



**THE
POWER
TO KNOW®**

Business Intelligence Competency Centers

Norbert Seibel
Education Manager
SAS Deutschland

Agenda

- Was ist ein Business Intelligence Competency Center (BICC)?
- Wie kann SAS Education Ihr BICC unterstützen?

Setup Phase

BICC Betrieb

Projekte

- Ausblick: Innovationen erfolgreich implementieren

Gartner on BI Competency Centers (BICC)

“Through 2008, overcoming complex organizational dynamics and having the skills to use business intelligence (BI) more broadly will become the most significant challenge to the success of BI initiatives and implementations (0.9 probability).”

Source: Gartner, Organizing for BI

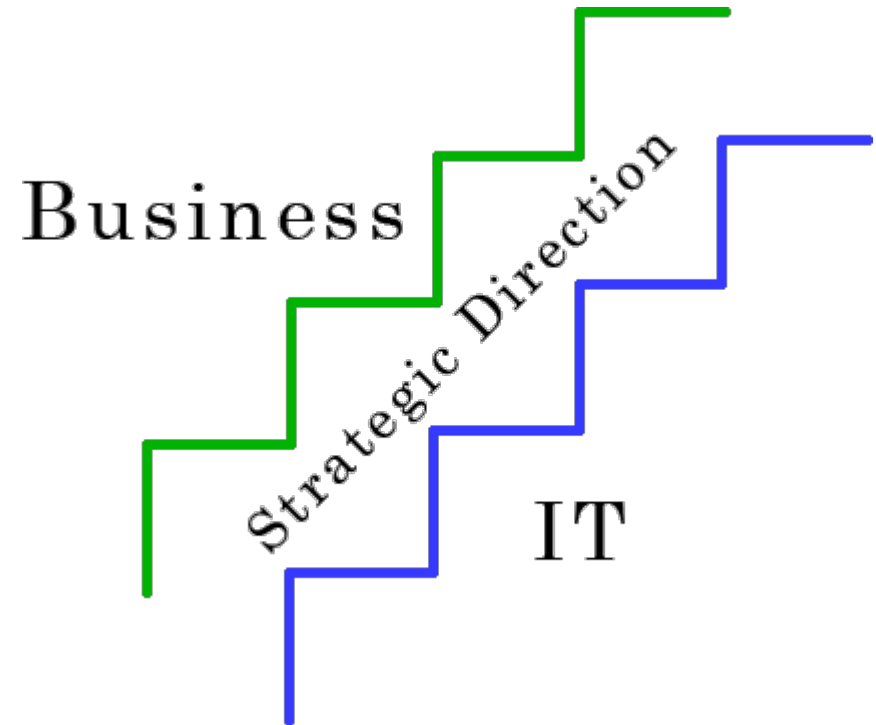
“By 2009, more than 60 percent of global 2000 companies and government agencies with cross-enterprise, strategic BI initiatives will have formed BI competency centers (0.7 probability).”

Gartner, “Business Intelligence Competency Centers: From ‘Should We?’ To ‘How Should We?’”

Was ist ein BI Competency Center?

Ziel

“A comprehensive, strategic approach to designing, implementing, managing, tracking, and supporting BI initiatives.”



Source: *Information Revolution*, page 134

Was ist ein BI Competency Center?

Ziel

“A comprehensive, strategic approach to designing, implementing, managing, tracking, and supporting BI initiatives.”

