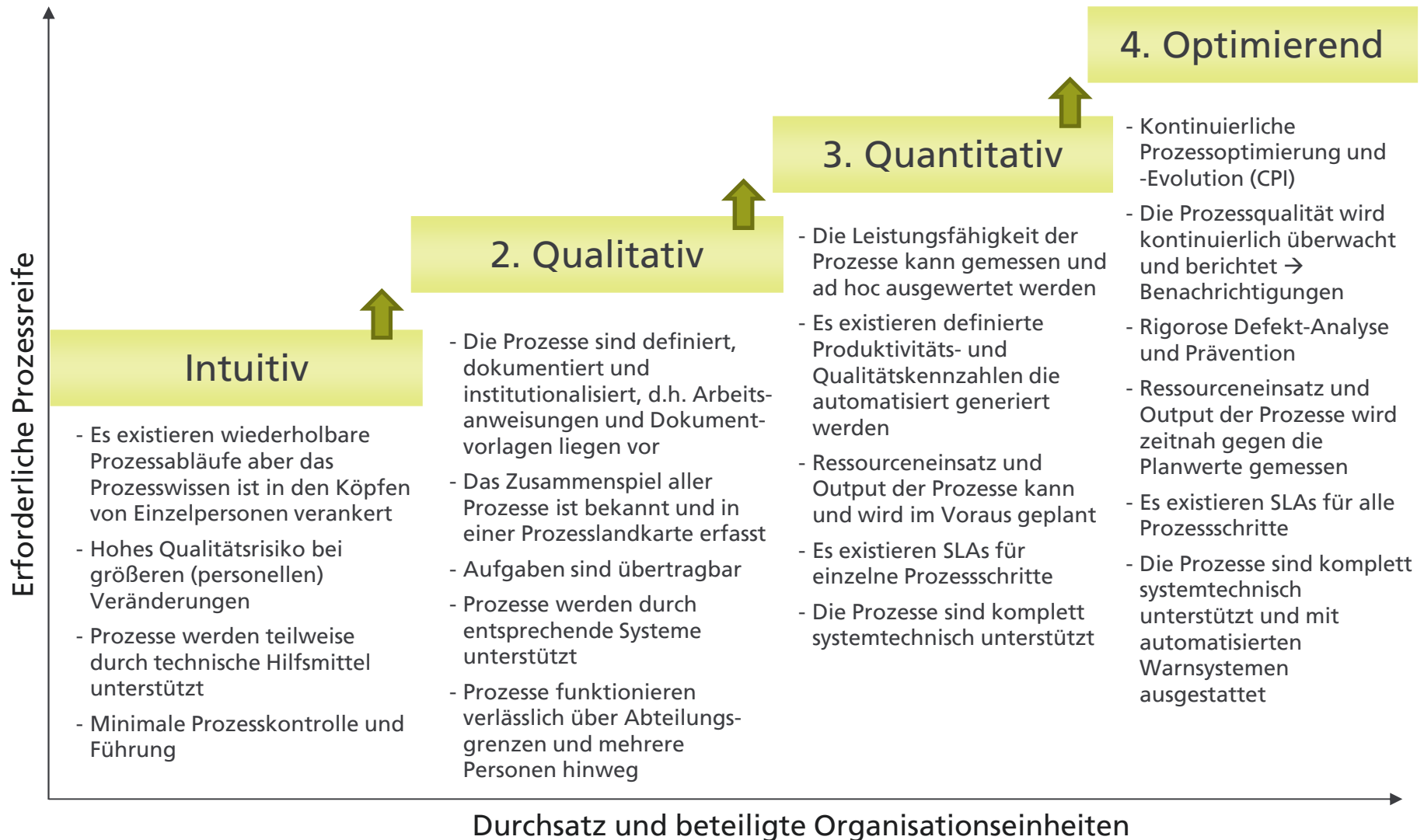
Wertschöpfungskette (für Reporting)



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enge Zusammenarbeit von Demand-Managern mit Fachbereich ▪ Neue BI-Features werden vorgestellt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Global BI-Projekte werden definiert und durchgeführt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BI-Architektur als eigenständige Aufgabe ▪ Ergonomische Reports 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expertise im Design von BI Applikationen ▪ Zuweisung von Entwicklungstätigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reports und Dashboards ▪ Benutzer-schulung ▪ Globale Benutzerverwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interpretation ist ein zusätzlicher Service der BI-Abteilung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konsolidierte Plattform ▪ Zentrales Monitoring und Scheduling der ETL-Jobs ▪ Zentrales Metadaten-management (z. B. BI Wiki)
		BlaaS nutzen	BlaaS nutzen			BlaaS nutzen

