

Zeit für eine neue Kultur durch Business Intelligence & Advanced Analytics



biMA®-Studie 2017/18

Die in diesem Dokument dargestellten Informationen und Bilder sind urheberrechtlich geschützt.

Sämtliche Rechte bleiben vorbehalten. Jegliche Weitergabe der Texte oder Bilder an Dritte ist - ungeachtet der zum Einsatz kommenden Vorgehensweise - ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Sopra Steria Consulting unzulässig und rechtswidrig.

Alle im Text genannten Produktnamen sind eingetragene Warenzeichen beziehungsweise Warenzeichen ihrer Hersteller.

Änderungen, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

Stefan Seyfert
Senior Manager, Sopra Steria SE

Lars Schlömer
Senior Manager, Sopra Steria SE

Lisa Anne Schiborr
Sopra Steria SE

Die diesjährige *biMA*®-Studie entstand mit Unterstützung des Business Application Research Center (BARC).

Dr. Carsten Bange
CEO, BARC GmbH

Torsten Krüger
Senior Analyst, BARC GmbH

Juni 2018

Inhalt

	Vorwort	5
1	Management Summary	7
2	Zielsetzung, Methodik und Demografie	13
3	Herausforderungen: Datenqualität, Komplexität und fehlende Skills	17
4	Das aktualisierte Business Intelligence Maturity Model (<i>biMM</i> ®)	27
5	Fachliches Potential hinkt weiter hinterher	41
6	Aufholbedarf bezüglich Kultur und Governance	53
7	Technisch flexiblen BI & Analytics-Lösungen gehört die Zukunft	61
8	Fazit und Handlungsempfehlungen	69

Vorwort

Die Digitalisierung und die Frage, wie Information zum entscheidenden Erfolgsfaktor im Unternehmen werden kann, stehen im Fokus der diesjährigen *biMA*®-Studie. Ziel ist es, zuverlässig Zusammenhänge und Trends rechtzeitig zu erkennen sowie die nachhaltige Optimierung von Prozessen anzustoßen. Mit Advanced Analytics rückt die Vorhersage der Zukunft unter Einbeziehung differenzierter Datenquellen in den Fokus von Unternehmen. Business Intelligence entwickelt sich zu BI & Analytics. Gleichzeitig erfährt diese neueste Ausprägung eine immer tiefergehende Integration in die Unternehmensstrukturen, was – wie im Fall von Robotic Process Automation – bis zur vollständigen Übertragung ganzer Geschäftsprozesse gehen kann. Vor dem Hintergrund einer integrativeren bzw. globaleren Daten- und Prozessarchitektur sowie exponentiell ansteigender Datenmengen werden Daten für Unternehmen weiter an operativem und strategischem Mehrwert gewinnen. Im Zuge dessen wächst auch die strategische Bedeutung von BI & Analytics. Der Markt verändert sich grundlegend. Viele Unternehmen sind aktuell noch nicht auf die Auswirkungen der Digitalisierung vorbereitet und folglich mit den damit verbundenen Herausforderungen überfordert. Die vorliegende *biMA*®-Studie soll den Unternehmen Orientierung geben und sie in dieser ungewissen und gleichzeitig chancenreichen Zeit unterstützen.

Mit 314 Studienteilnehmern aus der DACH-Region liefert auch die fünfte *biMA*®-Studie 2017/18 Erkenntnisse auf einer soliden Grundlage. Sie ist in Form und Umfang nahezu allein stehend. Das von Sopra Steria Consulting konzipierte und seit rund zwei Jahrzehnten stets weiterentwickelte Business Intelligence Maturity Model (*biMM*®) und Business Intelligence Maturity Audit (*biMA*®) sind die Basis für die Relevanz und Vergleichbarkeit der *biMA*®-Studie 2017/18. Mit diesen bewährten Methoden wird eine fundierte Analysestruktur vorgegeben, aus der akkurate und vielschichtige Analyseergebnisse resultieren.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre mit vielen Anregungen und interessanten Denkanstößen.