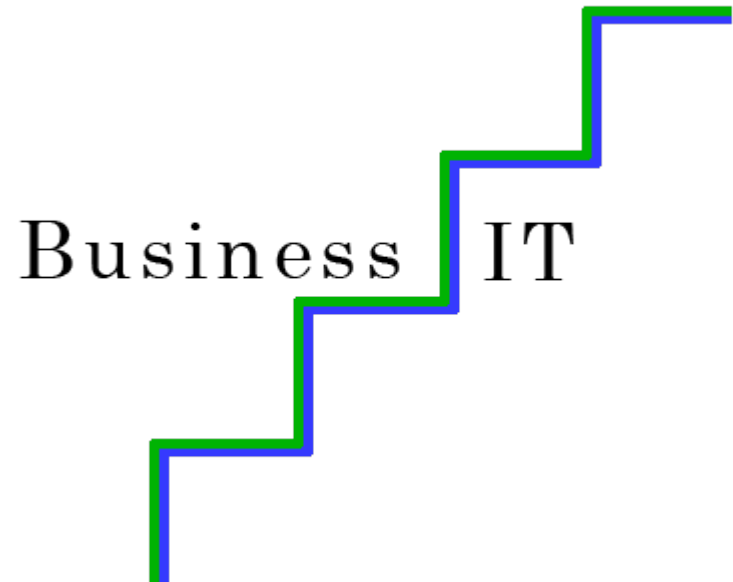


Source: *Information Revolution*, page 134

Was ist ein BI Competency Center?

Ziel

“A comprehensive, strategic approach to designing, implementing, managing, tracking, and supporting BI initiatives.”



Source: *Information Revolution*, page 134

BICC Definition von SAS

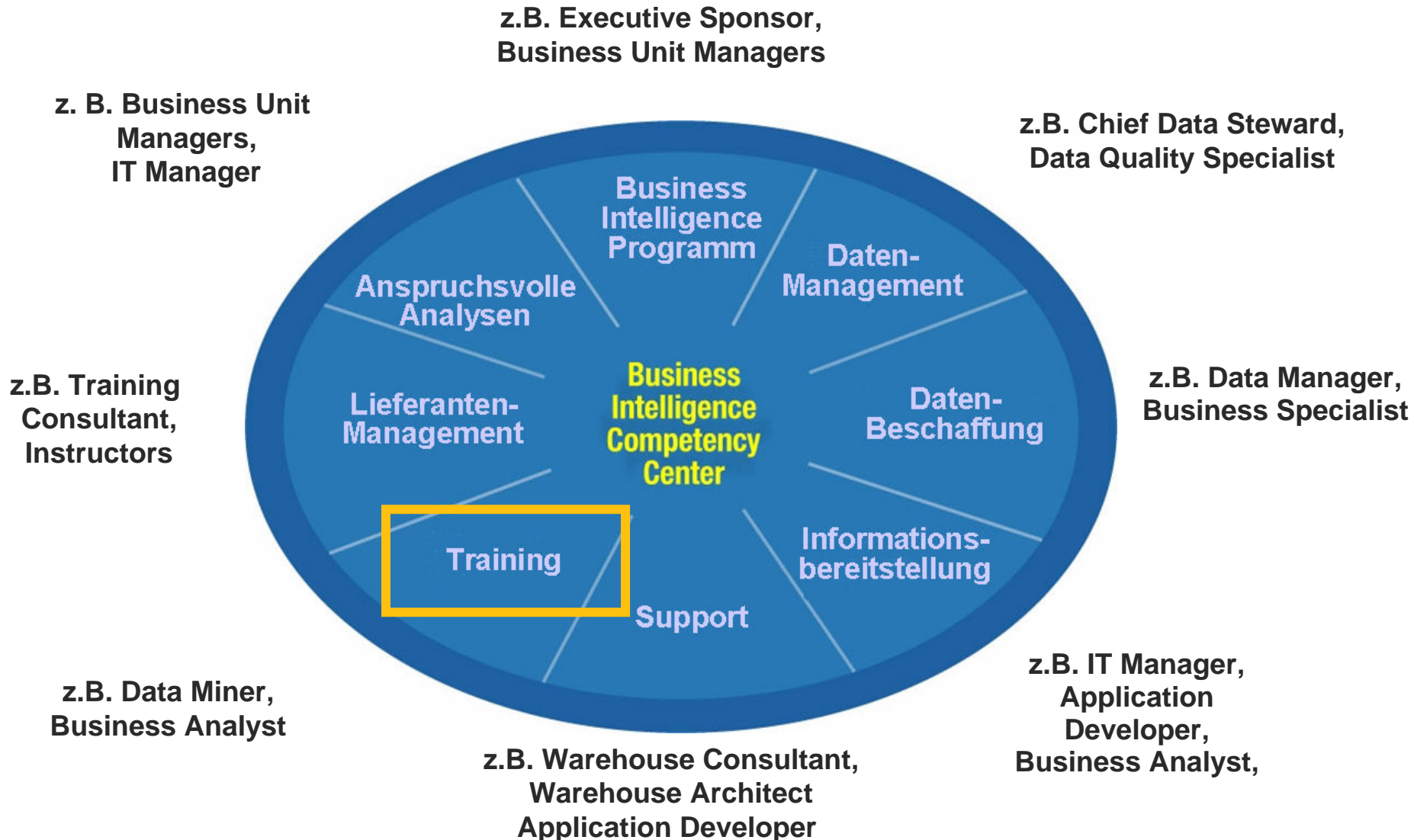
Ein Business Intelligence Competency Center ist

