

# IOD INSIDER

Fakten, Trends und Hintergründe zu Information On Demand von IBM.

1 | 2009

1 | 2009

## Gartner:

### Es fehlt an einer BI-Strategie

Laut Gartner erwarten Unternehmen, dass ihre IT-Verantwortlichen ihnen in der Finanzkrise mit BI- und Performance-Management-Systemen maßgeblich helfen, das Geschäft anzupassen und zu verbessern. Trotzdem werden bis 2012 mehr als 35% der 5.000 Top-Unternehmen regelmäßig dabei scheitern, sinnvolle Entscheidungen über wichtige Veränderungen im Business oder im Markt zu treffen. Der Grund: Die vorhandenen BI-Lösungen bildeten größtenteils nur einzelne Prozesse ab. Von einem ganzheitlichen Vorgehen seien die meisten Unternehmen noch weit entfernt.

## BARC:

### Business Intelligence trotz der Finanzkrise

„Gerade in wirtschaftlich turbulenten Zeiten steht das Thema "Steuerungsfähigkeit von Unternehmen" ganz oben auf der Verbesserungs- und Investitionsliste“, erklärt Carsten Bange von BARC. In Krisenzeiten seien eine verbesserte Informationsversorgung sowie Analysen von Schwachstellen interessant oder sogar überlebenswichtig. Der wirtschaftliche Abschwung werde den Markt für BI-Software wahrscheinlich weniger hart treffen als andere Märkte. Anbieter müssten allenfalls mit stagnierenden Umsätzen rechnen.

## Heute im IOD INSIDER

- So kommt man durch turbulente Zeiten – CIO und Controller von SONAX im Gespräch Seite 2
- Auf dem Prüfstand – BARC vergleicht Datensysteme Seite 3
- Die Trends: BI macht mobil, sorgt für Motoren – und das in Echtzeit Seite 4
- Stiefkind Datenqualität – Data Quality Check deckt Versäumnisse auf Seite 5
- Sprechen Sie UIMA? – Wertvolle Informationen aus unstrukturierten Daten Seite 5
- Wenn Horst zu Uwe wird – Datenschutz durch Anonymisierung im Testfall Seite 6
- Heute schon archiviert? – Immer strengere Gesetze erfordern effizientes E-Mail-Management Seite 7
- Fünf Fragen an Stefan Bungart. Der Leiter New Services bei T-Home über Informationen Seite 8



## Business Intelligence – Allheilmittel in der Krise?!

Selten waren sich die Analystenhäuser so einig wie heute: **Business Intelligence (BI) und Performance Management (PM) können Unternehmen sinnvoll unterstützen, die wirtschaftliche Flaute zu überstehen. Gleichzeitig sollen sie dazu beitragen, gerade in der Krise Chancen zu erkennen und zu nutzen.**

Und es klingt ja auch so schön – mit BI und PM stehen quasi auf Knopfdruck detaillierte Informationen über brennende Fragen zur Verfügung: Welches Produkt verkauft sich erfolgreich? Kränkeln Absatzmärkte? Welche Marketingstrategie sorgt für Umsatz? Welche Investitionen bergen Risiken? Kein Wunder, dass bei einer Umfrage von Pierre Audoin Consultants 90% von 120 befragten Unternehmen Performance Management als Topthema nannten – 34% der Befragten planten die Implementierung, während 62% bereits eine Lösung im Einsatz hatten.

Doch wenn Performance Management die eierlegende Wollmilchsau mit prophetischer Begabung ist, warum spielen dann immer noch so viele Unternehmen Kaninchen vor der Schlange? Anstatt schnell zu reagieren, erstarren sie tatenlos aus lauter Angst, die falschen Entscheidungen zu treffen. Warum gibt es "notleidende Banken" – übrigens Unwort des Jahres 2008 – wenn doch alle Finanzinstitute mit umfassenden Risiko-Management-Systemen ausgestattet sind? Warum schaffen es viele Entscheidungsträger trotz Performance Management nicht, ihre Strategien an die veränderten Bedingungen anzupassen?

„In God we trust, all others bring data“, hat William Edwards Deming, US-amerikanischer Physiker, Statistiker sowie Qualitätsmanagement-Guru, gesagt. Doch in den Daten liegt die Krux: Sie sind nur dann wertvolle Basis zur Entscheidungsfindung, wenn sie vollständig, aktuell, überall ver-

füßbar und verlässlich sind. Doch der Weg zu einem aussagekräftigen Informationssystem ist voller Tücken und erfordert eine langfristige Strategie. Verschiedenste Bausteine müssen zusammenspielen, damit Informationen reibungslos und schnell von der Quelle zum Entscheider fließen. Ausgeklügelte Logarithmen sind vonnöten, um Daten aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten, in Beziehung zu setzen und Was-wäre-wenn?-Szenarien durchzuspielen. Doch um die viel gepriesene „Single Version of the Truth“ zu erreichen, bedarf es einer integrierten Unternehmenssteuerung, bei der vielfältigste Informationen zusammenfinden. Hierzu gehören Daten aus Abrechnungs- und Personalsystemen, CRM-, ERP- und SCM-Anwendungen sowie aus externen Quellen. Fehlt oder schwächelt jedoch ein Systembestandteil, leidet die ganze Kette. Die Folgen sind uneinheitliche oder gar widersprüchliche Informationen und damit der Vertrauensverlust in das System.

Die strategische Umsetzung sehen auch die Analysten bei Gartner als schwierigste Herausforderung: Von einem ganzheitlichen Vorgehen sei die große Mehrheit der befragten Unternehmen beim Einsatz von BI noch weit entfernt. Die Lücke zwischen Bedeutung und Nutzung sei einfach zu groß, hieß es auf Gartner's BI-Summit im Januar. Gartner Analyst Bill Hostmann erklärt, dass Unternehmen trotz hoher Investments oft daran scheitern, Business Intelligence mit dem eigentlichen Geschäft zu verbinden. Zudem gelänge es oft nicht, Anwendern die Excelkultur auszutreiben und sie in das BI-Projekt zu involvieren. Doch die Zeit drängt und Unternehmen erwarten, dass ihre IT-Verantwortlichen ihnen in der Finanzkrise mit BI- und Performance Management Systemen maßgeblich dabei helfen, das Geschäft anzupassen und zu verbessern.

Was ist also kurzfristig und ohne hohes Investment zu tun, um an eine bessere Informationsbasis zu gelangen?

Karsten Oehler vom IBM Competence Center für strategisches BI bringt es auf den Punkt: „An einer langfristigen Roadmap führt kein Weg vorbei. Wer sich zunächst keine Plattform-Architektur mit Data Warehouse leistet, muss zumindest so planen, dass die Lösung nachträglich auf ein Data Warehouse passt.“ Dann könne es in kleinen Schritten weitergehen. Als geeigneten Kandidaten nennt Oehler den Planungsprozess: „Das muss nicht gleich die integrierte Unternehmensplanung sein, aber da die Forecast-Gestaltung unabhängig von der Datenversorgung ist, ist es möglich, den Forecast häufiger zu überarbeiten und rollierend zu gestalten.“ Zusammen mit der Überarbeitung des Forecasts sei auch das Erfassen der Risiko-Positionen möglich. „Um den Regelkreis aus Planung, Überwachung, Analyse und erneuter Planung jedoch perfekt zu machen, ist die Aufbereitung aller relevanten Datenquellen unumgänglich.“

Damit kommt Oehler zum selben Schluss wie die Analystenhäuser: Performance Management hilft in Zeiten wirtschaftlicher Turbulenzen, den Überblick zu behalten – aber nur, wenn die Datenqualität stimmt und eine integrierte Unternehmenssteuerung die Basis bildet.

## PAC Studie:

### 90% nennen Performance Management als Topthema

Die im November durchgeführte Trendstudie von Pierre Audoin Consultants (PAC) bestätigt die Bedeutung von Performance Management in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit. Die 120 befragten Unternehmen versprechen sich von PM Effizienzsteigerung, Kostensenkung und Prozessoptimierung. Bei über 90% ist Performance Management ein Topthema: 34% planen die Implementierung, während 62% bereits eine Lösung im Einsatz haben. Wichtigste Voraussetzungen seien eine gute Datengrundlage und eine klar formulierte Strategie.