Volle Verantwortung BI
 Geteilte Verantwortung BI
 Nicht in Verantwortung BI

Prozessreife – 4-Stufen-Modell



Voraussetzungen der BI-Prozesse

BI-Prozesse des Reifegrads 3 – Quantitativ:

- Die Leistung der Prozesse können gemessen, überwacht und ad hoc ausgewertet werden.
- Definierte Produktivitäts- und Qualitätsmetriken können automatisch generiert werden.
- Es existieren service level agreements (SLAs) für einzelne Prozessschritte.
- Die Prozesse sind vollständig systemtechnisch unterstützt.

Ziel der Nutzung von BaaS kann es auch sein, diesen Reifegrad zu erreichen.

Voraussetzungen der technischen Umsetzung

Prozessreife „3-Quantitativ“ erfordert die Governance-Prozesse*:

- Operations- & SLA-Management
- Incident-Management
- Change-Management
- Problem-Management
- Security- & Audit-Management
- Quality-Management

Datentechnische Anforderungen

- Interface-Management
- Metadata-Management
- Masterdata-Management

* nach ITIL

Weitere Voraussetzungen

BlaaS erhält durch Einbindung der Datenebene und Verarbeitung von ggf. personenbezogener Produktivdaten eine neue Qualität:

- Beachtung des Datenschutzes und -sicherheit
- datenschutzkonforme Wahl des RZ-Standortes (innerhalb/außerhalb EU?)
- Erhöhte Zugriffsschutzmechanismen für berechtigte Personen
- ...

Agenda

- Begriffsklärung: Business Intelligence (BI) und BaaS
- Vorteile und Kundennutzen von BaaS-Lösungen
- Voraussetzungen für erfolgreiches BaaS
- BaaS-geeignete Serviceleistungen
- Beispiel für eine BaaS-Anwendung

BlaaS-geeignete Serviceleistungen

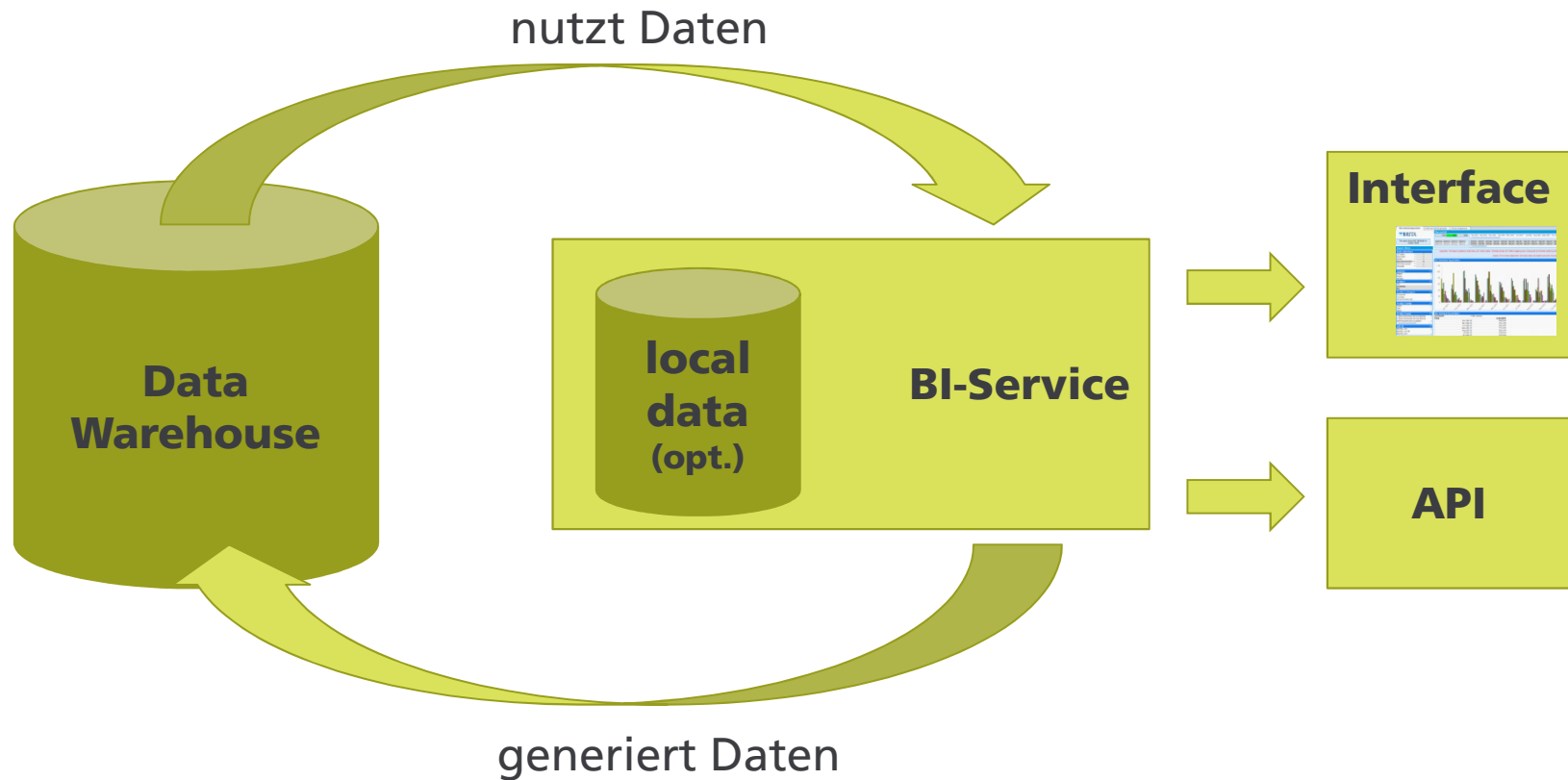
Aktuelle BI-Prozesse, der Servicekatalog einer BI-Abteilung, sind meist individuell für ein Unternehmen konzipiert, d. h. der Anforderer definiert (nahezu) vollständig