- eine ständige und formal strukturierte Einrichtung im Unternehmen,
- mit internen Mitarbeitern aus IT und den Fachbereichen,
- mit klar definierten Aufgaben, Rollen und Verantwortlichkeiten,
- die die effektive Verwendung von BI im Unternehmen unterstützt und vorantreibt.

SAS Ansatz - BICC Mandate

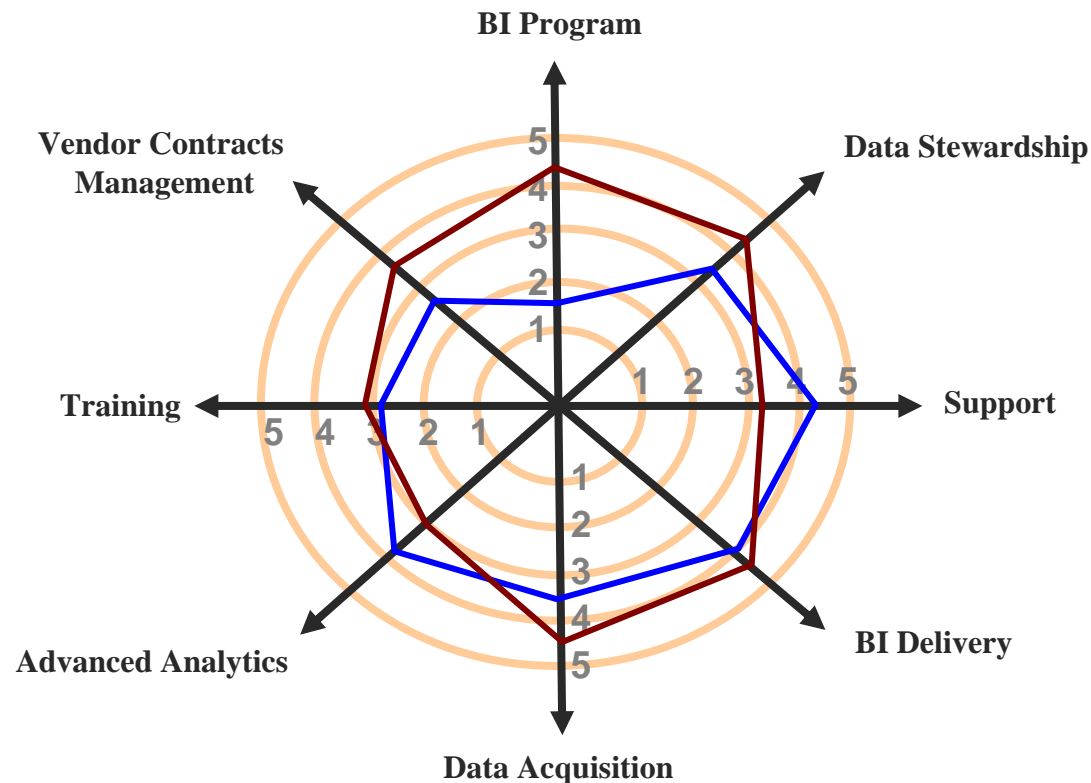
- Planung und Priorisierung von BI Projekten.
- Definition von Anforderungen, um die erforderlichen Informationen zu beschaffen.
- Entwicklung von “best practices” von Anwendungen und Interpretation der Informationen.
- Aufsetzen und Durchführung einer abteilungsübergreifenden BI Strategie.
- Integration von Business Intelligence in die operationalen Abläufe der Organisation.