## Was will IBM mit IOD? Was will der IOD Insider?

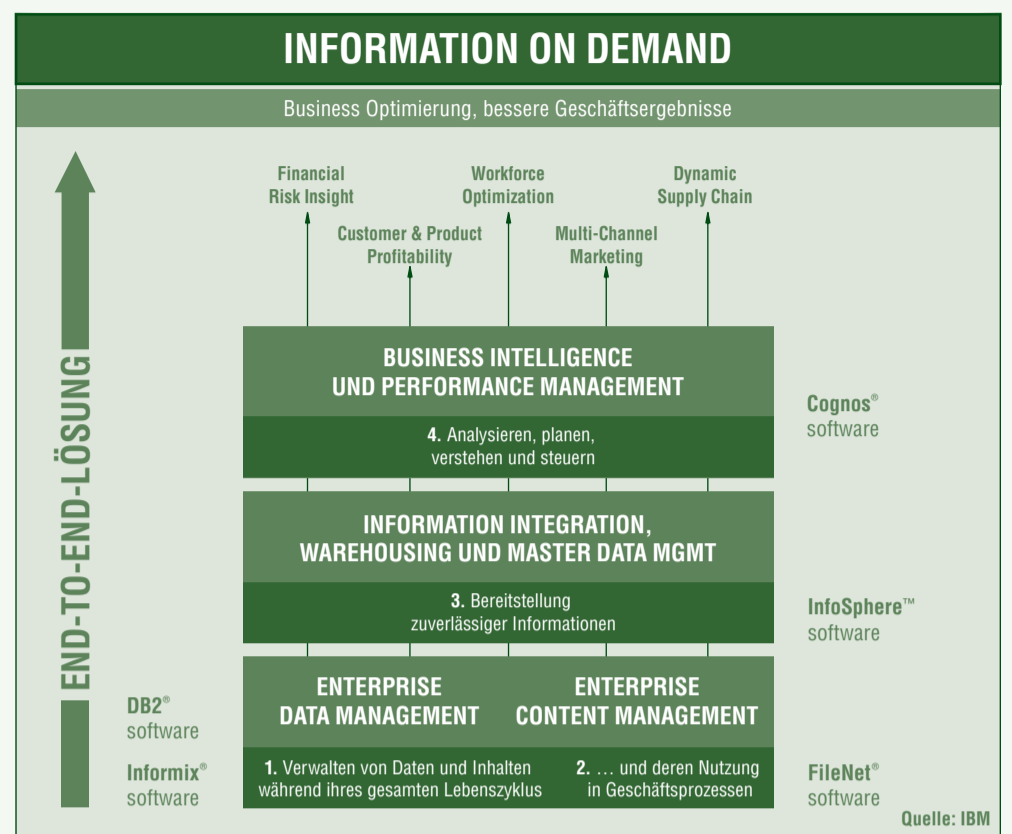
IOD, das steht für Information On Demand. Die IOD Strategie von IBM zielt darauf ab, Unternehmen den vollen Wert der strategischen Ressource Information zu erschließen. Vier Bereiche konzentrieren sich auf diese Aufgabe: Datenmanagement, Enterprise Content Management, Trusted Business Information und das Feld Business Intelligence und Performance Management.

Informationen sind heute der Rohstoff, mit dem moderne Unternehmen Ziele wie Wachstum, Innovation und Differenzierung vom Wettbewerb erreichen. Die größten Herausforderungen, mit denen sich Unternehmen konfrontiert sehen, sind dabei die Informationsexplosion auf der einen Seite und die Überwindung abgeschotteter Datensilos auf der anderen Seite. Notwendig

ist also eine Informationsagenda, die die Bereitstellung von Informationen unabhängig von Anwendungen und Prozessen definiert und dabei diejenigen auswählt, die relevant sind.

Auch der IOD Insider hat sich die Aufbereitung und Vermittlung von Informationen auf die Flagge geschrieben. Viermal im Jahr sorgt er mit einer Mischung aus Praxisbeispielen, Branchennews, Hintergrundgeschichten und Expertenmeinungen für ein kurzweilig informatives Leseerlebnis und gibt Anregungen, wie Sie den Rohstoff Information vielleicht noch besser nutzen und gewinnbringender einsetzen können.

Viel Vergnügen beim Lesen der ersten Ausgabe wünschen Ihnen die IOD Insider.



## So kommt man durch turbulente Zeiten - CIO und Controller von Sonax im Gespräch

Unebenheiten ausgleichen, die Sicht verbessern und Tiefenglanz erzeugen – was maßgeblich ist für die Welt der Autopflege, lässt sich auch auf die internen Prozesse eines Unternehmens übertragen. Für die 1950 gegründete und in 90 Ländern präsente Sonax GmbH & Co. KG spielt die klare Sicht auf die Unternehmensleistung eine maßgebliche Rolle im täglichen Geschäft. Sonax ist bei Autopflegeprodukten in Deutschland die Nummer eins und zählt europaweit zu den großen Fünf. Die Erfolgsfaktoren: Markenstärke, Kundenorientierung, Innovationskraft und Performance Management (PM). Wie wird das Unternehmen gesteuert und bewährt sich PM auch in turbulenten Zeiten? Der IOD Insider hat Gerhard Jahn, CIO und Controller bei Sonax, gefragt.

**IOD Insider: Herr Jahn, welchen Ansatz verfolgen Sie bei der Unternehmenssteuerung?**

**Gerhard Jahn:** Wir sind seit Anfang der 90er Jahre mit dem Controllingansatz von Dr. Deyhle steuernd unterwegs. Von ihm stammt der Ausspruch: „Manager sollen die richtigen Dinge richtig tun und täglich aufs Neue herrichten.“ Heute nennen viele Unternehmen diese Denke „Strategisch – operativ – dispositiv“. Ich habe daraus für unser 50-köpfiges Manager-Team das DOS-Controlling gemacht – auch angelehnt an Bill Gates. Es ist nämlich kein Hexenwerk und leicht zu beherrschen.



Noch vor der Jahrtausendwende haben wir als Steuerungsinstrument unsere Balanced Scorecards entwickelt und sie innerhalb der letzten zehn Jahre mehr und mehr „balanciert“. Sie können sich so ein Ding wie ein Mobile vorstellen, an dem Ziele mit ihren Strategien und Maßnahmen hängen. Diese Ziele müssen zueinander in Balance sein, sonst verknotet sich das Mobile.

**IOD Insider: Spannend, wie kann man sich das genauer vorstellen? Haben Sie ein Beispiel?**

**Gerhard Jahn:** Nehmen wir ein wichtiges Finanzziel: Eigenständigkeit der Unternehmensgruppe sichern. Das Ziel steckt im Scorecard-Mobile ganz oben, bewegt sich im Kontext zu Markt- und Kundenzielen und lässt genug Spiel für Prozess- und Innovationsziele. Verknüpft ist das Ziel mit unseren 22 Plänen. Vereinfacht ausge-



„Die Zeiten, in denen fünf Leute sieben verschiedene Definitionen von Umsatz parat hatten, sind dadurch endgültig vorbei.“

Gerhard Jahn, CIO und Controller von Sonax

drückt: Wir füttern den strategischen Geschäftsplan mit Daten und am Ende kommt raus, was zu tun ist und was diese Strategie dem Unternehmen in Euro bringt.

**IOD Insider: Sind Sie durch Ihr Performance Management frühzeitig auf die erschwerte wirtschaftliche Lage aufmerksam geworden?**

**Gerhard Jahn:** Ehrlich gesagt, nein. Es war an einem Mittwoch im November 2008. An diesem Tag war unsere mittelfristige Planung 2012 über alle 22 Pläne hinweg fertig. Uns erreichten Stornierungen.

Die Umkehr war so drastisch, dass es wichtig war, jetzt die Konsequenzen genau zu beleuchten. Alle waren sich einig, der ursprüngliche Plan war nahezu über Nacht wertlos geworden. Wir Manager haben dann innerhalb von 14 Tagen alle 22 Pläne neu erstellt und aufeinander abgestimmt.

**IOD Insider: Verschafft Ihnen PM auch in turbulenten Zeiten größeren Handlungsspielraum? Können Sie ein konkretes Beispiel nennen?**

**Gerhard Jahn:** Wir haben jetzt Februar. Die Turbulenzen nehmen Gestalt an. Die Umsatz- und Kostenerwartungsrechnungen saugen diese Turbulenzen in Form von Ist-Zahlen täglich auf und jeder Manager sieht in seiner persönlichen Übersicht, wo und wie viel Planabweichung dadurch entsteht.

**IOD Insider: Sie mussten für Asien eine Neubewertung vornehmen. Wie haben Sie das gemacht?**

**Gerhard Jahn:** Wir haben eine sehr ausgefeilte Kundendeckungsbeitragsrechnung entwickelt. Diese steht den Vertriebsmanagern als sich ständig erneuernde Erwartungsrechnung zur Verfügung. Täglich werden so Neubewertungen vorgenommen. Umsatzpläne geändert, Deckungsbeiträge neu eingeschätzt und Forderungen gemangt.

**IOD Insider: Lässt sich mit PM die**

**Reaktionsgeschwindigkeit erhöhen?**

**Gerhard Jahn:** Eindeutig ja.

**IOD Insider: Konnten Sie unternehmerische Handlungsalternativen entwickeln?**

**Gerhard Jahn:** Mit dem Cognos Planungstool lässt sich innerhalb weniger Stunden ein neues Szenariomodell bauen und beplanen. Insofern konnten wir simulieren und sehr genau abwägen.

**IOD Insider: Was sind die Voraussetzungen für eine erfolgreiche PM-Einführung?**

**Gerhard Jahn:** Performance Management braucht dreierlei: Den betriebswirtschaftlichen Ansatz – bei uns sind es die 22 Pläne. Das Data Warehouse – bei uns sind es sieben einzelne Datamarts, die sich aus unserem ERP-II-System Semiramis und externen Quellen speisen. Und dann braucht es Menschen. Es braucht ein Management von erfahrenen Managern, die ihr Handwerk verstehen, die durch ihr Miteinander Synergien erzeugen und diese mit innovativen Werkzeugen wie Cognos oder Semiramis perfektionieren. Die Zeiten, in denen fünf Leute sieben verschiedene Definitionen von Umsatz parat hatten, sind dadurch endgültig vorbei.

**IOD Insider: Haben Sie eine Empfehlung für andere Unternehmer?**

**Gerhard Jahn:** Ja, habe ich. Lassen Sie sich ein auf das große Abenteuer Performance Management. Es wird teuer werden, es wird viele Nerven und viel Schweiß kosten, aber es lohnt sich und es zahlt sich aus.

**IOD Insider: Vielen Dank für das Gespräch!**

## IBM steigert Gewinn

**E**in starkes viertes Quartal 2008 kennzeichnete den Abschluss eines herausragenden Jahres für IBM. Trotz des schwierigen wirtschaftlichen Umfelds kann sich die Performance sehen lassen. Der Überschuss kletterte im Schlussquartal 2008 um 12 % auf 4,4 Milliarden US-Dollar. Der Umsatz sank dagegen um

6 % auf 27,0 Milliarden US-Dollar. Im Bereich Information-Management-Software stiegen die Umsätze um 18 %. Aufgrund der stabilen Finanzlage, solider Umsätze und Gewinne und weltweiter Präsenz sieht IBM zuversichtlich in die Zukunft: Der Jahresgewinn in 2009 soll bei mindestens 9,20 US-Dollar pro Aktie liegen.

