



**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

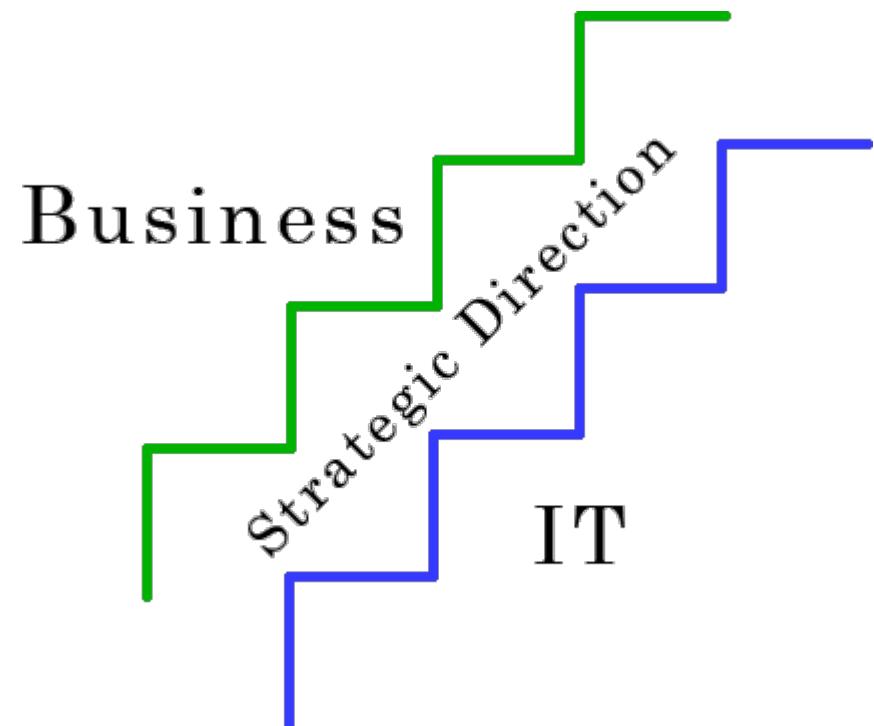
“By 2009, **more than 60 percent** of global 2000 companies and government agencies with cross-enterprise, strategic BI initiatives **will have formed BI competency centers** (0.7 probability).”

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.”