BICC Funktionsbereiche



Wo steht Ihr Unternehmen heute?

Ergebnis auf einer 5 Punkte Skala

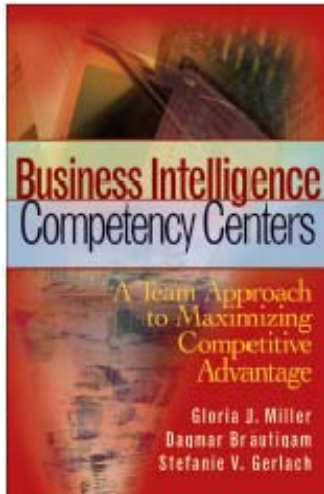


Vorteile eines BICCs

- Bewahren und Ausschöpfen des vollen Nutzens Ihres BI Investments.
- Vereinheitlichen der Business Intelligence Prozesse und Initiativen.
- Schnellere Reaktion auf Veränderungen im Business.
- Minimieren des gesamten Risikos von Implementierungsprojekten.
- Unterstützung der Endanwender bei der Interpretation von und der Reaktion auf Analysen.

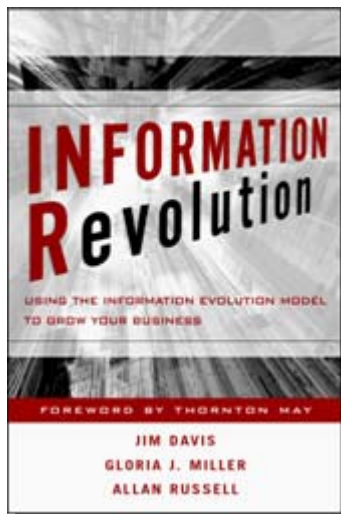
Handbücher

Thought leadership from SAS



"This book is a must-read for planning and implementing your BICC. It is a pragmatic guide that addresses a lot, if not all, of the questions you'll be asking yourself. Don't miss out on getting a head start from the people who thought this through from start to finish...Pray your competitors don't get hold of this book!"

-- Claudia Imhoff
President Intelligent Solutions, Inc.



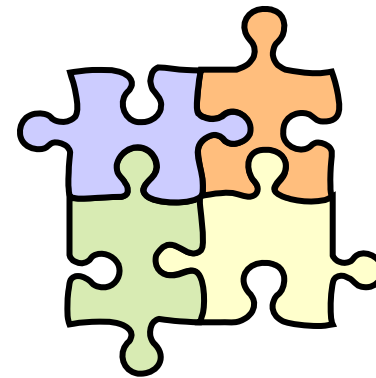
"... information management advances both through evolution and intelligent design. The ideas herein will help any organization avoid extinction!"

--Thomas H. Davenport,
Babson College

Wie kann SAS Education Ihr BICC unterstützen?

Support in der Setup-Phase

- Definition von Rollen Aufgaben und Kompetenzen
- TNA für das BICC Team
 - Soft skills
 - Methoden Know-how
 - SAS Kenntnisse
- Training Plan erarbeiten
 - z.B. BootCamp Kurse, ggf. aber auch team building
- Schulung des Teams
- SAS Zertifizierungen



Wie kann SAS Education Ihr BICC unterstützen?