## Gartner stellt Magic Quadrant für BI-Plattformen vor

**V**ollständigkeit der Vision und die Fähigkeit, diese umzusetzen, platzieren IBM Cognos erneut in Gartner's Leader Quadrant für Business-Intelligence-Plattformen. Im Vergleich zum letzten Jahr hat IBM Microsoft bezüglich der „Ability to execute“ hinter sich gelassen und mit SAP/Business Object in Bezug auf „Completeness of Vision“ gleichgezogen. Laut Gartner liegen die Stärken von IBM bei Infrastruktur, Metadaten-Management, Workflow & Collaboration, Reporting und Ad-hoc-Anfragen. Auch Visualisierungsfunktionen, Scorecarding und die Integri-

on mit Microsoft Produkten haben zu der guten Positionierung beigetragen. Neben IBM Cognos sind nur SAP und Oracle sowohl im BI-Leaderquadranten (Januar 2009) als auch im Leaderquadranten für Corporate Performance Management-Suites (Dezember 2008) positioniert. Positiv bewertet hat Gartner auch, dass IBM seit der Übernahme von Cognos den BI-Bereich signifikant ausbaut: Seit Februar 2008 wurden mehr als 800 Mitarbeiter eingestellt, um das Cognos Software-Team noch zusätzlich zu verstärken.

## Streifzug durch die Verbotene Stadt

**J**ahrhunderte an chinesischer Kultur warten auf [www.beyondspaceandtime.org](http://www.beyondspaceandtime.org) auf Asien- und Geschichtsinteressierte. Hier wird die Verbotene Stadt sechs Jahrhunderte nach ihrem eigentlichen Entstehen virtuell zugänglich. Das Mammutprojekt hat IBM in drei Jahren ge-

meinsam mit dem Palace Museum in Peking umgesetzt. Die Verbotene Stadt ist in aufwändigen Details dreidimensional virtualisiert, sodass Menschen überall auf der Welt einen Streifzug durch den alten chinesischen Kaiserpalast machen können.



## Unternehmen schützen Daten ihrer Kunden nicht ausreichend

**C**yberkriminelle nutzen zunehmend Sicherheitsschwachstellen in Unternehmen, um an die Daten von deren Kunden zu gelangen. Zu diesem Ergebnis kommt der IBM X-Force Trend und Risiko Report 2008. Die Angriffe konzentrieren sich auf Internet-Anwendungen. Ziel der Attacken ist es, Nutzer heimlich auf andere Webseiten umzuleiten und dort ihre Daten

auszuspionieren. Das funktioniert, weil noch viel zu viele Unternehmen mit Lösungen arbeiten, die nicht gepatcht sind, also nicht automatisch aktualisiert und korrigiert werden. Das Ergebnis ist alarmierend: Mehr als die Hälfte aller offengelegten Schwachstellen hatte mit Webanwendungen zu tun – mehr als 74 % davon hatten keinen Patch.

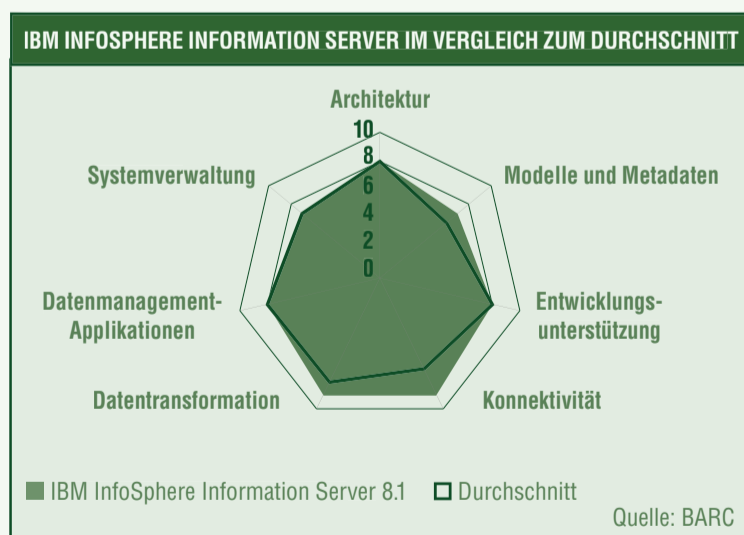
# Auf dem Prüfstand

## BARC vergleicht Data-Warehousing- und Datenintegrations-Lösungen

**Die kürzlich erfolgte Studie des Business Application Research Center (BARC) nimmt die Data-Warehouse-Plattformen von IBM, Oracle, SAP, SAS und Teradata genauestens unter die Lupe. Im zweiten Teil der Untersuchung standen Datenintegrationswerkzeuge von IBM, Business Objects, Informatica und Syncsort auf dem Prüfstand.**

DB2 als skalierbare Datenbank für Data Warehousing, das DB2 Workload Management zur Steuerung der Arbeitslast. Darüber hinaus fand die OLAP-Optimierung mit Cubing Services und Cube Views zur performanten Unterstützung von marktgängigen BI-Applikationen Zustimmung. Auch gut angekommen sind die sehr gut in die Entwicklungsumgebung integrierten Modellierungsfunktionen sowie die Einbindung von

Folgende Merkmale nannte BARC als herausragend: Durch sehr gute Konnektivität und umfangreiche Near-Time-Eigenschaften eigne sich die Lösung nicht nur für das Data Warehousing. Darüber hinaus bietet der IS sehr gut integrierte, funktional starke Datenqualitätskomponenten sowie ein offenes Metadatenmanagement, das die Bedürfnisse von Fachanwendern mitberücksichtigt und sich wegen des Business



## Bloggel-di-blog

Wie groß ist Ihr digitaler Schatten? Was hat Google mit Information On Demand zu tun? Wie unterscheiden sich Social Networks (noch) von Telefonnetzen? Wie verhält es sich mit der Dokumentensuche im digitalen Müllhaufen? Wer Antworten auf diese und andere Fragen sucht, wird im IBM Blue Blog unter [ibm.com/de/blueblog](http://ibm.com/de/blueblog) fündig. Hier bloggen IBM Mitarbeiter zu allem, was sie beschäftigt. Das thematische Portfolio ist weit gefächert, nur der IT-Bezug ist eigentlich immer gegeben. Input von extern ist jederzeit willkommen, anregende Diskussionen sind erwünscht.

**I**BM schickte zunächst ihr InfoSphere Warehouse ins Rennen. Die Lösung bekam in sieben von acht Bereichen Top-Bewertungen: In den Kategorien Architektur, Modelle und Metadaten, Konnektivität, Datentransformation, Datenspeicherung und Systemverwaltung erzielte IBM überdurchschnittliche und bei der Entwicklungsunterstützung durchschnittliche Ergebnisse. Lediglich im Bereich der Datenmanagement-Applikationen fällt das InfoSphere Warehouse etwas zurück.

Data und Text Mining in die Datenintegrationsplattform.

Im zweiten Lauf ging der InfoSphere Information Server (IS) als Datenintegrations- und Datenqualitätsplattform für IBM an den Start. Das Produkt erreichte in drei von sieben Kategorien überdurchschnittliche Bewertungen. Hierzu zählen die Kategorien Modelle und Metadaten, Konnektivität sowie Datentransformation. Mittlere Bewertungen gab es in den Kategorien Entwicklungsunterstützung, DM-Applikation, Architektur und Systemverwaltung.

Glossary auch aus anderen Umgebungen heraus mühelos verwenden lässt. Überzeugt haben BARC auch die InfoSphere DataStage Balanced Optimization, die eine gemischte Verteilung der Transformationslast auf ETL-Engine, Quell- oder Zielsystem ermöglicht, sowie die skalierfähige Architektur, die gemeinsam mit nur wenigen Mitbewerbern eine Plattform für sehr hochvolumige Anforderungen liefert.

Die detaillierten Ergebnisse der Studie sind im IBM Webportal nachzulesen unter [ibm.com/software/de/iod-insider](http://ibm.com/software/de/iod-insider)

Herausragende Merkmale sind laut BARC:

## BI macht mobil, sorgt für Motoren – und das in Echtzeit

**I**m BI-Markt ist Bewegung. Kaum noch ein Unternehmen will Entscheidungen ausschließlich aus dem Bauch heraus treffen. Was sind die neuen Technologien, welche Trends zeichnen sich ab? Der IBM Berater für Business Intelligence, Otto Goerlich, steht Rede und Antwort. Er ist maßgeblich an BI- und Data-Warehouse-Projekten im Terabyte-Bereich beteiligt.

**IOD Insider: Ist BI eigentlich nur Thema der Führungsetagen?**

**Otto Goerlich:** Auf keinen Fall. Studien und Erfahrungen aus Projekten zeigen, dass BI bei Akzeptanz und Anwendung durch möglichst viele Mitarbeiter mehr Nutzen schafft. Außerdem motiviert und bindet es Mitarbeiter, wenn sie sehen, dass sie durch ihre Entscheidungen zur Gesamtleistung ihres Unternehmens beitragen. Cognos Software unterstützt deshalb unterschiedlichste Nutzerprofile – vom Gelegenheitsanwender bis hin zum „Power-User“. Wichtiges Kriterium für die so genannte Demokratisierung von Informationen sind einfache Werkzeuge. Das erreichen wir durch Selbstbedienungsfunktionen, Windows ähnelnde Anwendungen oder auch mit mobiler BI – übrigens eine weitere ganz wichtige Entwicklung – schließlich sind viele Entscheider und auch die Vertriebsmannschaft nur sporadisch an ihren Schreibtischen.

