



**Data Mining – die nächste Phase:
*Wie man Tonnen von Geschäftsdaten
erfolgreich umsetzt***

**Dr. Wolfgang Martin
*Independent Analyst and
META Group Research Fellow***

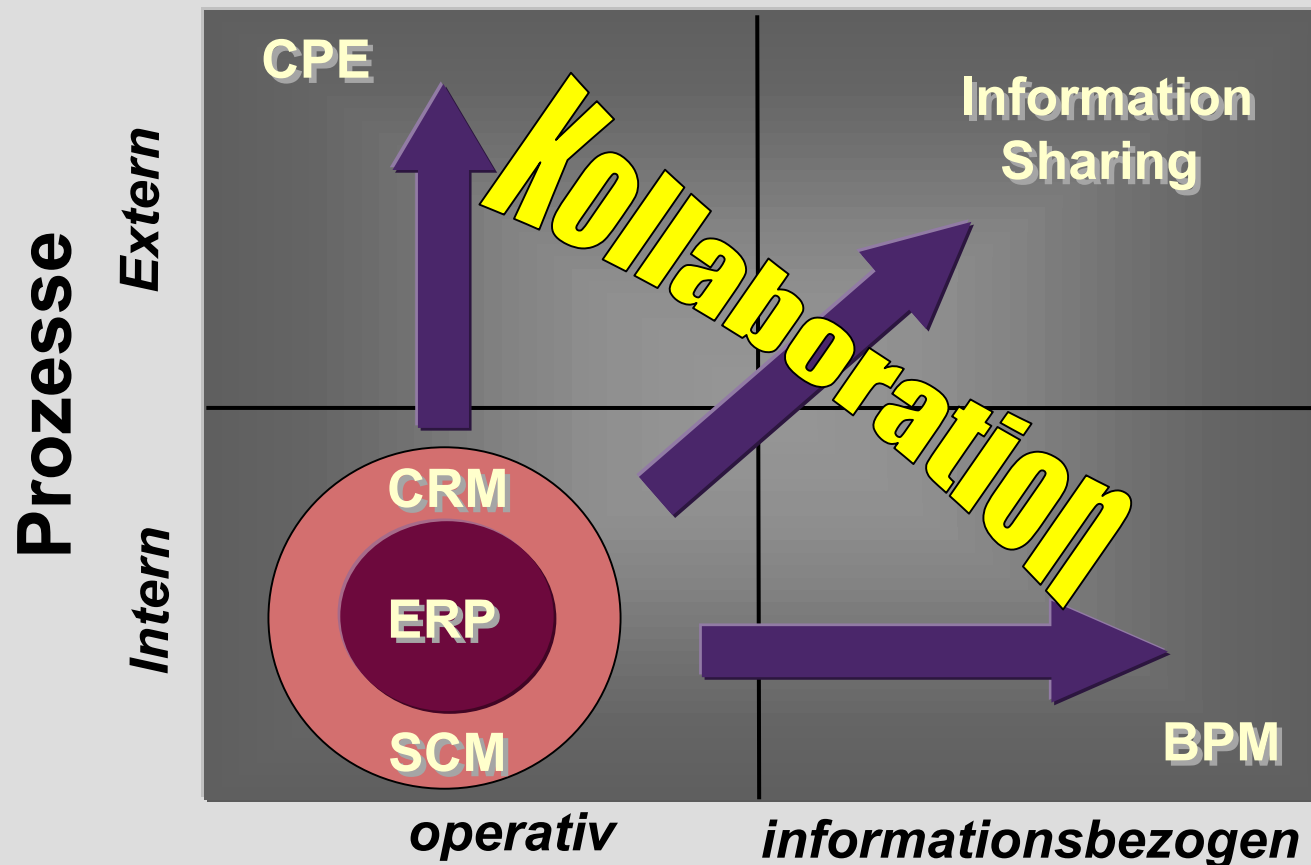
Agenda: Data Mining – die nächste Phase

- **Kollaboration:** Überleben in wirtschaftlich schwierigen Zeiten
- **Die Rolle der Analytik:** Vom Data Warehouse zur kollaborativen Prozeßmodellierung
- **Programm-Management-Office:** Organisationsstrukturen für erfolgreiches Einsetzen von Analytik
- **Portale:** “Information Democracy-Information für alle”