Support beim BICC Betrieb

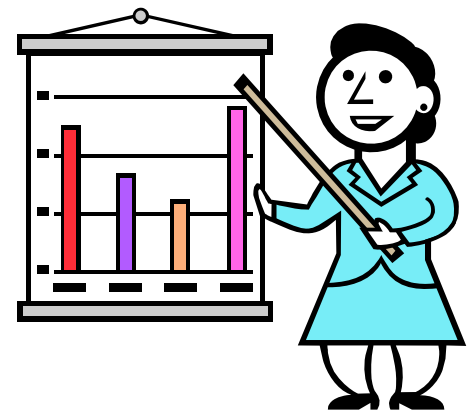
- TNA & TTT Training für das BICC Team
- Standardisierte Pfade für Ihre Anwender
- Bereichsspezifische Profile
- Feedback über Nutzung des Angebotes
- Optimierung Organisation und Konditionen
- Support für Ihre SAS Community und Events



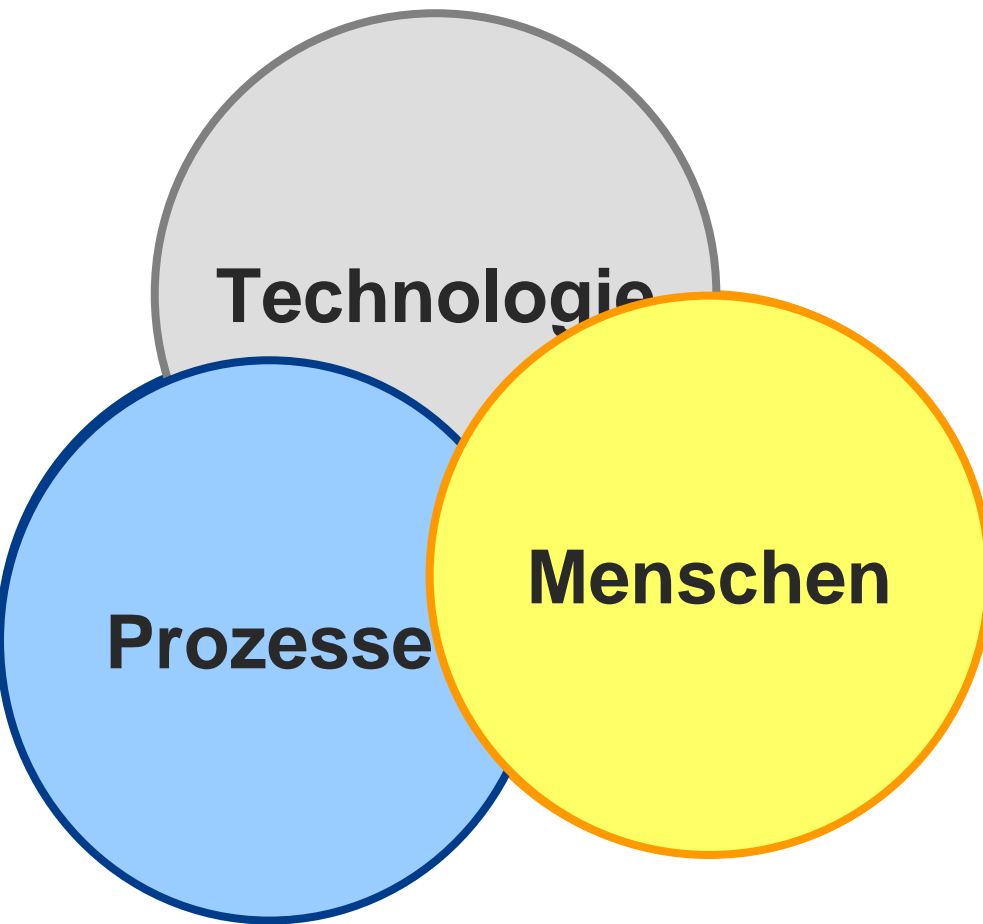
Wie kann SAS Education Ihr BICC unterstützen?