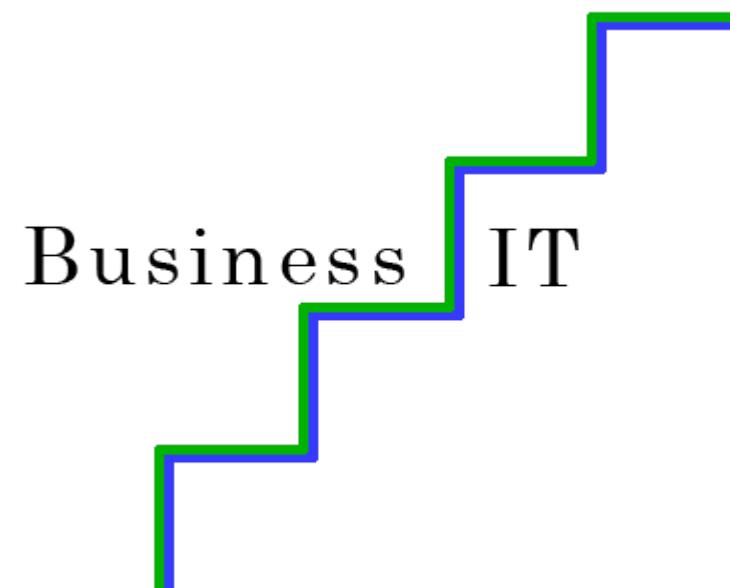


Source: *Information Revolution*, page 134

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

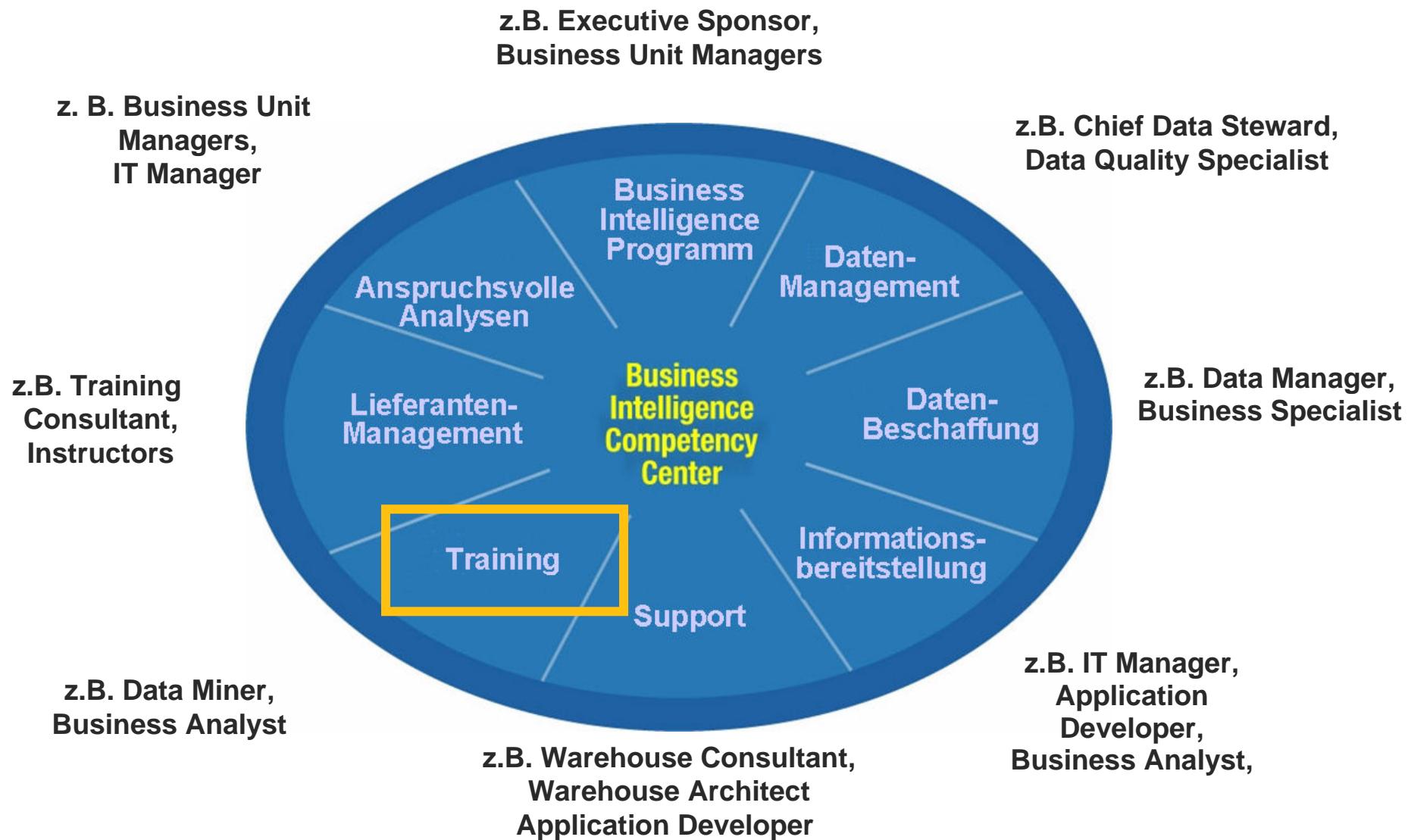
Ein Business Intelligence Competency Center ist