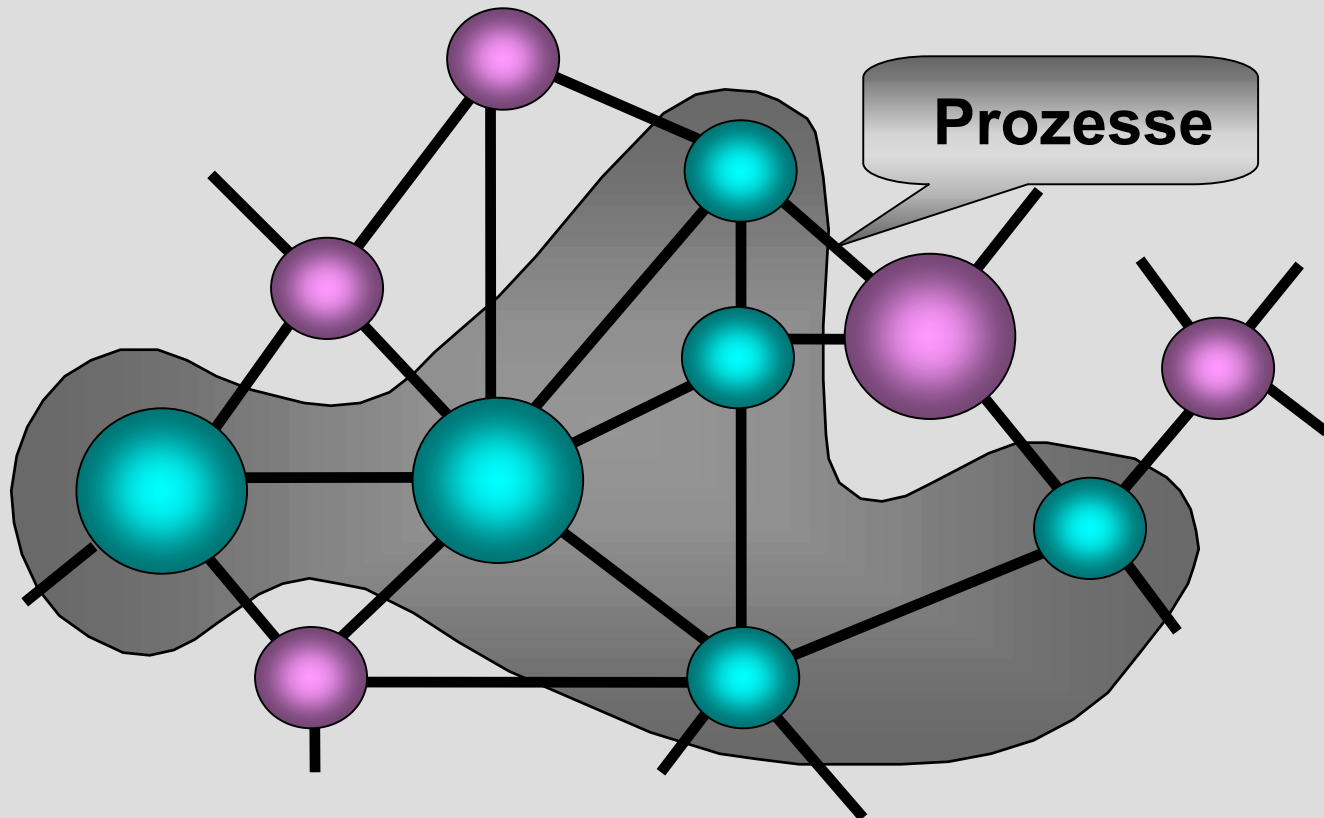
Externalisierung des Geschäfts

Virtuelles Unternehmen ("X-2-X")



Wertschöpfungsnetzwerke

*Kollaboration,
das Geschäftsparadigma von heute*



*Verbinde die Lieferanten der Lieferanten
mit den Kunden der Kunden*

Kollaboration: Weben von Netzwerken

- Definition: **“X2X Kollaboration”**

Kollaboration ist ein Geschäftsmodell, das die flexible Vernetzung von Unternehmen beschreibt. Es basiert auf der gemeinsamen Modellierung von externen Geschäftsprozessen zwischen den beteiligten Geschäftsparteien zum Zwecke der Stärkung der Wettbewerbs- und Ertragskraft aller durch den gemeinsamen Verbund.

- “X” steht für B, C, D, E etc.



- Kollaboration basiert auf dem Teilen von Daten/Informationen, Funktionen/Funktionalität und Prozessen.
- Kollaboration ist ein Geschäftsmodell für deregulierte, hoch-kompetitive und saturierte Märkte

Kollaboration

- “E”-Business bedeutet
 - Externalisieren des Geschäftes
 - Echtzeit-Interaktionen mit allen beteiligten Geschäftsparteien
- Kollaboration ist ein Geschäftsmodell, um in schwierigen, wirtschaftlichen Zeiten zu gewinnen
- Kollaboration basiert auf Beziehungsmanagement, um Loyalität im dynamischen Netzwerk zu bilden
- Wer nicht D2D-Kollaboration meistert, wird nicht B2B-Kollaboration schaffen