**IOD Insider: Ist BI damit alltags-tauglich?**

**Otto Goerlich:** Ganz genau. Stellen Sie sich vor, Sie wären Disponent in einem Motorenwerk und müssten entscheiden, ob Sie einen halbbeladenen Lkw losschicken oder warten, um ihn voll zu beladen. Dabei riskieren Sie dann aber, dass die Produktion im Endfertigungswerk ins Stocken gerät. Der Zugriff auf das IBM InfoSphere Warehouse gibt dem Disponenten die nötigen Informationen. Der Disponent sieht, dass im Werk noch genügend Motoren vorhanden sind, er also den Lkw noch später voll-

laden kann – oder umgekehrt, dass er gleich losfahren muss, weil die Fahrt mit halber Ladung immer noch billiger ist als die Produktionsverzögerung.

**IOD Insider: Was zeichnet sich denn noch am BI-Himmel ab?**

**Otto Goerlich:** Unsere Entwicklungsabteilungen tüfteln derzeit intensiv daran, unstrukturierte Daten verwendbarer zu machen. Zum Beispiel Informationen aus eingescannten Papieren oder Briefen, Präsentationen oder aus E-Mails. Diese kön-



Otto Goerlich, IBM Berater für Business Intelligence

nen wir durch unsere Data Warehouse Technologien mit analysieren.

**IOD Insider: Sie werten heute schon unstrukturierte Daten aus?**

**Otto Goerlich:** Ja, wir beschäftigen uns

schon lange mit Textanalyse und haben mit Omnifind ein Text-Search-Produkt. Diese Technologien durchsuchen Informationen nach semantischen und linguistischen Kriterien. Ein Beispiel: Wenn Sie in einem Call-Center von einem Mobilfunkanbieter anrufen, dann muss der Agent einen Bericht über das Gespräch ins Freitextfenster eintragen. Hier steht meist das wirklich Interessante: Ihre Telefonrechnung war zu hoch, Sie wohnen im Funkloch oder Ähnliches. Wenn diese unstrukturiert vorliegenden Informationen mit Daten über reduzierte Telefonate in Zusammenhang gebracht werden, dann lässt sich daraus auf Ihre Unzufriedenheit schließen. Der Mobilfunkanbieter kann entscheiden, ob er nicht etwas außer der Reihe tut, um Sie als Kunden zu binden.

**IOD Insider: Kann man sich vorstellen, dass das System irgendwann selbst solche Entscheidungen trifft und der Mensch nur bei kritischen Entscheidungen Einfluss nimmt?**

**Otto Goerlich:** Jetzt kommen wir zu meinem Lieblingsthema: dynamisches Data Warehousing. Im Gegensatz zum traditionellen Data Warehousing, bei dem es sich um eine passive Informationsquelle handelt, zu der man sich hinbewegen muss, nimmt das dynamischere Data Warehouse eine sehr viel aktivere Rolle ein. Es verschickt selbständig Informationen, stößt Prozesse an oder bringt sie in beschränktem Maße sogar zum Abschluss.

**IOD Insider: Können Sie ein Beispiel für ein dynamisches Data Warehouse geben?**

**Otto Goerlich:** Ein simpler Versicherungsfall könnte in Zukunft ohne Zutun des Sachbearbeiters abgeschlossen werden. Das Warehouse würde in diesem Fall den Schadensfall mit den sonstigen Informationen vergleichen, die zum Versicherungsnehmer vorliegen: zum Beispiel Zahlungsmoral, bereits vorliegende Schadensfälle oder ob er noch andere Versicherungen abgeschlossen hat. Im nächsten Schritt könnte es mit Hilfe der daraus abgeleiteten Kriterien zu einer Entscheidung kommen, ob und in welchem Umfang der Schaden ersetzt wird.

**IOD Insider: Im Idealfall wünscht man sich Prozesse in Echtzeit. Bieten BI-Lösungen bereits Realtime-Analysen?**

**Otto Goerlich:** Wir unterscheiden zwischen klassischer und operativer BI. Organisationen nutzen die klassische BI, um in einem Data Warehouse abgelegte Informationen zu analysieren und in Berichten aufzubereiten. Meist wird das Data Warehouse aus operativen Systemen und anderen Quellen mit Hilfe eines Batch-Prozesses versorgt. Bei operativer BI ist Schnelligkeit entscheidend: Die Daten werden direkt im Moment ihrer Entstehung aus operativen Systemen und anderen Quellen abgerufen. Anschließend werden sie aufbereitet und in einer sich ständig aktualisierenden Sicht und im Vergleich zu Schlüsselkennzahlen präsentiert. Das geschieht mit einer Lösung wie IBM Cognos Now! in Echtzeit und sorgt dafür, dass die Produktion nicht zum Stillstand kommt, die Ausschussrate sinkt oder das Call-Center Verträge abschließt, statt Kündigungen entgegenzunehmen.

**IOD Insider: Vielen Dank für das Gespräch!**



BI auf dem Smartphone

## Business Intelligence – die großen vier Anbieter unter der Lupe

**B**usiness-Intelligence-Anbieter standen im Jahr 2007 ganz oben auf den Einkaufszetteln der IT-Riesen. Oracle kaufte BI-Anbieter Hyperion, SAP kaufte BI-Anbieter Business Objects, IBM kaufte BI-Anbieter Cognos. Nur Microsoft verlässt sich in Sachen BI auf die eigene Entwicklungsabteilung.

Die InformationWeek beschäftigt sich mit dem BI-Angebot der „Großen Vier“ nach den Übernahmen: Welche Herausforderungen bringen die Konsolidierungen mit sich, wie gut passen die Lösungen zum restlichen Portfolio und welche Technologien stehen zur Verfügung? Nicht alle Eingliederungen scheinen einfach zu verlaufen: So steckt

Oracle laut InformationWeek noch im Integrationsstau und auch bei SAP stünden enorme technische Konsolidierungsaufgaben an, von einem Datenchaos ist die Rede. Das Portfolio von Cognos passe hingegen gut zu IBM. Hier gäbe es so gut wie keine Überlappungen. Bleibt Microsoft: keine Übernahme, keine Überschneidungsrisiken. Trotzdem liege Microsoft weit zurück, so das Fazit.

Der vollständige InformationWeek Beitrag ist übrigens im IBM Webportal unter [ibm.com/software/de/iod-insider](http://ibm.com/software/de/iod-insider) nachzulesen.



### Damit Ihr Erfolg durch Informationen wächst: IBM Data Warehouse Growth Bundle

Legen Sie jetzt den Boden für profitables Wachstum:

Holen Sie sich unser starkes IBM Wachstumspaket inklusive

- IBM Power Systems Server
- IBM System Storage Speicherlösung
- IBM InfoSphere Warehouse – unsere vollständig integrierte Data Warehouse Lösung

Skalierbar, leistungsstark, flexibel – und jetzt zum Aktionspreis schon ab 81.634,- € inkl. USt.\*!

Noch heute sichern unter: [ibm.com/software/de/data/growth-bundle.html](http://ibm.com/software/de/data/growth-bundle.html)

„Das lass' ich mir nicht zweimal sagen. Gleich zugreifen!“

\* Unverbindliche Preisempfehlung für die günstigste Konfiguration. Angebot gilt nur für Geschäftskunden und nur, solange der Vorrat reicht. IBM behält sich das Recht vor, dieses Angebot jederzeit zu modifizieren oder zurückzuziehen.



# Stiefkind Datenqualität

Data Quality Check deckt Versäumnisse auf

Führt man sich die dreiseitige Zusammenfassung zum Data Quality Check 2008 vom Institut für Business Intelligence zu Gemüte, hat man fast ein bisschen Mitleid mit den beiden Protagonisten, Dr. Wolfgang Martin und Prof. Dr. Andreas Seufert. Sie scheinen mit großem Eifer auf ihre Mission ausgezogen zu sein, wurden dann aber reichlich enttäuscht von der Datenqualität (DQ) in Deutschland. Im Vergleich zur Befragung in 2007 gab es kaum Fortschritte. Aber zunächst zu den Ergebnissen:

Die Befragung nahm zwischen Juli und November 2008 ihren Lauf. 109 Online-Fragebögen konnten ausgewertet werden.

49 % von kleinen und mittelständischen, 51 % von Großunternehmen. Die Bedeutung der DQ wird 2008 nüchterner beurteilt als in 2007. Wieder ist DQ nur für 43 % von sehr großer Bedeutung, steigende Bedeutung sehen nur noch 81 % (2007: 94 %) und Wettbewerbsvorteile durch DQ sehen nur noch 82 % (2007: 90 %). Die eigene DQ beurteilen nur 26% der Befragten mit sehr gut oder gut, 40 % mit befriedigend, 22 % mit ausreichend und 7 % mit mangelhaft.