- 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

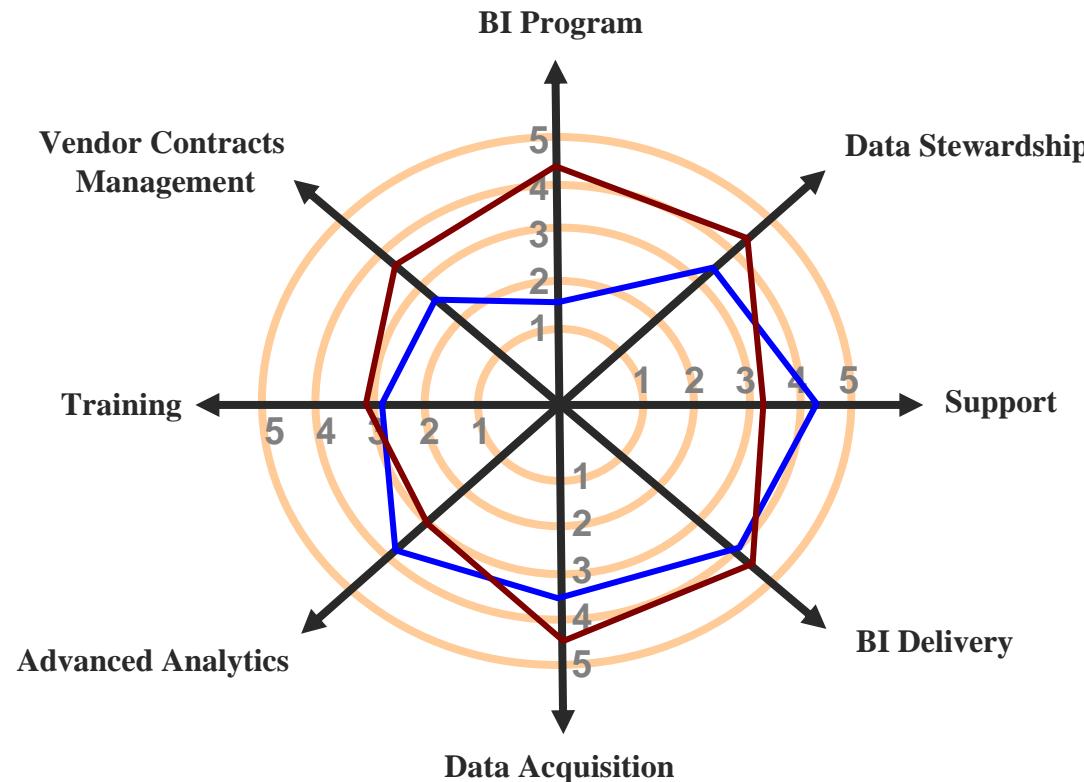
- Planung und Priorisierung von BI Projekten.
- Definition von Anforderungen, um die erforderlichen Informationen zu beschaffen.
- Entwicklung von “best practices” von Anwendungen und Interpretation der Informationen.
- Aufsetzen und Durchführung einer abteilungsübergreifenden BI Strategie.
- Integration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

BICC Funktionsbereiche



Wo steht Ihr Unternehmen heute?

Ergebnis auf einer 5 Punkte Skala

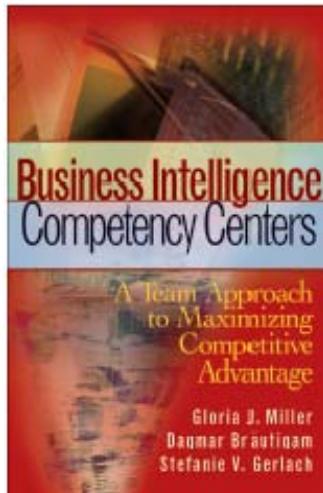


Vorteile eines BICCs

- 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

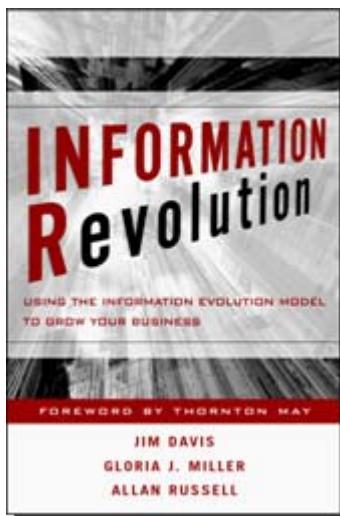
Thought leadership from SAS



"This book is a must-read for planning and implementing your BIICC. 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.