- die umgesetzte Logik (KPIs, Selektionen, ...),
- die eingesetzten Tools (Oberflächen, Datenhaltung, ...),
- den Umfang der Lösung (Beschränkung auf diverse Sichten).

Erfolgreiches BlaaS wird zur Standardisierung führen:

- close-loop Applikationsabläufe als BI-Service
- generische Reports für Branchen und Abteilungen als BI-Service
- Prototyping als BI-Service

BlaaS Datenfluss für close-loop Applikation



Agenda

- Begriffsklärung: Business Intelligence (BI) und BlaaS
- Vorteile und Kundennutzen von BlaaS-Lösungen
- Voraussetzungen für erfolgreiches BlaaS
- BlaaS-geeignete Serviceleistungen
- Beispiel für eine BlaaS-Anwendung

Beispiel eines erfolgreichen BaaS Modells

Anforderung war die Bereitstellung folgender BI-Prozesse als BaaS:

- Marketing-Reporting
- Kampagnenmanagement

als Ergänzung eines bestehenden Online-Shops.

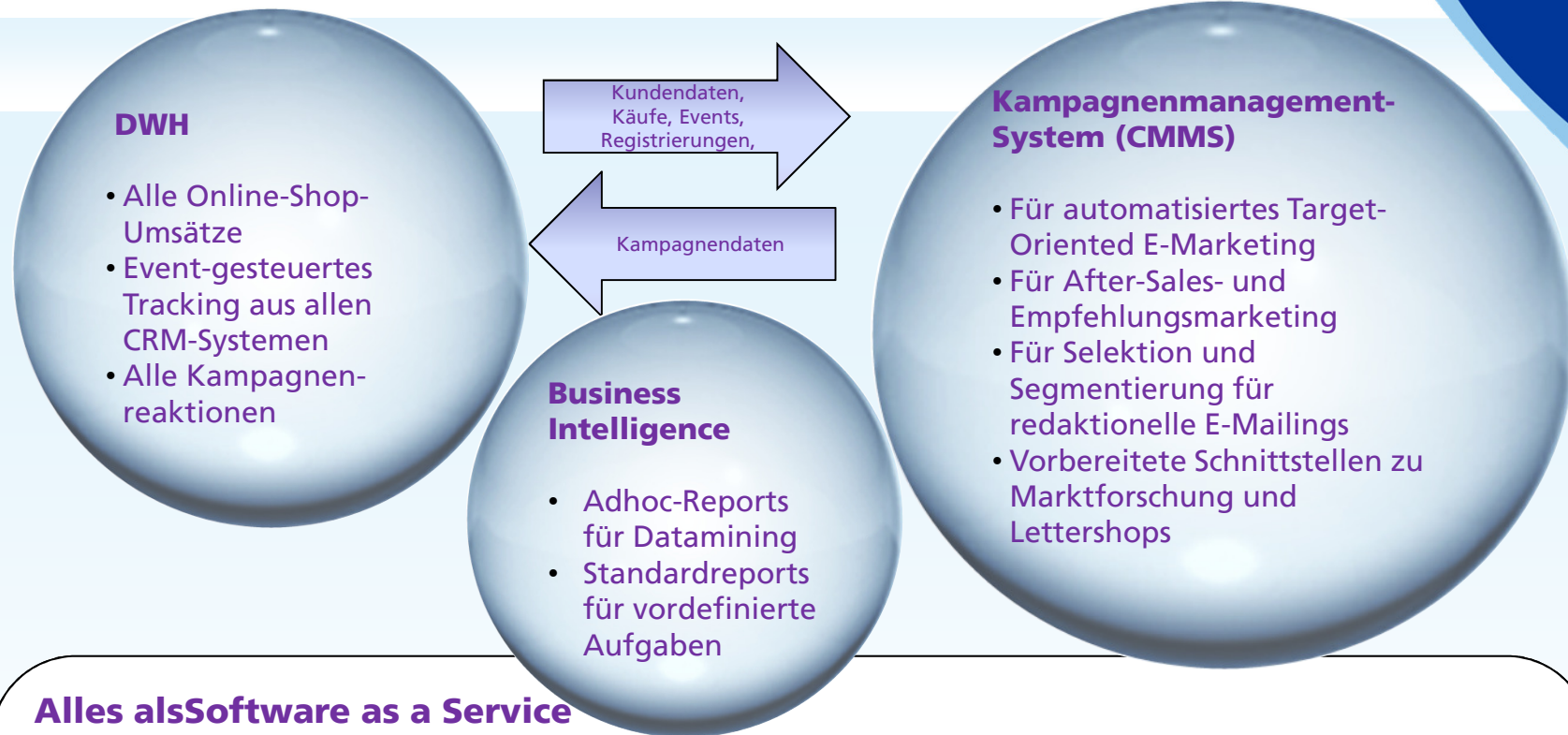
Die BaaS-Prozesse müssen betrieben und ggf. weiterentwickelt werden.

Realisierung des DWHs

Architektur des DWHs:

- mandantenfähiges Normalformmodell
- Entitäten einer klassischen Verkaufsplattform (Kunde, Verkäufe, ...)
- Entitäten für Kampagnen-Management (Kampagnen, Angebot, Bewerbung, Reaktion)
- ETL-Prozess über File-Interface
- Absicherung des ETLs über Datenqualitäts-Monitore

Die Lösung: Ergänzung des Online-Shops um ein optimal vernetztes DWH und Kampagnenmanagement als SaaS