Lars Schlömer

Stefan Seyfert

Management Summary

Im Zuge des rasant fortschreitenden technischen Wandels stehen Unternehmen heute neue Analysemethoden zur Verfügung. Im Gegensatz zur vergangenheitsorientierten klassischen Business Intelligence (BI) verfolgen diese modernen Analysewerkzeuge einen in die Zukunft gerichteten Verwendungszweck. Dadurch ist es nun möglich, nicht nur den operativen und strategischen Mehrwert von Daten erheblich zu steigern, sondern Informationen als entscheidenden Erfolgsfaktor zu etablieren. Die neuste *biMA*[®]-Studie untersucht mit einem erweiterten Fokus die gegenwärtigen Trends und aktuellen Reifegrade zum Thema BI & Analytics.

Als methodische Basis dient das Business Intelligence Maturity Model (*biMM*[®]), unser etabliertes BI & Analytics-Reifegradmodell, sowie das darauf aufbauende Business Intelligence Maturity Audit (*biMA*[®]). Beide Instrumente wurden vorab mit Blick auf die Marktentwicklungen im Zusammenhang mit der digitalen Transformation (Big Data, Advanced Analytics, KI) aktualisiert. Die modernen Technologien führen zu neuen Architekturansätzen und ermöglichen neue Geschäftsmodelle. Arbeits- und Produktionsprozesse sowie etablierte Kundenbeziehungen gestalten sich neu. Dies verändert auch die BI & Analytics-Prozesse nachhaltig. Der Aufbau des Reifegradmodells *biMM*[®] (vgl. Abb. 13) mit den fünf Reifegradstufen und der ganzheitlichen Betrachtung von BI & Analytics in den drei Perspektiven Fachlichkeit, Organisation und Technik bleibt unverändert.



1.1 Aktuelle Entwicklungen

Big Data, Smart Data, Advanced Analytics, KI, BI Self-Service ... – die BI & Analytics-Themenliste im Rahmen der Digitalisierung ist in den letzten Jahren konstant gewachsen. Unternehmen sind sich der Relevanz bzw. des Potentials der Digitalisierung bewusst und investieren daher beträchtliche Summen in dieses Thema. Trotzdem bleiben sie in ihrer Zielerreichung deutlich hinter den Erwartungen zurück. Denn während Innovationen mit einem enormen Tempo voranschreiten, stehen Unternehmen vor großen Schwierigkeiten, die technischen, fachlichen und organisatorischen Voraussetzungen zu erfüllen. Die diesjährige *biMA*®-Studie zeigt auf, dass die Kluft zwischen dem, was Unternehmen erreichen möchten, und dem, was sie tatsächlich umgesetzt haben, in den vergangenen Jahren gewachsen ist.

Der Großteil der Unternehmen hat sich in der Vergangenheit zwar mit den Neuerungen der BI & Analytics-Technologien auseinandergesetzt, den Anforderungen der digitalen Transformation sind sie dennoch meist (noch) nicht gewachsen. Im Ergebnis erreichten die teilnehmenden Unternehmen in der diesjährigen *biMA*®-Studie im Durchschnitt lediglich einen Reifegrad von 2,94 in fachlicher, 2,93 in organisatorischer und 2,85 in technischer Hinsicht (vgl. **Abb. 17**). In diesem Zusammenhang haben die befragten Unternehmen nachdrücklich bestätigt, dass eine hohe Datenqualität und ein konsistentes Metadatenmanagement für die weiterführenden Themen der Digitalisierung an Bedeutung gewinnen und die Voraussetzungen für weiterführende Analysen darstellen. Außerdem müssen Unternehmen ihre BI & Analytics-Landschaften sowie die dazugehörige Organisation samt Prozessen überprüfen bzw. weiterentwickeln. Dieser Wandel wird sich auf alle Bereiche einer bestehenden BI & Analytics-Landschaft auswirken und kann infolgedessen nur erfolgreich auf Basis einer weiterentwickelten BI & Analytics-Strategie erreicht werden.