Support in Projekten

- Definition von Rollen und Entwicklung von Schulungsprofilen
- Schulungskonzept und -plan
- Kursentwicklung / Rapid E-Learning für größere Anwendergruppen
- Durchführung und Evaluierung



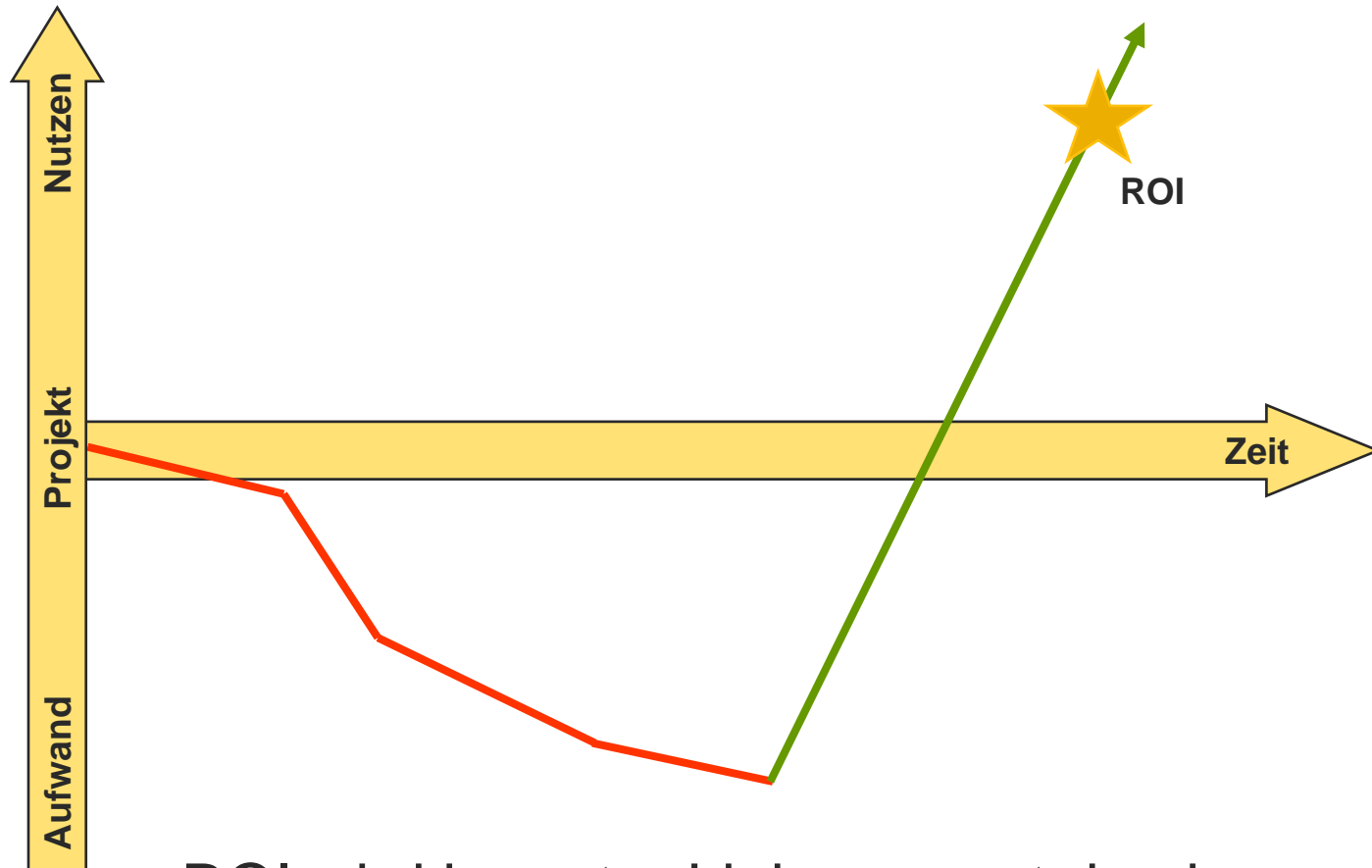
Projektaufwand und Projekterfolg



... “weiche” Faktoren besser unterstützen

- BI Competeny Center
- Rollout als Projekt
- Strukturiertes Change Management

Innovationen erfolgreich implementieren



- ROI wird in erster Linie erzeugt durch Veränderungen im Verhalten von Menschen

Innovationen erfolgreich implementieren

- In größeren Projekten der spannendste Teil?
- Wie werden die Endbenutzer mit der neuen Lösung vertraut gemacht?
- Wer unterstützt Sie bei den erforderlichen organisatorischen Veränderungen?
- Wie soll der Roll-Out überhaupt von Statten gehen?
- Denn schließlich steht die Nutzung der Lösung und ein damit einhergehender ROI im Fokus.

Innovationen erfolgreich implementieren

Risiken erkennen und gezielt vermeiden

- falsche Erwartungen
- mangelnde Ausbildung
- fehlende Motivation
- fehlerhafte Kommunikation
- schlechtes Timing
- fehlende Mittel und Werkzeuge
- intransparente Prozesse
- ...

Innovationen erfolgreich implementieren

Den Change managen

- Veränderungen als Prozess



- Zielstrategie und Implementierungsstrategie
- Diagnose und Interventionen



Innovationen erfolgreich implementieren

Umgang mit Widerstand

Widerstand	Mögliche Intervention
Nicht-Wissen	Kommunikation: Gespräche, Info-Veranstaltungen, Flyer, Webseiten, Emails, ...
Nicht-Wollen	Anreize: Zielvereinbarung, finanzielle Anreize, Entwicklungsperspektive, Partizipation
Nicht-Können	Kompetenz entwickeln: Schulungen, Learning on the job, andere ausbilden, Mitarbeit in Task Force