Alles als Software as a Service

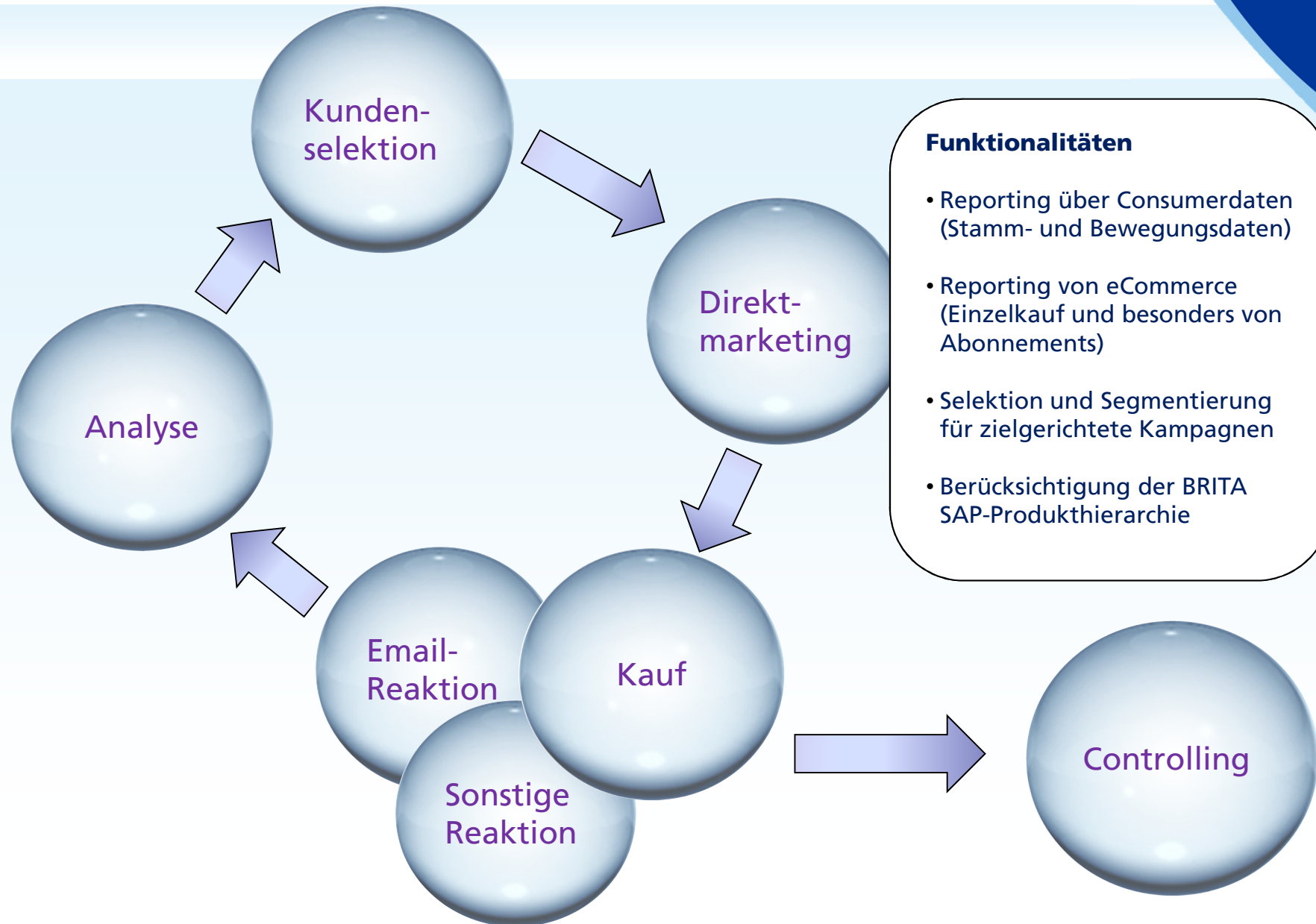
- Initiales Investment für BRITA verhältnismäßig gering
- BRITA benötigt kein internes Know-how für DWH, Datenbanken und Reporting
→ Kann sich auf seine Kompetenzen konzentrieren
- Beim Betrieb eines DWH fallen immer wieder kleinere Tätigkeiten an, für die eigenes Personal überdimensioniert wäre
- Kampagnenmanagementsystem (CMMS) und DWH sind als Produkte konzipiert
Geringer Projektaufwand für Kunden mit selber Shop-Plattform, Befruchtungseffekte durch mehrere Kunden

Reporting-Lösung

Architektur der Reporting-Lösung:

- Realisierung der üblichen Anforderung eines Marketing-Reportings eines Handelsunternehmens
- Consumerdaten (Stamm- und Bewegungsdaten)
- eCommerce (Einzelkauf und besonders von Abonnements)
- Werbeerfolgskontrolle

Die Herausforderung: Closed-Loop-Marketing und Grundlagenschaffung für state of the art eCommerce