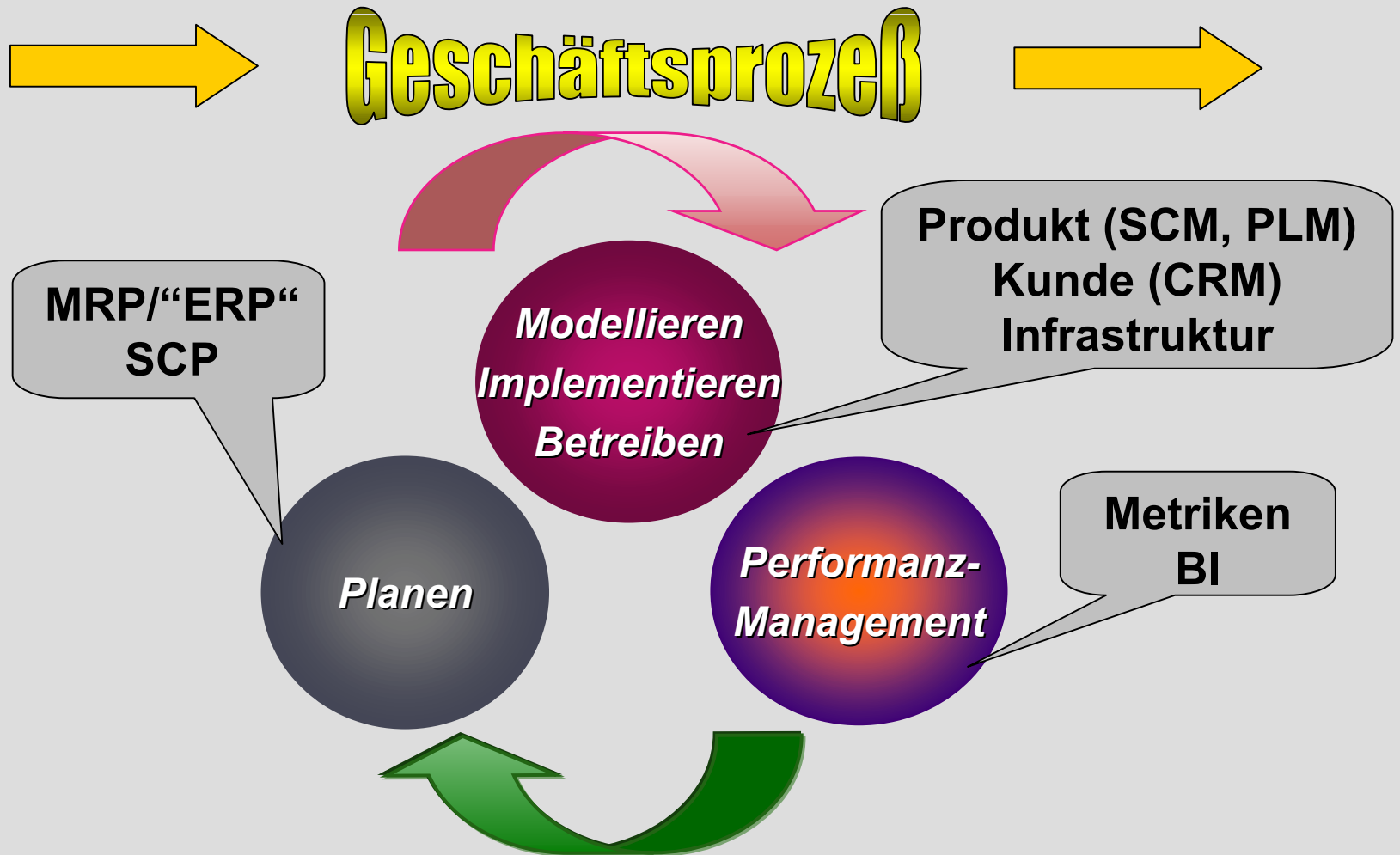


Agenda: Data Mining – die nächste Phase

- **Kollaboration:** Überleben in wirtschaftlich schwierigen Zeiten
- **Die Rolle der Analytik:** Vom Data Warehouse zur kollaborativen Prozeßmodellierung
- **Programm-Management-Office:** Organisationsstrukturen für erfolgreiches Einsetzen von Analytik
- **Portale:** “Information Democracy-Information für alle”