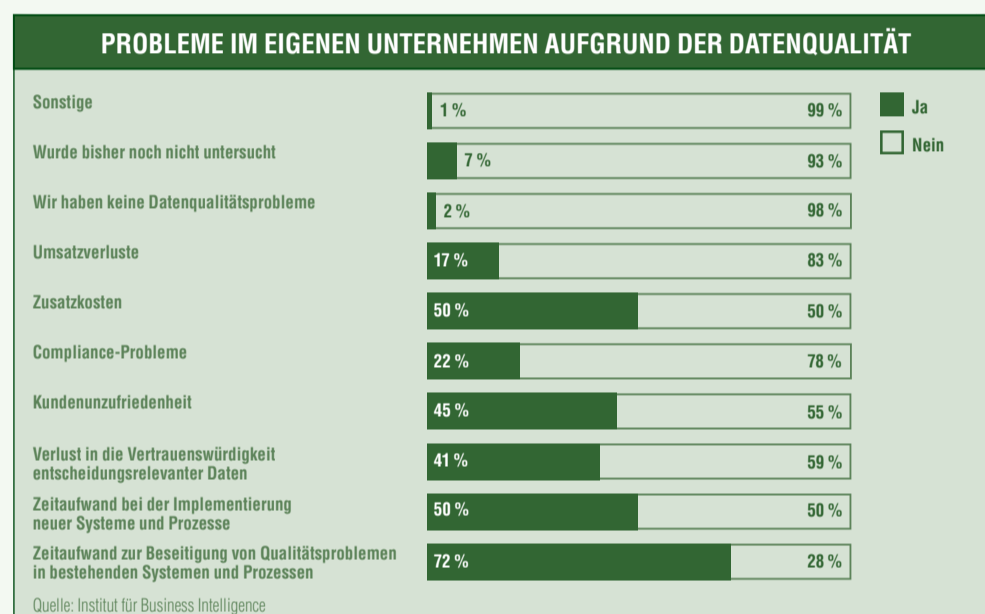
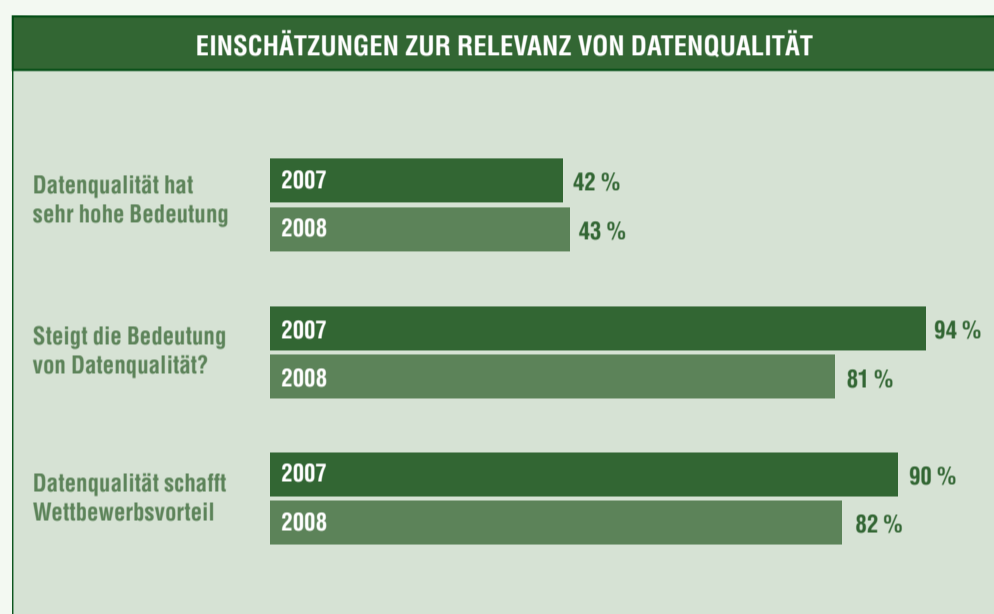
Wie in 2007 sieht man den wesentlichen Nutzen von Datenqualitätsmanagement (DQM) in der Optimierung der Prozesse (78 %), verminderten Kosten (64 %), höhe-

rer Kundenzufriedenheit (61 %) und Steigerung der Produktivität (54 %). 59 % sehen DQM als wichtig oder sehr wichtig im Rahmen einer SOA-Einführung.

Ebenfalls wie in 2007 sind ERP, CRM und Data Warehouse die drei Top-Applikationen im Rahmen von DQM. Doch im Einsatz von Technologie sei man gegenüber 2007 nicht weitergekommen. Bei technischen und semantischen Datenbeschreibungen, beim Einsatz von Kreuzreferenzen und Wirkungsanalysen stehe man auf der gleich niedrigen Stufe wie im Vorjahr. „Ein Jahr verloren“, urteilen Seufert und Martin und das zeige sich auch bei den Projekten: Eine

Bestimmung der DQ vor einem Projekt machen 71 % manuell, nur 23 % setzen Profiling ein. Wenigstens bei den Budgets zur Verbesserung von DQ und DQM sieht es laut Studie in diesem Jahr ganz gut aus: 28 % bleiben beim gleichen, 17 % haben einen leichten Anstieg, 15 % einen deutlichen Anstieg zu vermelden.

Das enttäuschende Fazit von Martin und Seufert: Im Vergleich zu 2007 sei man 2008 in der Organisation von DQM und beim Technologie-Einsatz nicht weitergekommen. Das Thema DQ habe immer noch nicht die Chefetage erreicht oder werde dort verdrängt. Besonders die Bedeutung von DQ für Compliance würde immer noch unterschätzt. Der Einsatz von Werkzeugen sollte zügig zum Tragen kommen, proaktives DQM sollte verstärkt werden. Zudem muss der Erfolg von DQM messbar gemacht werden, damit ein wirkliches Management von DQ erfolgt.



## Sprechen Sie UIMA?

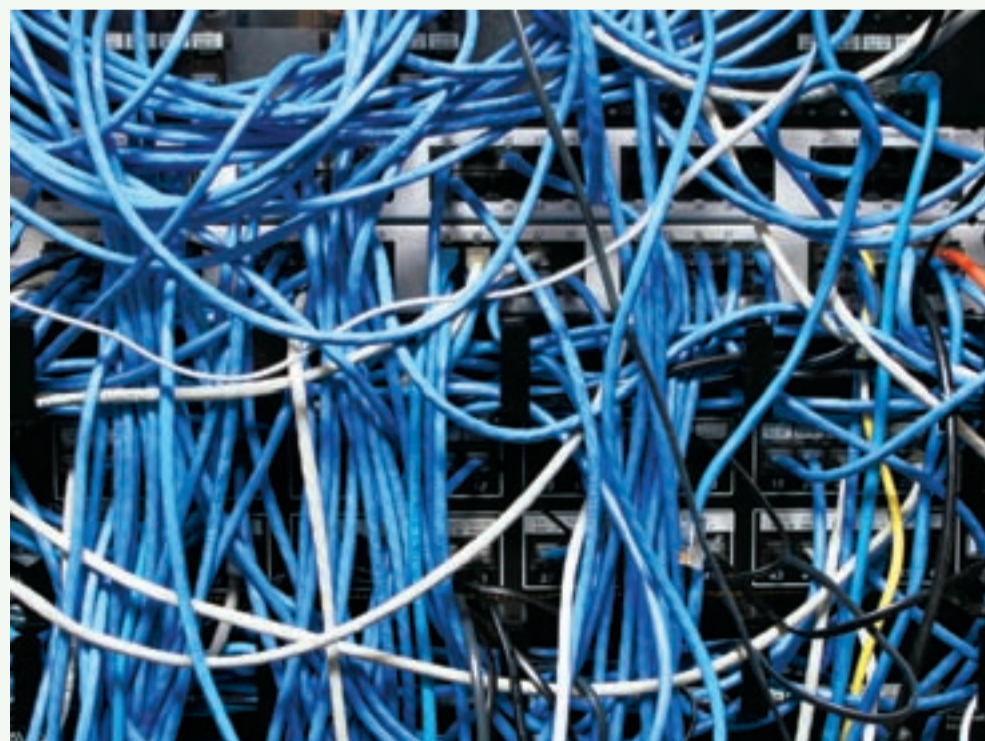
Wertvolle Informationen aus unstrukturierten Daten

Guten Tag! Bin dzt. abs. nicht glücklich. meinem Geschäftsanschl. Anrufer hören nur die Mitt.: „Kein Anschl. unter dieser Nr.“ Ggf. das Prob. kann nicht umgld behoben werden, muss ich leider Kdg. einreichen u. Anbieter wechseln. Bitte um schnelle Reaktion. Mfg Peter Neustadt

Der Call-Center-Agent, der die E-Mail liest, schüttelt vielleicht kurz den Kopf über den Abkürzungswahn, lässt sofort den Anschluss prüfen und hält den Kunden per E-Mail über die Fortschritte auf dem Laufenden. Gleichzeitig liest er zwischen den Zeilen, dass der Kunde momentan zwischen Frustration und Verzweiflung schwankt. Die Tonalität im zweiten Teil der E-Mail – das Wort „leider“ und „muss ich die Kündigung einreichen“ anstelle von „werde ich die Kündigung einreichen“ sind jedoch Hinweise darauf, dass der Kunde zwar droht, aber eigentlich gar nicht kündigen und wechseln will. – Wertvolle Informationen, mit denen sich das Kundenprofil maßgeblich erweitern und Marketingkampagnen zielgerichtet justieren ließen.

Doch während Business-Intelligence-An-

wendungen über ein Data Warehouse zuverlässig strukturierte Daten aus ERP-,



CRM- oder SCM-Systemen auswerten, vergleichen und für Simulationen verwenden,

liegen Informationen aus E-Mails, Briefen, Gesprächsprotokollen oder Präsentationen auf Eis. Zugegeben, die fiktive Kunden-E-Mail weiter oben ist ein Extremfall, aber immerhin rund 80 % aller Unternehmensdaten sind unstrukturiert. Weil Sprache stark vom Kontext abhängt, ist die Analyse von Texten so komplex. Synonyme, Homonyme und Abkürzungen machen das Erken-

nen von Schlüsselbegriffen schwierig und sprachliche Feinheiten führen schnell zu

falschen Zuordnungen. Meint das Wort „Rock“ in einem Schreiben jetzt die Musikrichtung oder ein Kleidungsstück? Bei der Textanalyse müssen daher mehrere Analyseschritte zusammenspielen.

