



Operational Business Intelligence mit Zeus

# Keine Mythologie, sondern effizienz- steigernde Realität

Wie können Unternehmen im operativen Geschäft fortlaufend den Kundenservice verbessern, die Prozesseffizienz steigern und gleichzeitig die Kosten optimieren? Alle drei Dimensionen auf einmal anzugehen, stellt eine Herausforderung dar, die mit dem richtigen Konzept lösbar wird: Operational Business Intelligence.

Operational Business Intelligence ermöglicht Führungskräften und Mitarbeitern, durch die zeitnahe Bereitstellung relevanter Informationen die richtigen Entscheide zum richtigen Zeitpunkt zu treffen. Der Fokus liegt auf der proaktiven und automatisierten Überwachung von Prozessen, der Alarmierung bei Problemen und der unmittelbaren Kommunikation handlungsrelevanter Ereignisse. Dies in Abgrenzung zur «klassischen» Business Intelligence, die den Fokus auf die strategische Analyse grosser Datenmengen vergangener Zeitperioden legt (vgl. Abbildung 1).

Es gibt gewichtige Gründe, warum der Trend zu Operational Business Intelligence anhält. Erstens ist Zeit bares Geld. Durch den Zeitverlust zwischen dem Auftreten eines Ereignisses – wie einer Störung im Devisenhandel – und der korrigierenden Aktion nehmen der Wert und die Relevanz der Informationen schnell ab, der potenzielle Schaden umso schneller zu (vgl. Abbildung 2). Es gilt daher, operative Schwierigkeiten rasch zu entdecken, um einen finan-

ziellen Schaden oder einen Reputationschaden abzuwenden. Zweitens fehlt eine einheitliche Sicht auf das relevante Geschäftsgeschehen in Form eines operativen Management-Cockpits. Gerade schlechte Nachrichten erreichen daher das Management verzögert und in gefilterter Form. Es droht insbesondere eine unklare Informationslage zu entstehen, weil Ereignisse aus verschiedenen Quellen in unterschiedlicher Qualität und Geschwindigkeit weitergegeben werden. Drittens werden die Auswirkungen eines Ereignisses, z.B. eines

vermeintlich simplen Hardware-Störfalls, falsch interpretiert, weil der Zusammenhang zu den Geschäftsprozessen nicht ersichtlich ist. Eine rein technische Systemüberwachung genügt nicht mehr.

Generell muss eine zunehmend komplexe Unternehmensrealität beherrscht werden, die keinen vertraglich vereinbarten Regeln folgt. In keinem Unternehmen werden sämtliche Leistungen zwischen den Erbringern und Konsumenten vertraglich definiert und überwacht. Trotzdem sollten alle Mitarbeiter die gleichen Ziele verfolgen, um erfolgreich Kundenservice, Prozesseffizienz und Kosten zu optimieren. Kurzum, es fehlt eine wachende Autorität, die einerseits alles sehend und gerecht ist und andererseits mächtig und «Blitze werfend» für die notwendige Ordnung sorgt.

### Lösung

In der griechischen Mythologie wurden diese Eigenschaften Zeus zugeordnet. Das System Zeus von NeuroPie Solutions (vgl. Textbox) wurde in Anlehnung an den Göttervater entwickelt. Zeus ist eine moderne Plattform zur Umsetzung von Operational Business Intelligence. Durch die einfache Integration verschiedenster Quellsysteme und die Zugänglichkeit für alle involvierten Mitarbeiter wird es zu einer «alles sehenden» Instanz im Unternehmen. Es versetzt den operativ verantwortlichen «Zeus» – vom CEO oder COO bis zum prozessverantwortlichen Mitarbeiter – in die Lage, den Überblick über das Geschäftsgeschehen zu wahren und korrigierend einzugreifen.

## «Operational Business Intelligence ermöglicht Führungskräften und Mitarbeitern durch die zeitnahe Bereitstellung relevanter Informationen die richtigen Entscheide zum richtigen Zeitpunkt zu treffen.»



Quelle: Solution Providers

Das zentrale Management-Cockpit in Zeus ist die parametrierbare Abbildung der Wertschöpfungskette in Form der Business-Prozesse im Value-Chain-Dashboard. Damit wird die Effizienz und Qualität in der Ausführung von Prozessen entlang der Wertschöpfungskette überwacht und mittels eines Ampelsystems dargestellt. Die Berechnung der zugrunde liegenden KPIs erfolgt in Zeus fortlaufend und in Realtime in kleinsten Zeitabständen. Die notwendigen Daten oder Ereignisse werden über Data Streams aus verschiedenen betrieblichen Quellsystemen (z.B. aus dem Avaloq-Banking-System, dem SAP u.a.) integriert. In Zeus werden die Regeln zur Berechnung von KPIs und der Interpretation von Ereignissen einfach parametrierbar.

Der zeitliche Verlauf einzelner KPIs kann mittels Charts grafisch dargestellt werden, und der betrachtete Zeitabschnitt ist durch den Benutzer wählbar. Ein Sollwert kann in Form einer Ziellinie vorgegeben werden. Die angezeigten Werte können entlang definierten Dimensionen – beispielsweise den Börsenplätzen im Wertschriftenhandel – dynamisch gefiltert werden. Je nach Handlungsrelevanz können Abweichungen als Events oder Alerts ausgewiesen werden. Diese werden in

Zeus definiert und bei Verletzung von Schwellwerten analog einem Blitz geworfen. Es ist ebenfalls möglich, ein erwartetes, aber nicht eingetroffenes Ereignis festzustellen. Wichtig ist, dass zusätzliche Informationen zu einem Ereignis, z.B. Ursache und Folgekosten einer Störung, in Zeus zwecks Dokumentation unmittelbar erfasst werden.