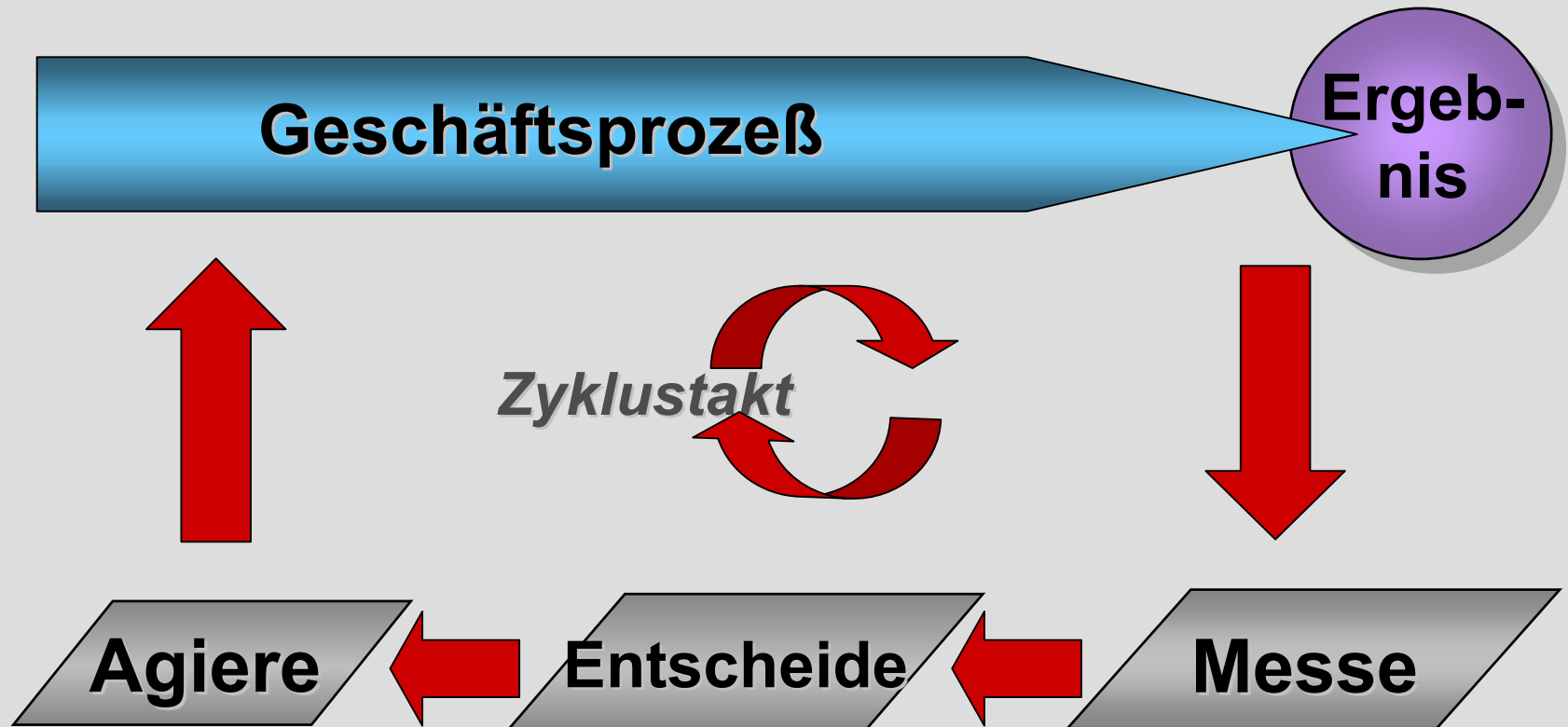


Prozesse und Aktivitäten

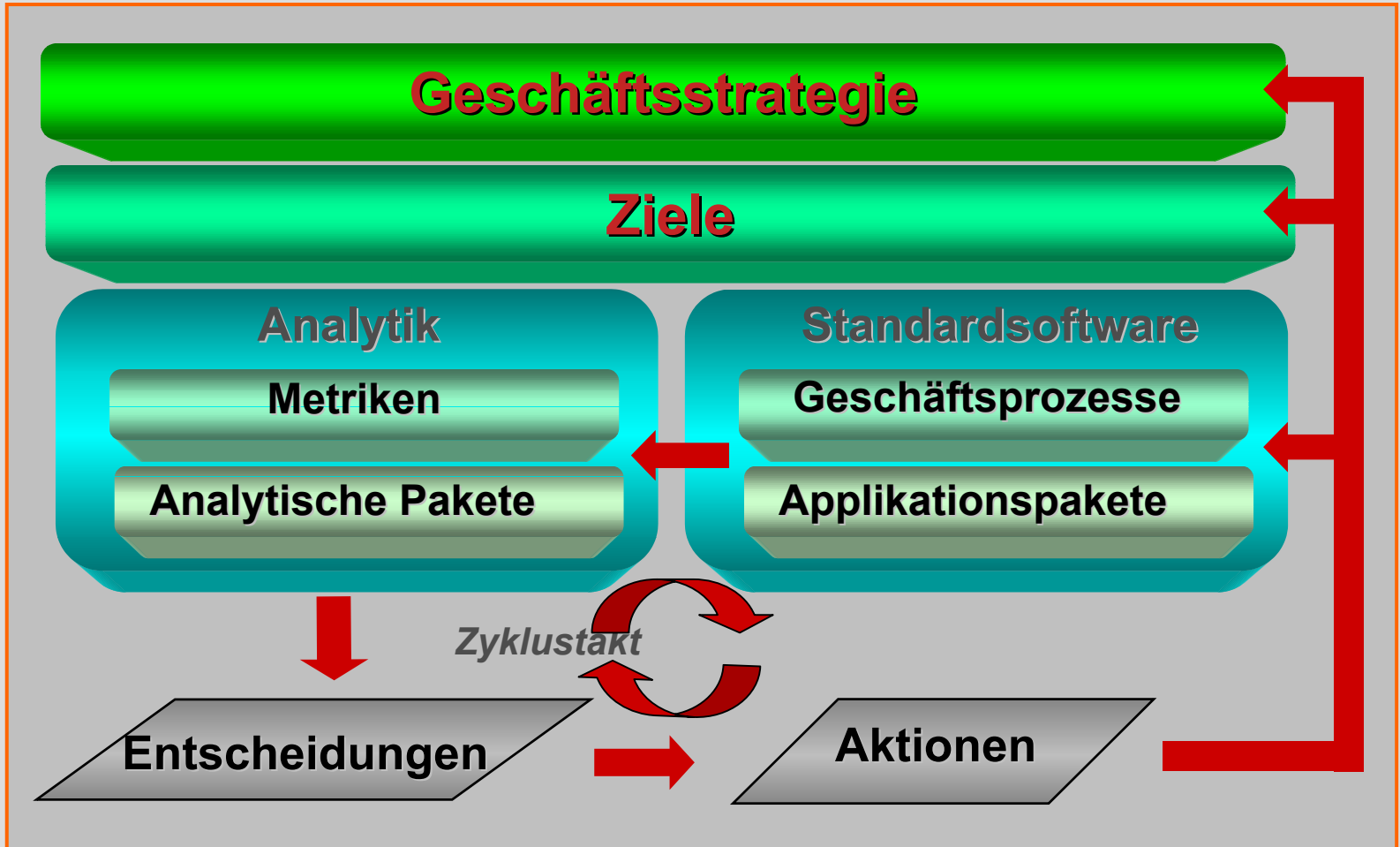


Business Performance Management

Man kann nur managen, was man messen kann



Metrik-getriebenes Management



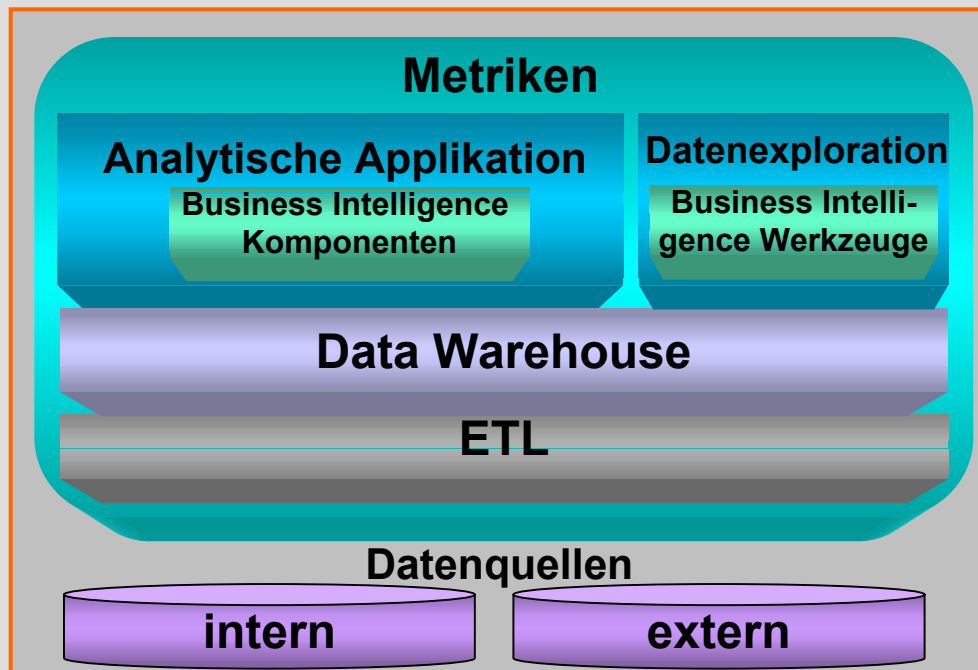
Echtzeit-Analytik

- Kategorien von Analytik:
 - Analytik für Analyse (Scoring, Clusterung,...)
 - Analytik für Performanz Management
 - Analytik zum Anreichern operativer Prozesse
- Kategorien von Echtzeit-Analytik:
 - Echtzeit-Analytik für Analyse (i.e. hochperformante Analysen in nahezu Echtzeit)
 - Echtzeit-Analytik für Performanz Management (Einbettung von Analytik)
 - Echtzeit Anwendung von Analytik zum Anreichern operativer Prozesse



Analytische Architektur

- Business Intelligence Komponenten:
 - Reporting, Adhoc-Abfragen, OLAP, statistische Werkzeuge, Data Mining



- Data Mining Trends
 - Höhere Präzision
 - Bessere Skalierbarkeit
 - Aufkommende Standards
 - Integration mit Datenbankservern
 - Nutzung von Speichern

Die Rolle der Analytik

- Analytik nutzt einen closed-loop-Ansatz, um Geschäftsprozesse zu steuern und zu kontrollieren
- Analytik ergänzt das traditionelle Data Warehouse Modell (“Information Factory”) zu einer “Information Supply Chain”
- Analytik verbindet Geschäftsprozeß-Modellierung mit Business Intelligence: DW-Datenmodelle werden von Prozeßmetriken abgeleitet
- Analytik muß sich der Geschwindigkeit von Geschäftsprozessen anpassen: Echtzeit ist die Herausforderung