Um diese Komplexität beherrschbar zu machen, hat IBM im Jahr 2005 das Projekt UIMA – Unstructured Information Management Architecture – gestartet. Der offene Standard erlaubt die Entwicklung von Analyse-Komponenten, die über ein Framework miteinander kommunizieren. Die strukturierte Analyse von Texten oder gar Audiodateien wird durch die komponentenweise Verarbeitung flexibel und kann passend zum Anwendungsfall adaptiert werden. Ein Abgleich mit Kundenbeständen, Produktlisten oder Adressbüchern erleichtert die Zuordnung. Damit lassen sich Informationen aus Texten in strukturierter Form extrahieren und wie reguläre Daten relational speichern. So können dann auch die Analysewerkzeuge von BI-Lösungen auf sie zugreifen. Bei Abwanderungsanalysen könnten Inhalte aus der frustrierten Kunden-E-Mail oben zum Beispiel sehr viel genauer Auskunft über Kündigungsgründe geben. Auch Alarmierungsfunktionen lassen sich einrichten, denn an einem hektischen Tag wäre dem Call-Center-Agenten die E-Mail vielleicht gar nicht sofort aufgefallen. Und auch ein Data Mining, das Ergebnisse aus unstrukturierten Daten mitberücksichtigt, führt zu deutlich wertvolleren Ergebnissen.

## Durchblick für Personaler

Die Auswirkungen der derzeitigen Krise betreffen auch oder gerade Personalabteilungen. Seien es Änderungen durch Kurzarbeit, die Besetzung wichtiger Schlüsselpositionen oder, leider auch, Einsparmaßnahmen durch Personalabbau. Für Personalverantwortliche bedeutet das: schnell faktenbasierte Konzepte vorbereiten, Vorschläge machen und Alternativen aufzeigen. Das gilt natürlich auch für normale Zeiten, denn Informationen rund um die Belegschaft haben unmittelbaren Einfluss auf den Geschäftserfolg.

Ob Mitarbeiterförderung, Mitarbeitergewinnung oder die Bindung von Talenten, die Personalabteilung hat als strategischer Berater für das Senior-Management eine wichtige Funktion und trägt Verantwortung für die Entscheidungsfähigkeit. "Entscheidungsfähigkeit" ist hier das Schlüsselwort. Sie ist unmittelbar beeinflussbar, indem Unternehmen dafür sorgen, dass relevante Informationen zur Verfügung stehen. Denn je besser informiert Entscheidungsverantwortliche sind, umso bessere Entscheidungen werden sie treffen. Das gilt auch für HR.

Ohne moderne Software wäre die Personalabteilung heute kaum in der Lage, die umfangreichen Daten zu analysieren und daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen. Unternehmen beobachten nicht nur, wie sich Krankenstände oder Fluktuationsquoten entwickeln. Sie können auch beurteilen, wie sich

Maßnahmen finanziell auswirken. Und auch bei der Personalentwicklung kommen zunehmend leistungsfähige Softwareprogramme zum Einsatz. Unterm Strich helfen diese Lösungen auch dabei, zentrale Informatio-



nen zu verdichten und sie so aufzubereiten, dass sie in der Chefetage auf einen Blick beurteilt werden können. Im Idealfall sind alle relevanten Unternehmens- und Personalinformationen den HR-Managern sofort zugänglich. Doch von diesem Idealfall sind viele Unternehmen noch weit entfernt. Eines der hartnäckigsten Probleme ist dabei der innerbetriebliche Datenverkehr.

„Viele Informationen sind im SAP System gespeichert, andere werden abteilungsintern in unzähligen Excel-Listen zusammengeführt, wieder andere liegen in klassischen HR-Systemen“, erläutert Stefan Caro, Leiter

des Kompetenzzentrums Human Capital Management für IBM Cognos Software. „Diese Ressourcen händisch zusammenzuführen, ist mit großem Aufwand verbunden.“

Ein weiteres Problem: Führt man die Informationen tatsächlich manuell zusammen, droht die Gefahr, Äpfel mit Birnen zu verglei-

chen. Der Wildwuchs an unterschiedlichen Datenquellen gefährdet die Entscheidungsfähigkeit. Nötig ist daher ein übergreifender Blick auf alle personalrelevanten Informationen. Vorkonfigurierte Anwendungen können hier Abhilfe schaffen und bei der Beantwortung personalwirtschaftlicher Fragestellungen unterstützen. Solche Lösungen verbinden sowohl SAP als auch andere Datenquellen und warten mit vordefinierten Kennzahlen und Berichten auf. Personalern stehen damit aktuelle Informationen und Auswertungswerkzeuge zur Verfügung, um die Weichen bestmöglich zu stellen. Und es gibt noch einen weiteren Aspekt. Oft heißt es nämlich, HR kämpfe um seinen Stellenwert im Unternehmen. Und hier können moderne Softwareprogramme Personaler unterstützen, ihren Beitrag zum Unternehmenserfolg deutlich herauszustellen.

### „Ahoi Alloy!“

Das als „Atlantic“ angekündigte Gemeinschaftsprojekt von SAP und IBM sticht in See. Alloy ermöglicht den Zugriff auf SAP Systeme direkt aus Lotus Notes heraus. Anwender erhalten damit einen einfachen, konsistenten Zugriff auf Personen, Prozesse und Informationen. Dabei arbeiten sie in ihrer vertrauten Arbeitsumgebung, wodurch der Schulungsaufwand minimal ist und die Einarbeitungszeit deutlich kürzer ausfällt. Mit Alloy verbessern sich auch die Produktivität der Benutzer, die Entscheidungsfindung und die Einhaltung von unternehmensinternen Richtlinien.

## Wenn Horst zu Uwe wird ... Datenschutz durch Anonymisierung im Testfall

Angefangen hat's bei Lidl, es folgten Telekom und Banken und dann kam die Bahn. Seit Monaten jagt ein Datenschutzskandal den anderen. Der Umgang mit personenbezogenen Informationen wird so kritisch gesehen wie noch nie. Und ihr Schutz ist nicht allein etwas, was das Bundesdatenschutzgesetz verbindlich vorschreibt. Datenschutz ist auch eine Sache des Vertrauens zwischen Kunden und Unternehmen.

Im Normalfall sind personenbezogene Daten sicher. Anwendungen wie Human Capital von SAP oder "Customer Relationship Management"-Systeme sorgen durch Regelung der Zugriffsrechte für ausgezeichneten Datenschutz. Doch was passiert, wenn die Entwicklungsabteilung Daten benötigt, um neue Anwendungen zu testen oder wenn das Marketing die Neigungen von Käufergruppen analysiert?

Verlassen Daten den normalen Produktivbetrieb, sind sie ungeschützt. Außerdem sind sie zweckentfremdet, denn laut Gesetz dürfen personenbezogene Daten nur das genutzt werden, wofür sie erhoben wurden. Testzwecke sind hiervon ausgeschlossen.

Um nicht in Illegalität abzudriften, kann man Daten nach einem bestimmten Schema maskieren. Dabei wird aus jedem Horst ein Uwe, aus Frankfurt wird München. Das

Handicap: Wird der Algorithmus entschlüsselt, lassen sich die wahren Identitäten wiederherstellen. Das sicherere Verfahren ist die Anonymisierung. Hierbei wird ein Attribut mit einer Look-up-Tabelle verknüpft. Dahinter verbirgt sich eine Liste, die zum Beispiel männliche Vornamen enthält, die



nach dem Zufallsprinzip ausgetauscht werden.

Was sich nach einfachem Verfahren anhört, unterliegt in der Realität einer Vielzahl von Einzelfaktoren. So darf kein Wert

geändert werden, der für das testende System relevant ist. Testet eine Versicherung eine Applikation zur Risikoberechnung und braucht dazu männliche Pkw-Halter zwischen 25 und 30 Jahren, kann sie zwar die Namen austauschen, Region, Alter und Fahrzeugtyp aber nicht. Wichtig ist auch,

dass Änderungen, die an einer Stelle getroffen werden, konsistent auf allen Ebenen erfolgen. Wird aus Anke Lünebach Karin Wessels, muss dann die Änderung in allen für den Test relevanten Tabellen geschehen.

Die Beispiele geben jedoch nur einen kleinen Eindruck von all den Parametern, die bei der Deidentifizierung zu beachten sind. Der Aufwand ist nicht zu unterschätzen – er ist in der Tat so groß, dass viele Unternehmen gar nicht erst den Versuch dazu machen. Sie hantieren gleich mit echten Daten und betreten damit rechtliches Glatteis. Inzwischen gibt es jedoch Softwarelösungen wie IBM Optim Data Privacy Solution für SAP, die Vorlagen mit Anonymisierungsattributen enthalten und individuell anpassbar sind. Unternehmen können Namen, postalische und E-Mail-Adressen, Ausweis- und Kreditkartennummern über alle relevanten Ebenen hinweg durch fiktive Daten ersetzen. Dabei können sie genau festlegen, welche Informationen wie verändert werden dürfen. Ist das Bundesland entscheidend, kann zum Beispiel aus Köln Düsseldorf oder Aachen werden, aber nicht Frankfurt. Spielt die Größe der Stadt eine Rolle, wird aus München Hamburg, aber nicht Oer-Erkenschwick.

Zugegeben, diese Softwarelösungen hätten weder Mehdorns Datenaffäre noch die Telekomskandale verhindert. Doch zumindest Daten für Testzwecke und Trendanalysen lassen sich zuverlässig schützen. Vertrauensverlust beim Kunden und empfindlichen Strafen lässt sich so effektiv vorbeugen.