Unternehmen sind den gestiegenen Anforderungen der digitalen Transformation meist nicht gewachsen.

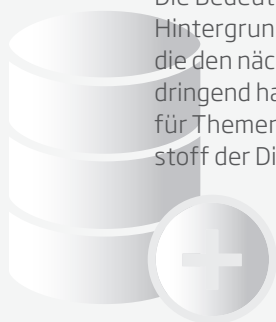
Hot Spot 1: 1.2 Datenqualität & Metadatenmanagement

Vertrauenswürdige Daten sind der Treibstoff der Digitalisierung.

Die Bedeutung von Datenqualität und Metadatenmanagement ist für die meisten Unternehmen vor dem Hintergrund der Digitalisierung noch gewachsen. Viele Initiativen in BI & Analytics erzielten aufgrund mangelhafter Datenqualität bzw. fehlenden Metadatenmanagements nicht den erhofften Mehrwert. Obwohl neue Technologien von Unternehmen heute bereits eingesetzt werden, entfalten sie ihr Potential nur bedingt, da eine schlechte Datenqualität eine sinnvolle fachliche Nutzung verhindert. Die neuen Möglichkeiten der modernen Technologien breiten sich deshalb nur langsam aus.

Die Studienergebnisse zeigen deutlich, dass Unternehmen ihre „Hausaufgaben“ im Bereich Datenqualität in den letzten Jahren nicht erledigt haben. Denn mit einem Wert von 49 Prozent ist die Relevanz der Datenqualität nach wie vor die größte Herausforderung. Unternehmen spüren im Zusammenhang mit der Digitalisierung deutlich, dass Datenqualitätsprozesse und -zuständigkeiten fehlen. Auch im Bereich des Stammdaten- und Metadatenmanagements besteht weiterhin erheblicher Nachholbedarf. Eine Vielzahl der Unternehmen sieht diesen Bereich noch immer als Kür an. So geben 81 Prozent an, dass BI & Analytics-Komponenten für Daten- und Qualitätsmanagement nicht oder nur teilweise verfügbar und nutzbar sind. Beim Metadatenmanagement ist weiterhin zu beobachten, dass fachliche und technische Metadaten nur unzureichend miteinander verknüpft werden, so dass aktuell kaum Transparenz hinsichtlich der Datenverfügbarkeit und -qualität bzw. der Nutzbarkeit dieser Daten gegeben ist. Zukünftig stellen die neuen modernen Architekturen zusätzliche Anforderungen an das Datenqualitäts- und Metadatenmanagement. Der operative und strategische Mehrwert aus Informationen wird daher nicht ansatzweise ausgeschöpft. Fraglich ist auch das Potential der vorhandenen Daten. Welchen Nutzen haben wachsende Datenbestände aus neuen Datenquellen, wenn die Daten aufgrund unzureichender Qualität bzw. fehlenden Metadatenmanagements nicht gefunden, verwendet oder sinnvoll verknüpft werden können?

Die Bedeutung von Datenqualitäts- und Metadatenmanagement wird vor dem Hintergrund der Digitalisierung in Zukunft weiter zunehmen. Unternehmen, die den nächsten Schritt in Richtung Digitalisierung gehen wollen, müssen hier dringend handeln. Vertrauenswürdige Daten bilden die Grundvoraussetzungen für Themen wie Big Data, Advanced Analytics und KI und sind somit der Treibstoff der Digitalisierung.



Unzureichendes Datenqualitäts- und Metadatenmanagement verhindern die fachliche Nutzbarkeit von neuen Technologien.

Metadaten sind Informationen, die Bedeutung, Aufbau, Herkunft und Qualität der Daten in Informationssystemen beschreiben.

Hot Spot 2: 1.3 Fachliches Verständnis

Fachlichkeit ist der Motor der Digitalisierung.