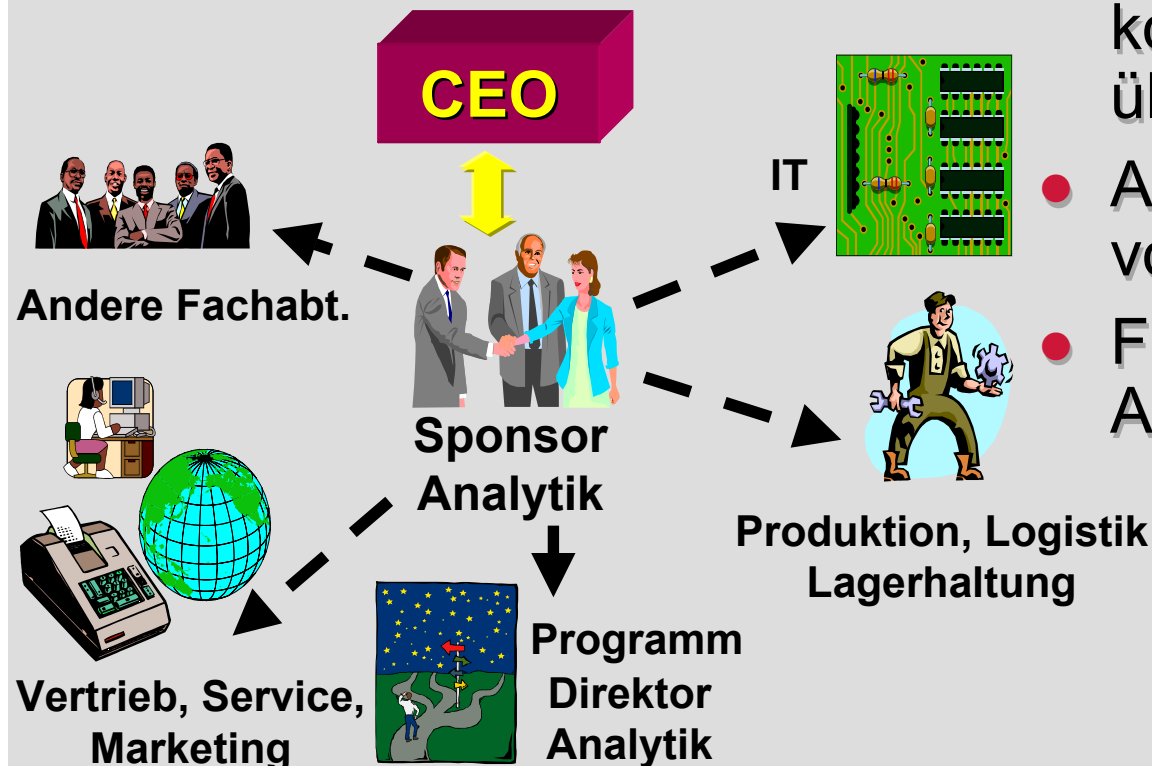


Agenda: Data Mining – die nächste Phase

- **Kollaboration:** Überleben in wirtschaftlich schwierigen Zeiten
- **Die Rolle der Analytik:** Vom Data Warehouse zur kollaborativen Prozeßmodellierung
- **Programm-Management-Office:** Organisationsstrukturen für erfolgreiches Einsetzen von Analytik
- **Portale:** “Information Democracy-Information für alle”



Organisatorische Einbettung von Analytik

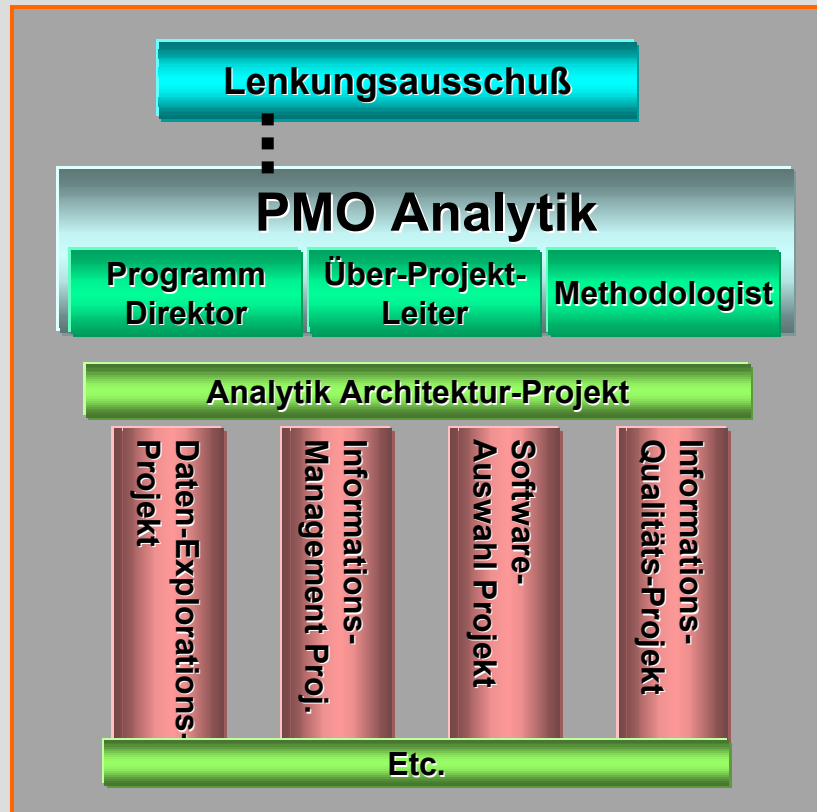


Der Sponsor Analytik

- Kommt aus dem Senior-Management
- Koordiniert und kommuniziert quer über die Abteilungen
- Agiert als der Anwalt von Analytik
- Führt das PMO Analytik

Programm-Management-Office Analytik

Programm-Architektur Analytik



Der PMO-Direktor Analytik

- Koordiniert Ressourcen unternehmensweit und fängt isolierte Punktlösungen ein
 - Aggregiert und koordiniert Projekte
 - Setzt die Meilensteine
 - Managt und koordiniert Budget
 - Managt Abhängigkeiten und Interferenzen
 - Priorisiert
 - Managt die Performanz
- Garantiert Unternehmenssicht
 - Hybride Business/IT-Teams
- Berichtet an den Sponsor Analytik

Die Rolle der Informationsqualität

Ohne Informationsqualität
keine “Kunden-Intimität”



- Total-Quality-Management ist das Modell
- Informationsqualität ist in der Rolle zu verankern
- Metadaten sind der Schlüssel zum Erfolg
- Ein Qualitätsdirektor tut not: Koordination zwischen LoB und IT ist alles!