## Wenn das ECM mit dem BPM ...

... freuen sich Organisationen über rationalisierte Prozesse, erfüllte Compliance-Anforderungen und mehr Transparenz

**K**eine Frage, Enterprise Content Management (ECM) und Business Process Management (BPM) Lösungen unterstützen Unternehmen jede für sich wirkungsvoll. Ein noch größeres Potential entfalten sie jedoch im Zusammenspiel.

Dokumente und Inhalte spielen bei allen geschäftlichen Entscheidungen eine wesentliche Rolle. Diese Entscheidungen werden im Rahmen von Geschäftsprozessen getroffen. Wichtig für die Geschäftsprozesse ist, dass die notwendigen Inhalte zur richtigen Zeit und am richtigen Ort verfügbar sind. Schon die Organisation von Prozessen beinhaltet also das Verwalten von Content. Laufen diese Prozesse standardisiert ab, können sie mit Hilfe von Business Process Management angestoßen, bearbeitet und – bis zu einer gewissen Stufe – zu Ende geführt werden.

Klassisches Beispiel ist der Kreditantrag, der immer wieder denselben definierten Regeln folgt. Unterschiedlichste Dokumente

werden benötigt und kommen alle aus verschiedenen Quellen – etwa vom Kreditnehmer oder von der Schufa. Erst wenn alle Informationen in der ECM-Lösung vorliegen, kann über den Antrag entschieden werden. Banken, die diese Prozesse automatisieren

und auf einer homogenen Plattform für prozessgetriebenes Content-Management abbilden, profitieren in mehrfacher Hinsicht: Der Sachbearbeiter wird erst dann aktiv, wenn alle relevanten Dokumente vorliegen. Außerdem können mehrere Kollegen parallel auf eine Akte zugreifen, was mit Papierakten nur durch Kopien möglich ist. Die Verteilung der Arbeitslast ist einfacher, da transparent ist, welcher Mitarbeiter wie viele Fälle behandelt. Prozessdaten werden automatisch gesammelt und stehen für Analysezwecke bereit. Mit ihrer Hilfe können die Organisationen leicht neue, bessere Abläufe



erproben, denn heute kommt es nicht mehr auf den perfekten Prozess an. Viel wichtiger ist die Fähigkeit zur Anpassung an die sich rasant ändernden Bedingungen in der globalen Wirtschaft. Quasi als Nebeneffekt erledigen sich die Compliance-Anforderungen: Die Dokumente sind rechtssicher aufbewahrt und sämtliche Prozesse detailliert erfasst.

Während die Bearbeitung von Kredit- und Darlehensanträgen, Kontoeröffnungen und ähnlichen Services auf dem Papier bis zu Wochen in Anspruch nimmt, wickelt ein kombiniertes System aus ECM und BPM die Projekte online in ein paar Stunden ab. Natürlich profitieren nicht nur Banken von rationalisierten Prozessen. Alle Unternehmen, die auf standardisierte Prozesse setzen, haben Vorteile. Die Einsatzbereiche reichen dabei vom Urlaubsantrag über die Beantwortung von Kundenanfragen und die Abwicklung von Versicherungsanträgen bis hin zur vollautomatischen Verbuchung von Eingangsrechnungen.

### Heute schon archiviert?

#### Immer strengere Gesetze erfordern effizientes E-Mail-Management

Steigende Compliance-Anforderungen machen die Aufbewahrung von E-Mails unumgänglich. Vorschriften wie GOBS, GDPdU oder die Abgabenordnung greifen nicht nur für Papierdokumente, sondern fordern auch eine revisionssichere Archivierung von E-Mails. Noch strenger sind US-amerikanische Gesetze. Der Sarbanes Oxley Act (SOX) verlangt beispielsweise, dass alle E-Mails automatisch und lückenlos archiviert und in einem umfassenden E-Mail-Journal dokumentiert werden. In Deutschland nicht notwendig? Allenfalls eine Frage der Zeit!

Herkömmliche Mail-Systeme mit ihren Datenbanken und Speicherstrategien sind ein ungeeigneter Ort, um wertvolle Informationen zu hinterlegen. Die Systeme sind nicht ausgelegt, die wachsende Menge an elektronischer Post sicher zu speichern, sie Geschäftsprozessen zuzuordnen oder systematisch nach E-Mails und Inhalten zu suchen.

Geht es um Compliance und Geschäftsrelevanz, so sollte das Mail-Management in ein umfassendes "Enterprise Content und Records Management"-System integriert sein. Dieses kontrolliert und verwaltet alle relevanten Dokumente revisionssicher über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg. Integrierte Klassifizierungswerkzeuge erweitern und automatisieren die regelbasierte Ablage durch intelligente Textanalyse-Funktionen, durch die semantische Suche und die Inhaltsanalyse sowie durch trainierbare Taxonomien (die Zuordnung in begriffliche Gruppen). Gleichzeitig dient das Archiv als leistungsfähiges Recherchemedium.

Wie wichtig revisionssichere Archivierung und Records Management sind, zeigen die Gerichtsvideos auf [ibm.com/software/de/iod-insider](http://ibm.com/software/de/iod-insider). Sie stellen Gerichtsfälle zum Thema Archivierung nach, die real vor deutschen Gerichten verhandelt wurden.

## Eins und eins und eins macht drei – Oder zwei? Oder eins?

### Stammdaten-Management ordnet das Datenchaos

**D**er Data Quality Check 2008 (siehe auch Seite 5) zeigt, dass mangelnde Datenqualität für reichlich Frust sorgt: Mehrkosten (50 %), Kundenunzufriedenheit (45 %), Vertrauensverlust in entscheidungsrelevante Informationen (41 %) und ein vermehrter Zeitaufwand für das Beseitigen von Qualitätsproblemen bei Systemen und Prozessen (72 %).

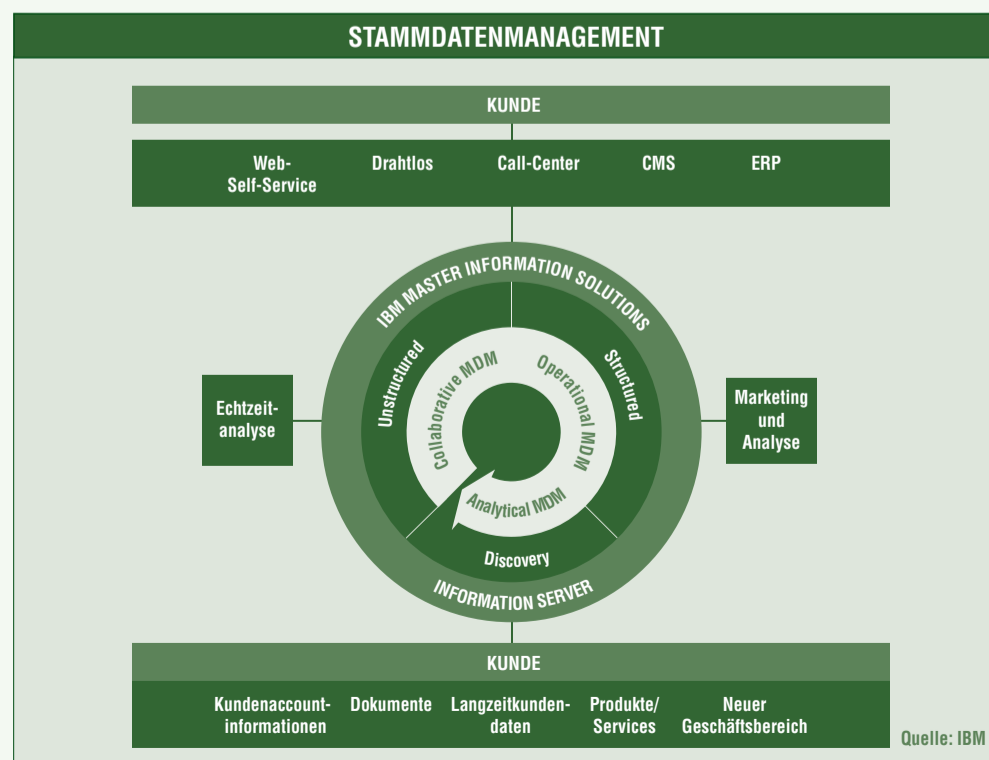
Doch wie kommt Ordnung ins Datenchaos? Der erste Schritt ist die Standardisierung von Stammdaten. Im Gegensatz zu Bewegungsdaten, die immer wieder neu durch betriebliche Prozesse entstehen, sind Stammdaten zustandsorientiert. Sie dienen der Identifikation, Klassifikation und Charakterisierung von Sachverhalten, die unverändert über einen längeren Zeitraum zur Verfügung stehen: Kunden-, Mitarbeiter-, Lieferanten-, Produkt- oder Vertragsdaten.

Alle Prozesse und Applikationen greifen in der Regel mehrfach auf Stammdaten zu. Dabei werden im Wesentlichen die gleichen Daten in unterschiedlicher Form verwendet. So erzeugen, pflegen und ändern Mitarbeiter Daten an vielen Stellen in verschiedenen Versionen und Formaten. Daraus ergeben sich Redundanzen: Ist der Outlook-Kontakt Klaus Meier aus Ismaning und der CRM-Datensatz Klaus-Dieter Meier aus München ein und dieselbe Person? Welche weiteren Informationen liegen vor, was davon ist aktuell?

Das Stammdaten- oder Master Data Management (MDM) löst Redundanzen durch zentralisierte Pflegeprozesse und Haltung auf. Ein Stammdatensystem, Repository ge-

nannt, unterstützt durch formatneutrale Datenhaltung interne und externe Informationssysteme. Dabei ermöglicht eine integrierte Prozess-Engine die Kommunikation zwischen Repository und Anwendungen, Datenpools und Geschäftspartnern. Die Anlage von Stammdaten und deren Pflege erfolgen also weiterhin in den Anwendungen. Wenn Mitarbeiter etwa im ERP-System eine Lieferantenadresse eingeben, erfolgen im Repository automatisch Stammdaten-Konsolidierung – die Bereinigung von Dubletten – und Stammdaten-Harmonisierung – die Zusammenführung gleicher Objekte mit unterschiedlichen Informationsinhalten.