Erst ein angemessenes fachliches Verständnis ermöglicht die Identifizierung, Bewertung und Umsetzung von konkreten Anwendungsfällen.

Während in der letzten *biMA*[®]-Studie 2012/13 noch eine unzureichende technische Flexibilität als Kernherausforderung identifiziert worden war, stehen Unternehmen heute vor einer anderen Problematik: Sie müssen den neuesten Methoden der Digitalisierung mit einer weitergehenden, angemessenen Fachlichkeit und Kreativität in der Umsetzung gerecht werden. Fachlichkeit ist der entscheidende Erfolgsfaktor, um als datengetriebenes Unternehmen die technischen Möglichkeiten nachhaltig zu nutzen und somit einen operativen und strategischen Mehrwert aus Informationen zu gewinnen. Das Potential jeder einzelnen Technologie muss erkannt werden, um daraus neue fachliche Anwendungsfälle abzuleiten, zu bewerten und schließlich umzusetzen.

2012/13 war die Technik noch nicht in der Lage, sämtliche Anforderungen abzubilden. Das ist heute anders. Aus technischer Sicht sind die Voraussetzungen geschaffen, sehr komplexe fachliche Fragestellungen zu beantworten. Oft fehlt jedoch noch die Expertise im Unternehmen, konkrete fachliche Anwendungsfälle zu erkennen. Unternehmen benötigen Expertenteams, die ein umfassendes fachliches, prozessuales und technisches Verständnis bezüglich der realisierbaren Möglichkeiten mitbringen. In diesem Zusammenhang gilt es, den fachlichen Anwendungsfall erfolgreich in die Technik zu überführen. Sind ein umfassendes fachliches, prozessuales und technisches Verständnis der zugrunde liegenden Architektur und die Etablierung eines übergreifenden Metadaten- und Datenqualitätsmanagements sichergestellt, können die modernen BI & Analytics-Methoden ihr volles Potential entfalten. Umgekehrt bedeutet dies jedoch auch, dass beim Aufbau der notwendigen fachlichen Kompetenz in den nächsten Jahren die weitere technische Entwicklung nicht aus den Augen verloren werden darf. Fachlichkeit ist der Motor der Digitalisierung und kann einen Mehrwert durch Information schaffen. Information kann dadurch zum strategischen Wettbewerbsvorteil oder sogar zum entscheidenden Erfolgsfaktor für Unternehmen werden. Allerdings müssen die Voraussetzungen im Unternehmen dafür geschaffen sein.



Hot Spot 3: 1.4 Kultur

Kultur ist die Karosserie der Digitalisierung.

Die umfassende Transformation von Unternehmen mit gewachsenen Prozessen, Strukturen und Architekturen hin zu agilen, datengetriebenen Organisationen stellt viele Teilnehmer der *biMA*[®]-Studie vor eine große Herausforderung. Obwohl die Zeichen der Digitalisierung und die Notwendigkeit einer Veränderung oft bereits erkannt wurden, sind die Unternehmen in der Realität noch weit entfernt von einer prozessgesteuerten Organisation. Sie riskieren damit, in der Digitalisierung und damit auch im Wettbewerb den Anschluss zu verpassen. Um dies zu verhindern, müssen die bestehende BI & Analytics-Strategie sowie die vorhandene Organisationsstruktur auf den Prüfstand gestellt werden. Ein agiles, datengetriebenes Unternehmen wird nur jene Organisation, welche bereit ist, sich in ihrer Strategie, Architektur, ihren Prozessen und sogar ihrer Kultur zu verändern. Vor allem der unternehmensweite Kulturwandel ist unabdingbar und Voraussetzung, um Agilität und Flexibilität zu schaffen und die Bereitschaft beziehungsweise Akzeptanz von Veränderungen zu steigern.