Die Rolle des Datenschutzes

Datenschutz ist Teil von
“Kunden-Intimität”



- Datenschutz ist mehr als eine gesetzliche Pflicht
- Die Aufgaben der Datenschützer müssen erweitert werden. (“Chief Privacy Officer (CPO)”)
- Die Idee der Robinson-Liste muß ins CRM-Programm aufgenommen werden

Vom Datenschutz zum Wettbewerbsvorteil

Öffentlich demonstrierte und zertifizierte Business-Ethik kann Wettbewerbsvorteile bringen



- Datenschutz-Politiken müssen entwickelt und den Kunden kommuniziert werden
- Datenschutz sollte in die Lebenszyklus-Strukturen modelliert werden
- Der CPO sollte Datenschutz, Datenqualität und Security verantworten

Programm-Management-Office

- Erfolgreiches Umsetzen von Analytik erfordert ein Programm-Management-Office geführt durch einen Sponsor aus dem Top-Management
- Führe ein striktes Informationsmanagement ein durch eine wohldefinierte analytische Architektur
- Informations-Qualität, Datenschutz und Security müssen im Rahmen des Programm-Management-Office koordiniert werden



Agenda: Data Mining – die nächste Phase

- **Kollaboration:** Überleben in wirtschaftlich schwierigen Zeiten
- **Die Rolle der Analytik:** Vom Data Warehouse zur kollaborativen Prozeßmodellierung
- **Programm-Management-Office:** Organisationsstrukturen für erfolgreiches Einsetzen von Analytik
- **Portale:** “Information Democracy-Information für alle”



Beispiel: Pepsi Cola

- Die **PEPSISTUFF.COM**-Geschichte

Okt/Jan 00/01, erfolgreichste Marketing-Kampagne in der 103jährigen Geschichte.

Punkte zu Preise gegen Daten

US-Verkauf um 5% gesteigert (Branche 0,2%)

3,5 Mio registrierte Teilnehmer, 60% aus Zielgruppe



Hosted durch Yahoo

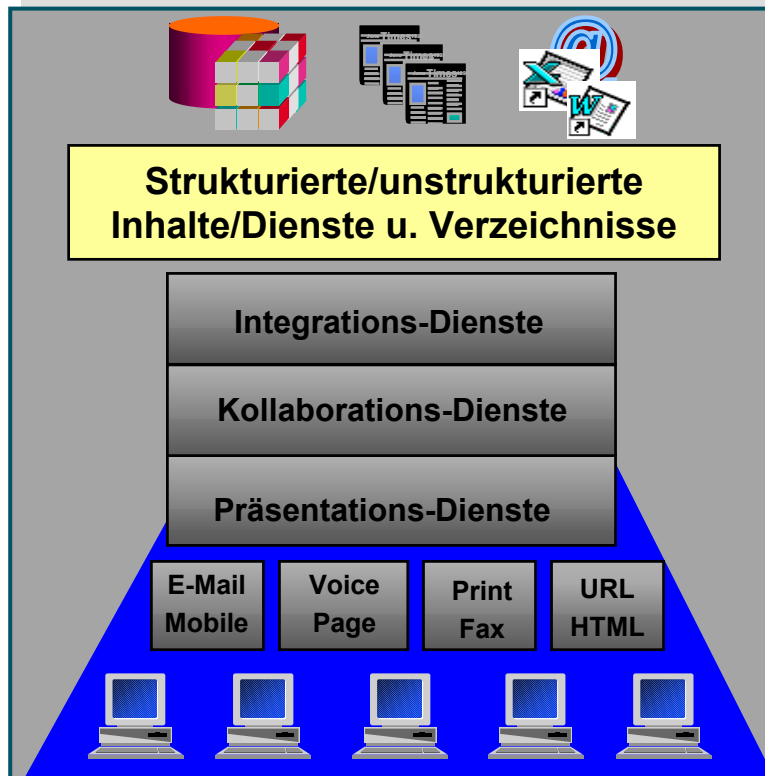
Superbowl 2001: 2,9 Mio e-Mail-Kampagne

1,1 Mio-Responder in 90 Tagen

Nebeneffekt: \$10 Mio Einsparung im Katalogversand

CRM: P2S durch Portale

Portal-Infrastruktur



- Portale sind kollaborative Applikationen, die kollaborativen Teams gemeinsame Information, Funktionalität, Wissen und Prozesse verfügbar macht.
- Portale stellen im Rahmen des Team-Kontext kollaborative Werkzeuge zur Verfügung
- Portale erlauben eine personalisierte, auf den Team-Kontext bezogene Sicht auf aggregierte Dienste und Inhalte aufzubauen.

Architektur von Personen-Portalen (P2S)

Inhalte/Dienste und Dienstverzeichnisse
Strukturiert und unstrukturiert

XML

Integrations-Server

Integrations-Dienste

Aggregations-Dienste

Meta Daten Management

Kollaborations-Server

Interaktions-
Management

Kollaborations-
Werkzeuge

Wissens-
Mgt.