Typischerweise überspannt MDM viele organisatorische Einheiten, verschiedenste Systeme und oft mehrere Unternehmen. Wichtigste Voraussetzungen sind daher eine gründliche Umsetzungsstrategie sowie das Engagement aller Beteiligten. Weder Kosten noch Aufwand sollten also unterschätzt werden. Doch bei der Verbesserung der Datenqualität führt kein Weg an MDM vorbei. Es ist die Grundlage für alle weiteren Qualitätsinitiativen und Grundvoraussetzung, um Prozesse zu rationalisieren und den Zeit- und Kostenaufwand zu vermeiden, den schlecht gepflegte Stammdaten unausweichlich mit sich bringen.



Quelle: IBM

## Fünf Fragen an Stefan Bungart

**W**ährend Dr. Stefan Bungart bei der Telekomsparte T-Home ganz auf Hightech setzt, Innovationsprozesse steuert, neue Geschäftsfelder entwickelt und Produkte im Markt einführt, ist sein privates Hobby von eher beschaulicher Natur: Als Lowtech sieht er seine Faszination für die Fotografie mit Großformat-Kameras. Wie vor 100 Jahren kommt es noch auf handwerkliches Können und den filigranen Umgang mit Material an. Der Betriebswirt hat nach Studium in Aachen und Köln sowie Promotion in Warwick, Großbritannien zunächst als Unternehmensberater gearbeitet. Anschließend hat er das Thema Logistik für die irische Regierung akademisch bearbeitet und das Nationale Institut für Transport und Logistik (NITL) aufgebaut. Um das Thema Innovationen hat er sich übrigens schon vor seinem Wechsel zu T-Home gekümmert – unter anderem auch bei IBM. Der IOD Insider hat ihn nach seinem ganz persönlichen Umgang mit Informationen gefragt.

**IOD Insider: Was bedeuten Informationen für Sie und wie informieren Sie sich?**

**Stefan Bungart:** Informationen sind in meinem Beruf unerlässlich. Bei der Entwicklung neuer Angebote geht es darum, Strategie, Marktforschung und technische Entwicklung zu bündeln. In dem zusammengefassten Input suchen wir Geschäftschancen für T-Home. So entstehen marktfähige Angebote, wie etwa T-Entertain. Voraussetzung sind umfassende Informationen, die ich unter anderem aus Präsentationen, Marktanalysen oder Verkaufszahlen beziehe. Wichtig ist, jeweils die Informationsqualität einzuschätzen und so Vielfalt und Menge im Griff zu behalten. Um eindimensionale Einschätzungen zu vermeiden, kommt es schließlich auf vielfältiges Wissen an. Man kann dabei Push-Infor-

mationen wie Kundenrückmeldungen und Pull-Informationen wie die Abfrage von Spezialdiensten unterscheiden. Hinzu kommen Quellen wie Internet, Intranet, Presse oder auch Diskussionen. Insgesamt bekomme ich etwa 80 % meiner Informationen auf strukturiertem Weg, den Rest eher durch Zufall.

**IOD Insider: Was war in der letzten Zeit die wichtigste Information für Sie und wie haben Sie diese verwendet?**

**Stefan Bungart:** Daran erinnere ich mich gerne. Die wichtigste Information war, dass wir die Marktziele für T-Entertain erreicht haben. Die habe ich gerne, schnell und so weit wie möglich verteilt – und anschließend eine Flasche Champagner kalt gestellt.

**IOD Insider: Welche Information hätten Sie gerne und was würden Sie mit ihr machen?**

**Stefan Bungart:** Nun ja, ich wüsste gerne das Ergebnis der nächsten Lottoziehung im Voraus. Damit würde ich jede Menge Lottoscheine ausfüllen. Teilen würde ich diese Information allerdings nur ungern.

**IOD Insider: Wie kanalisieren und teilen Sie Informationen heute? Und wie war es vor zehn Jahren?**

**Stefan Bungart:** Informationen klopfe ich

zunächst auf ihren Gehalt ab. Im Umgang mit Kollegen gebe ich Informationen adressatengerecht weiter: allgemeine Nachrichten an alle, Spezielles an Betroffene. Das meiste geschieht dabei digital. Das war im Grunde auch schon vor zehn Jahren so. Was sich unterscheidet, ist die starke Nutzung von kollaborativen Werkzeugen wie Wikis, Blogs oder Wissensdatenbanken, die wir intern einsetzen. Privat sieht es anders aus. Da bleibe ich über viele soziale Netzwerke mit Freunden auf der ganzen Welt in Kontakt, tausche Fotos und Gedanken aus. Vor zehn Jahren war das schwieriger.

**IOD Insider: Wie treffen Sie Entscheidungen?**

**Stefan Bungart:** Die wichtigste Frage ist zunächst, was überhaupt zu entscheiden ist. Wenn man das nicht formulieren kann, ist noch Arbeit zu tun. Ist das aber klar, setze ich auf einen kooperativen Prozess mit Kollegen. Nur wenn man Mitarbeiter einbindet, kann man erwarten, dass sie an

der Umsetzung mitarbeiten. Um die Entscheidungsfindung mit Informationen anzureichern, braucht es also die Abstimmung mit anderen. In Zusammenarbeit mit den Kollegen suchen wir dann den besten Weg. Geschäftliche Entscheidungen treffe ich selten ganz allein, es sei denn, es gibt keine andere Option.



Dr. Stefan Bungart, Leiter New Services, Deutsche Telekom AG

### Impressum

Herausgeber:  
IBM Deutschland GmbH  
Pascalstr. 100  
70569 Stuttgart

V. i. S. d. P:  
Joachim Hennebach, Steffen Ramsaier



Text und Redaktionsleitung:  
Immo Gehde, Kirsten Haupt

Layout und Gestaltung:  
OgilvyOne worldwide GmbH, Filiale Stuttgart  
Ostendstr. 110  
70188 Stuttgart

Druck:  
Sommer Corporate Media Elanders GmbH  
Anton-Schmidt-Str. 15  
71332 Waiblingen

Fragen, die sich auf den Inhalt beziehen, richten Sie bitte an die Redaktion.


Redaktionsanschrift:  
Adremcom, Postfach 250 372  
50519 Köln  
Telefon: +49 221 9928-171  
Fax: +49 221 9928-172  
E-Mail: info@adremcom.de  
Internet: www.adremcom.de

## INFORMATION ON DEMAND KONFERENZ 2. - 5. JUNI 2009, BERLIN

Die größte und wichtigste Veranstaltung rund um das Thema Information Management in Europa:

- Business & Technik: In über 300 Sessions präsentieren Kunden, Business Partner und IBM Experten Neuigkeiten und tiefe Einblicke
- Industriespezifische Agenden
- Weiterbildungsmöglichkeiten, Hands-on Labs und Zertifizierungen, Live-Produktdemos

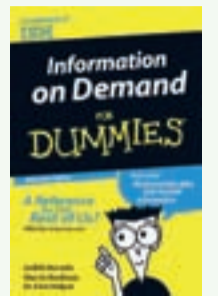


Jetzt anmelden und von reduzierten Teilnahmegebühren profitieren\*  
Mehr Informationen unter: [ibm.com/de/events/iodconf](http://ibm.com/de/events/iodconf)

\*Bis 29. Mai gelten verschiedene Preisstaffelungen. Weitere Infos und allgemeine Geschäftsbedingungen finden Sie im Web.

### IOD for Dummies

Wer nach der Lektüre des IOD Insiders noch nicht genug von Information On Demand hat, sondern erst so richtig auf den Geschmack gekommen ist, kann sich das Heft Information On Demand for Dummies kostenlos bestellen. Einfach auf [ibm.com/software/de/iod-insider](http://ibm.com/software/de/iod-insider) gehen und ordern. Information On Demand for Dummies verrät einem alles, was man wissen muss, um die Ressource Information möglichst gewinnbringend einzusetzen.



### Veranstaltungskalender:

**IBM Cognos Frühstücksseminar: Integrierte Erfolgs- und Finanzplanung als Managementinstrument**

• München	10.03.2009
	11.03.2009
	12.03.2009
	17.03.2009

**IBM Cognos Finance Forum:**

• Köln	24.03.2009
--------	------------

**IBM Breakfast Briefings 2009: So verwalten und archivieren Sie relevante Dokumente gemäß gesetzlichen Verpflichtungen.**

• Frankfurt	24.03. - 26.03.2009
• Bielefeld	21.04. - 23.04.2009
• Stuttgart	05.05. - 07.05.2009
• Berlin	26.05. - 28.05.2009
• Hamburg	16.06. - 18.06.2009
• Karlsruhe	30.06. - 02.07.2009

**Informix Infobahn Roadshow:**

• München	21.04.2009
• Frankfurt	22.04.2009
• Hamburg	23.04.2009

**IBM Cognos HR Future Lab 2009:**

• Frankfurt	27.04.2009
-------------	------------

**IBM Information On Demand EMEA Conference 2009:**

• Berlin	02.06. - 05.06.2009
----------	---------------------

**9. Europäische TDWI Konferenz mit BARC@TDWI Track:**

• München	15.06. - 17.06.2009
-----------	---------------------

Mehr zu den Veranstaltungen unter:  
[ibm.com/software/de/iod-insider](http://ibm.com/software/de/iod-insider)

## Abonnieren Sie den IOD Insider kostenlos unter:

[ibm.com/software/de/iod-insider](http://ibm.com/software/de/iod-insider)

Anzeige