Bisher haben nur wenige Unternehmen erste Schritte unternommen, um einen Kulturwandel zu etablieren. Lediglich 13 Prozent der Unternehmen geben an, dass Leistungs- und Anforderungsprozesse über agile und explorative Vorgehensmodelle ablaufen. 20 Prozent der Unternehmen bezeichnen explorative Methoden und agile Weiterentwicklungen als Grundlagen ihrer Informationskultur. Dies reicht jedoch bei Weitem nicht aus, um einen dauerhaften Bewusstseinswandel anzustoßen. Eine Kernherausforderung der Unternehmen im Zeitalter der Digitalisierung und agiler Entscheidungsprozesse ist daher, eine Unternehmenskultur für agile Strukturen zu etablieren. Dies muss im Einklang mit der Entwicklung einer zukunftsorientierten BI & Analytics-Strategie sowie dazu passender BI & Analytics-Architektur erfolgen. Die Unternehmenskultur ist somit gleichzeitig größtes Hindernis und stärkster Beschleuniger der digitalen Transformation.

Ein unternehmensweiter Kulturwandel ist für die Transformation zu einer datengetriebenen Organisation unabdingbar.



1.5 Zukunftsthema Digitalisierung: der Weg zur strategischen Nutzung von Daten

Durch die Digitalisierung werden Daten zum strategischen Asset.

Die letzte *biMA*[®]-Studie beschäftigte sich mit Big Data als Trendthema. Fokus der aktuellen Studie ist dagegen die Integration von Analytics unter Einbeziehung differenzierter Datenquellen. Das Ziel der Digitalisierung ist die Transformation von Daten zu operativ und strategisch wertvollen Informationen. Entscheidungsprozesse werden somit nachhaltig verändert. Motor der Transformation sind die exponentielle Ausbreitung von Daten, fortgeschrittene Methoden der Analyse und die Notwendigkeit, von Wettbewerbsvorteilen durch Informationen zu profitieren.

Allerdings scheint das Erreichen eines Konkurrenzvorsprungs durch die Einführung von datengetriebenen Entscheidungen in vielen Unternehmen nicht zu funktionieren. Oft wird der Mehrwert der strategischen Nutzung von Daten unterschätzt oder schlichtweg nicht erkannt. Um nutzbringende Auswirkungen auf Effizienz, Wachstum und das Erreichen der wettbewerbsfähigen Differenzierung zu fördern, muss Analytics in den ganzheitlichen Kontext von Kultur, Strategie, Prozessen und Anwendungen eingegliedert werden. Nur so kann Analytics als kompetitives Hauptunterscheidungsmerkmal sowohl im Hinblick auf kurzfristige operationale als auch auf längerfristige strategische Entscheidungen eingesetzt werden. Unternehmen können so neue datengetriebene Managementprozesse anstoßen. Denn der Einfluss von neuen analytischen Eindrücken in Prozessen hat nicht nur eine kontinuierliche Verbesserung zur Folge, sondern wertet letztendlich Informationen auch als strategisches Asset auf.

Der Nutzen von Informationen wird oftmals unterschätzt, Mehrwert bleibt bei Entscheidungsfindungen ungenutzt.

Sopra Steria Consulting zählt zu den Top-Management- und Technologieberatern in Deutschland. Als ein führender europäischer Anbieter für digitale Transformation bietet Sopra Steria mit 42.000 Mitarbeitern in über 20 Ländern eines der umfassendsten Portfolios für End-to-End-Services: Beratung, Systemintegration, Softwareentwicklung, Application Management und Business Process Services.

Unternehmen und Behörden vertrauen auf die Expertise von Sopra Steria, wenn es darum geht, Transformationsvorhaben, die geschäftskritische Herausforderungen adressieren, erfolgreich umzusetzen. Im Zusammenspiel von Qualität, Leistung, Mehrwert und Innovation befähigt Sopra Steria seine Kunden, IT optimal zu nutzen. Weitere Informationen finden sich unter: www.soprasteria.de.

Sopra Steria SE
Hans-Henny-Jahnn-Weg 29
22085 Hamburg
info.de@soprasteria.com



www.soprasteria.de

sopra  **steria**
CONSULTING