Nicht-Dürfen	Unterstützung: Help Desk, Multiplikatoren,
Nicht-Müssen	Machtmittel: Verbindlichkeiten schaffen, Anweisungen, alternativen unterbinden, ...

Innovationen erfolgreich implementieren

Vorbereitung eines Trainings

- Kommunikationskonzept: Beteiligte informieren und einbeziehen
- Management involvieren: Ziele vereinbaren und Freiräume schaffen
- Analyse des Bedarfs, Inhalte an der Praxis ausrichten, Vorwissen einbeziehen
- Methoden sorgfältig auswählen
- Richtigen Zeitpunkt wählen, Arbeitsplatz vorbereiten
- Lerner vorbereiten: Informieren und Erwartungen abholen
- Praxistransfer sicherstellen



Knowledge Implementation Service

Phasenmodell (1)

- **Assessment / Projektinitiierung**

Projektziele, Learning Needs, Rahmenbedingungen, CSFs, Stakeholder, uvm.

- **Requirements**

Rollen, Aufgaben, Werkzeuge, ...
Formen (Kurse, E-Learning, Multiplikatoren, ...)
Organisation, Support im laufenden Betrieb,
Evaluation, uvm.

- **Design**

Ausarbeitung Konzept, Detaillierte Erarbeitung der Trainingsinhalte, Vorbereitung der Entwicklung, uvm.

Knowledge Implementation Service

Phasenmodell (2)

- **Entwicklung/Vorbereitung**

Entwicklung des Materials, Service Center implementieren, Schulung von Multiplikatoren, Testteach, uvm.

- **Delivery**

Durchführung der Schulung, Praxistransfer sicherstellen, Support leisten, Review zyklisch

- **Review**

Erfolg & Kundenzufriedenheit messen, Lessons learned

Innovationen erfolgreich implementieren

Nachbereitung eines Trainings

- Nahtloser Übergang in die Praxis
- Zuweisung neuer Aufgaben, Fehler zulassen
- Support sicherstellen
- Weitere Informationsquellen bereitstellen
- Austausch untereinander unterstützen
- Lernerfolg messen
- Umsetzung nachhalten
- Vertiefende Maßnahmen





**THE
POWER
TO KNOW®**