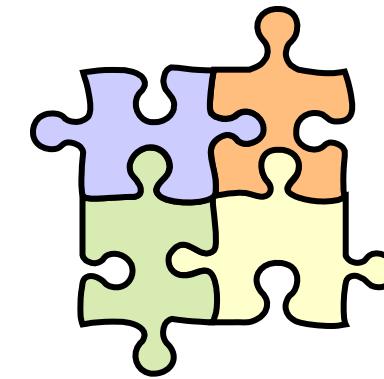
"... information management advances both through evolution and intelligent design. The ideas herein will help any organization avoid extinction!"

--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

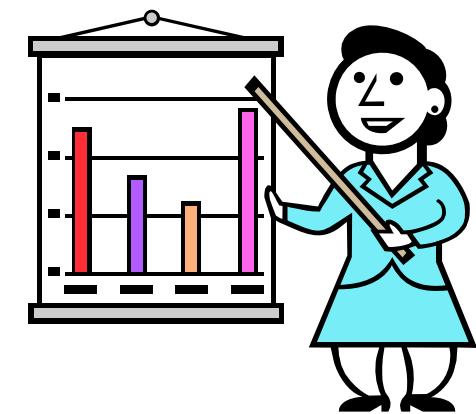
- TNA & TTT Training für das BICC Team
- Standardisierte Pfade für Ihre Anwender
- Bereichsspezifische Profile
- Feedback über Nutzung des Angebotes
- Optimierung Organisation und Konditionen
- Support für Ihre SAS Community und Events



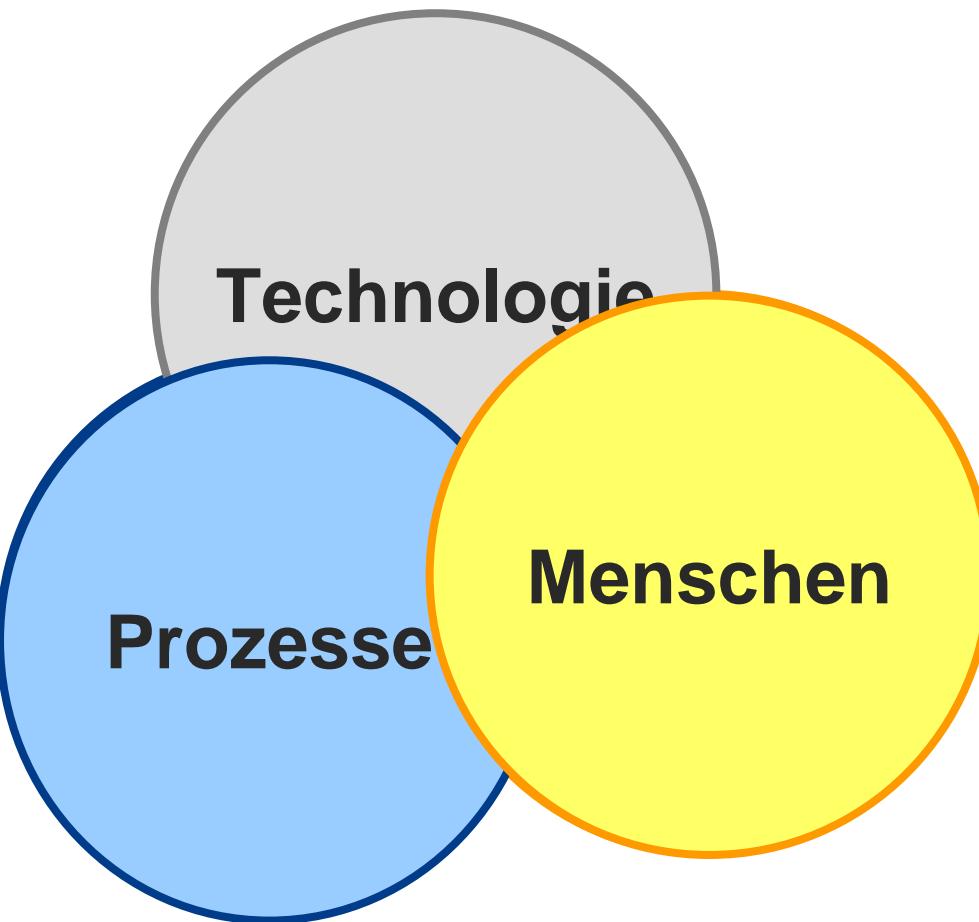
Wie kann SAS Education Ihr BICC unterstützen?