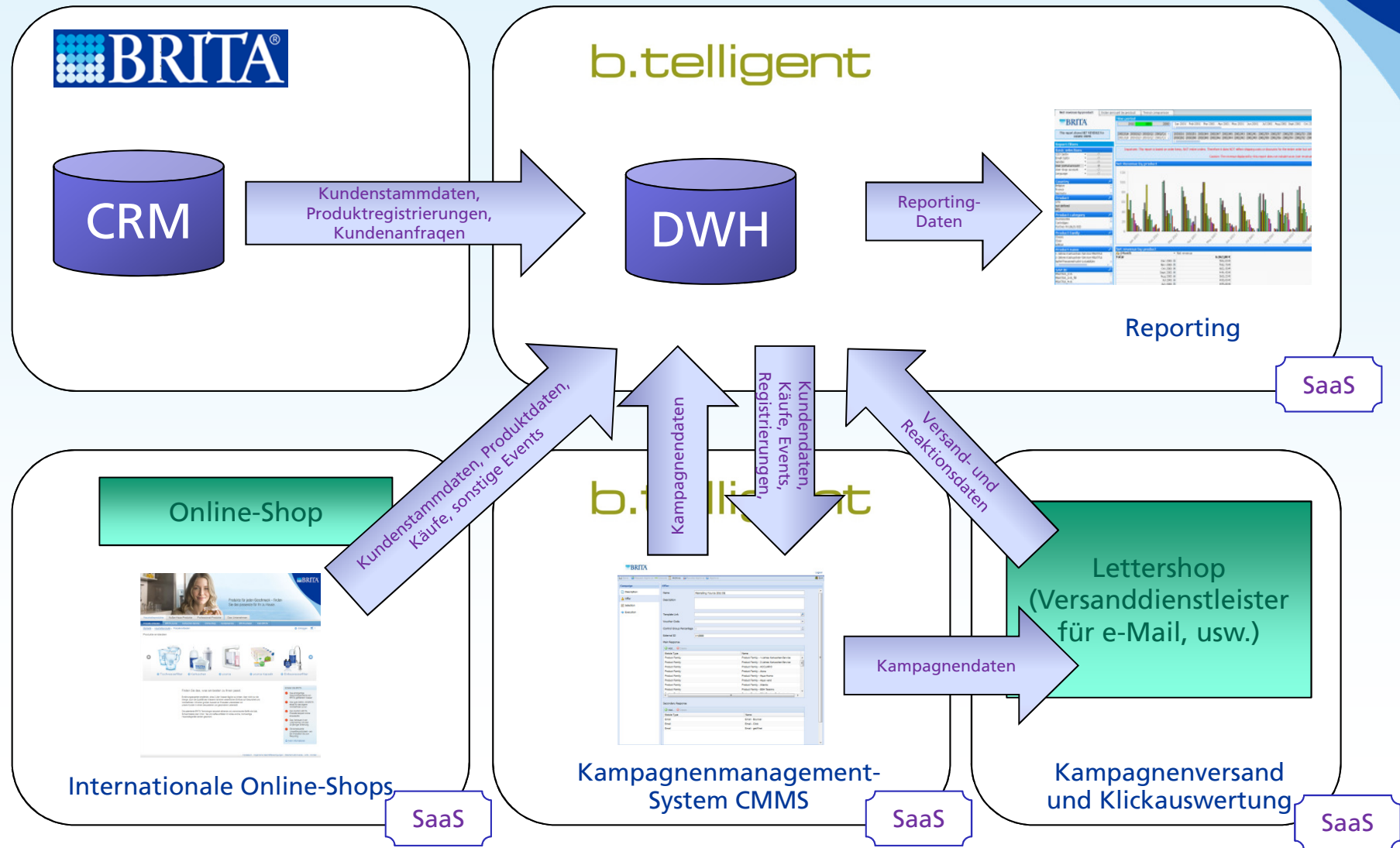


Realisierung des Kampagnen-Managements

Kampagnen-Management CMMS

- Selektion über Customer-Datamart (standardisiert)
- Generierung von Werbeangebote
- automatisierte Aussendung der eMails mit Hilfe eines Dienstleister
- automatisierte Übermittlung der Response in das CMMS
- Bereitstellung der Werbeerfolgskontrolle im Reporting
- Bereitstellung der Werbungserhalts- und Responsedaten im DWH und Customer-Datamart

Systemüberblick



BARC - Best Practice Award 2011



Zusammenfassung (für den Anwender)

BlaaS ist als Service-Dienstleistung noch eine recht junge Disziplin der aaS-Produktpalette vorhanden:

- BI-Dienstleistungen, die zugekauft werden sollen, müssen einen hohen Prozessreifegrad erreicht haben,
- klar abgrenzbar sein und genau definiert werden können,
- eine Datenschnittstelle (Eingang und Ausgang) mit qualitativ hochwertigen Daten besitzen,
- nur geringen Customizing-Aufwand verursachen,
- datenschutzrechtlich geprüft werden.

Zusammenfassung (für den Anbieter)

BlaaS ist wie jede andere Service-Dienstleistung sorgfältig mit den entsprechenden Governance-Prozessen auszustatten:

- Das Angebot der BI-Services muss BI-Prozesse mit hohem Reifegrad implementieren,
- über die wesentlichen Governance-Prozesse verfügen, die ebenfalls systemtechnisch unterstützt sind,
- die Kernprozesse der BI-Tätigkeiten adressieren,
- eine unternehmensunabhängige, möglichst auch branchenunabhängige Standardisierung vorweisen.

Datenschutzrechtliche Fragestellung ist erhöhte Aufmerksamkeit zu widmen.

Fragen

Ihre Fragen ...

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!