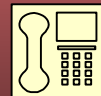
Personalisierung

Präsentations-Server

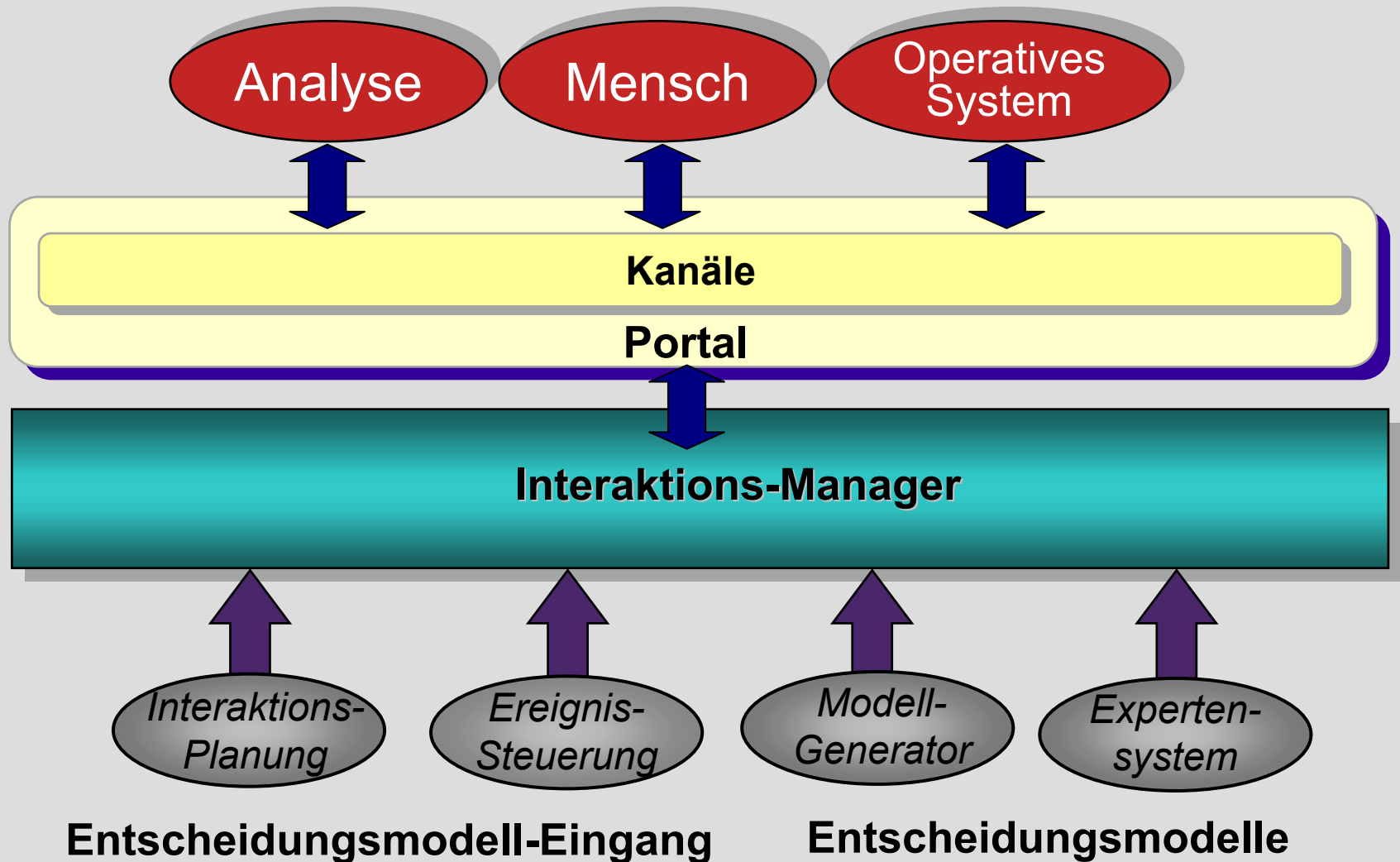
Liefer-Mechanismen

Kanal-Management

Kontaktpunkt-Management (POI)



Steuern von Interaktionsmanagement



Die Rolle von Portalen



Partner-Portal



Kunden-Portal

HR

Portal-
Semantik

Process Sales

Marketing

Mitarbeiter-Portal



Lieferanten-Portal



**Engagieren aller Geschäftsparteien (PECS)
durch personalisierte Portale**

Portale

- Portale sind kollaborativen Applikationen zur persönlichen Ansprache aller Geschäftsparteien
- Portale erlauben eine hybride, multikanal Kommunikation
- Beziehungen sind kritische Assets des Unternehmens – der Wert ist das Nutzen von Information über den Kunden/Partner/Lieferanten in allen Interaktionen



Data Mining – die nächste Phase

Kollaboration ist die nächste Herausforderung. Integrierte kollaborative Systeme haben das Potential, die Profitabilität durch eine neue Dimension von Effizienzsteigerung der Geschäftsprozesse zu erhöhen.



Unstrukturierte und strukturierte Kollaboration konvergieren über Portal-Technologie und werden Analytik, Personalisierung und Wissens-Management umfassen