Support in Projekten

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

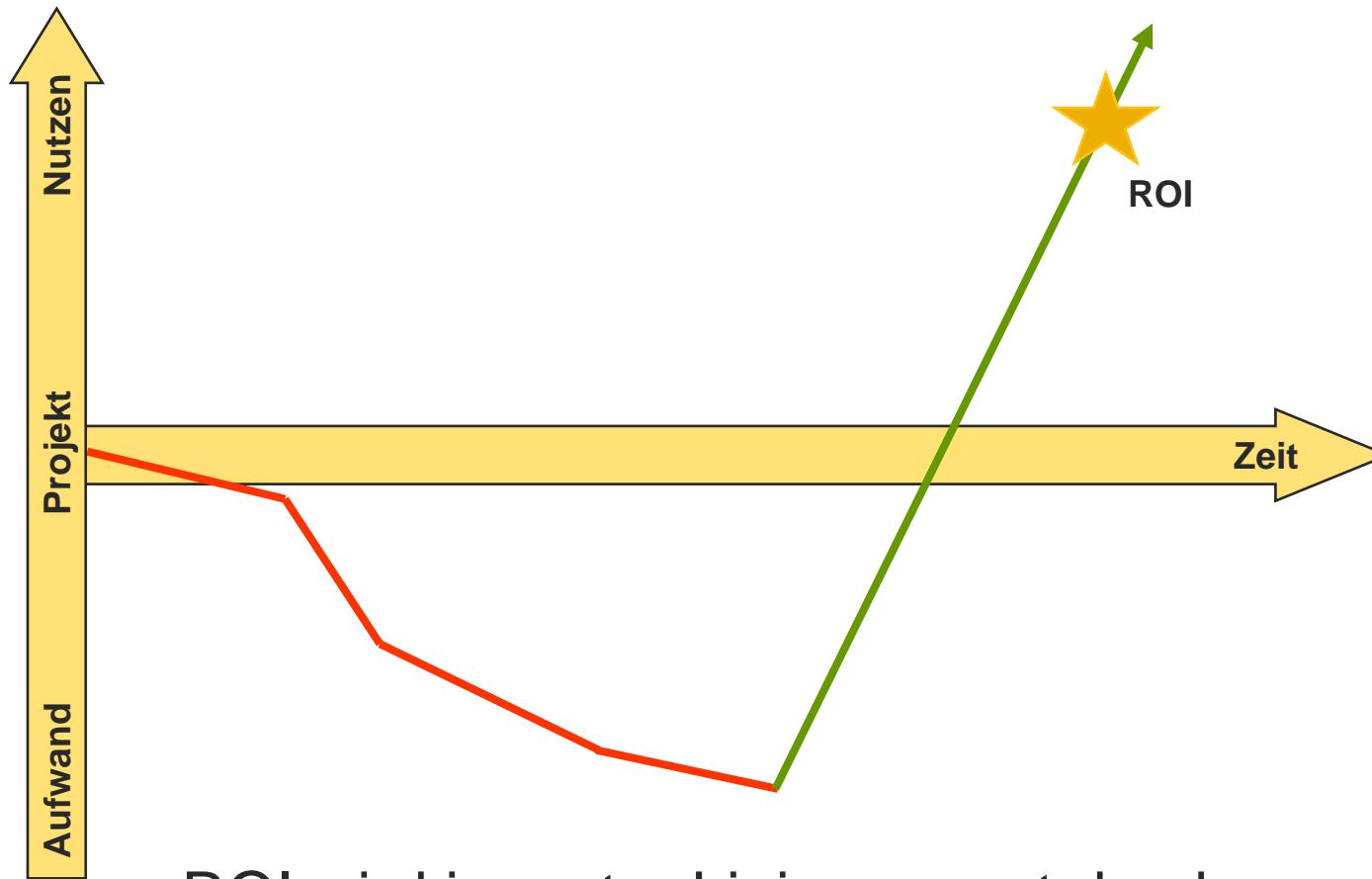


Projektaufwand und Projekterfolg



- ... “weiche” Faktoren besser unterstützen
- BI Competency 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 / Projektinitierung**

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