Aufwendige, nachträgliche Analysen und das Schreiben von Aktennotizen entfallen.

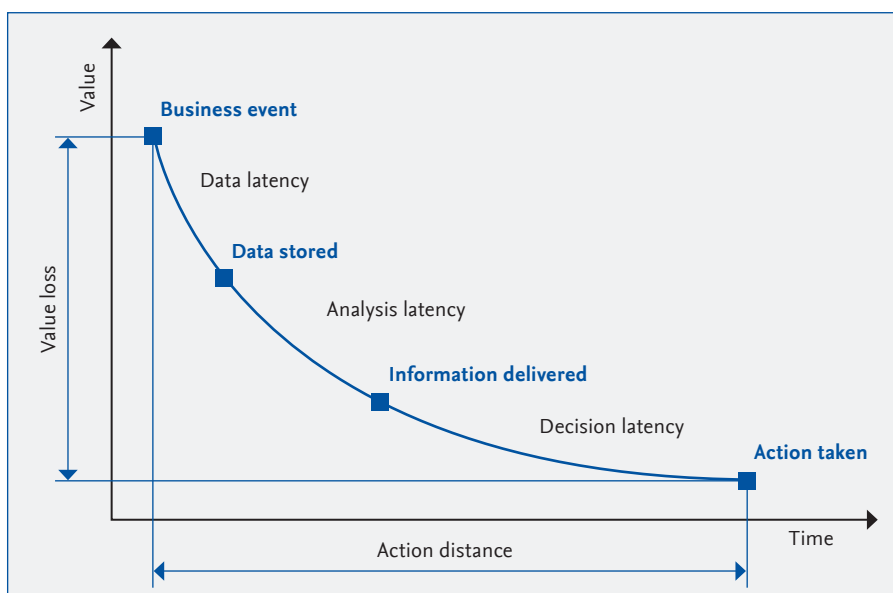
In Abgrenzung zur technischen Überwachung von IT-Systemen liegt der Fokus auf der Überwachung von Geschäftsprozessen und betrieblichen Kennzahlen. Um eine Informationsüberflutung zu verhindern, ist es wichtig, sich auf die wirklich handlungsrelevanten Informationen zu konzentrieren und technische Ereignisse entsprechend ihrem Einfluss auf die Geschäftsprozesse zu interpretieren.

## Nutzen

Der Nutzen von Operational Business Intelligence ist offensichtlich: Probleme in der Ausführung von Prozessen werden proaktiv erkannt, vorausschauend gelöst und unmittelbar dokumentiert. Je schneller die volle Prozesseffizienz wieder hergestellt ist, desto tiefer sind die Kosten und desto höher ist die Kundenzufriedenheit. Aufwendige, nachträgliche Analysen entfallen, da diese stattdessen zum Zeitpunkt der Entstehung detektiert und gelöst werden. Der Bezug zum betroffenen Prozess, zum Entstehungsort und -zeitpunkt ist festgehalten und die Nachvollziehbarkeit sichergestellt.

Mit dem Einsatz von Zeus wird die notwendige Transparenz zur Optimierung der Prozessqualität und -effizienz geschaffen. Der «blitzwerfende Göttervater» hält alle Mitarbeiter zeitnah an, Qualitätsprobleme schnell zu beheben. Zeus funktioniert dadurch als eine Art moderner

«Der Nutzen von Operational Business Intelligence ist offensichtlich: Probleme in der Ausführung von Prozessen werden proaktiv erkannt, vorausschauend gelöst und unmittelbar dokumentiert.»



Quelle: Richard Hackathorn in «The Data Administration Newsletter» (Juli 2003)

## 2 Zeit- und Wertverlust zwischen Ereignis und Massnahme

### NeuroPie Solutions

NeuroPie wurde 2003 gegründet und entwickelte Zeus, eine umfassende Operational-Business-Intelligence-Plattform, die seit 2004 erfolgreich am Flughafen Zürich im Einsatz ist. Entscheide basieren nicht nur bei Flughäfen auf der besten verfügbaren Information. Ungenügende oder zu späte Information führen zu betrieblichen Ineffizienzen. Zeus erlaubt Führungskräften und betrieblichen Mitarbeitern, durch zeitnahe Informationsbereitstellung die richtigen Entscheide zu treffen. NeuroPie hilft mit Zeus und Experten dem weltweiten Kundenstamm, ihre Ziele zur Verbesserung des Kundenservice, zur Effizienzsteigerung und zur Kostensenkung zu erreichen.

### Pilotprojekt der Bank Vontobel AG

Die Vontobel-Gruppe deckt als unabhängige Schweizer Privatbank mit ihrem integrierten Geschäftsmodell die Geschäftsfelder Private Banking, Investment Banking und Asset Management ab. Im Besonderen bietet die Einheit Transaction Banking als Teil des Investment Bankings umfangreiche Dienstleistungen für andere Banken an, zum Beispiel in der Abwicklung von Wertschriftengeschäften. Gemeinsam mit NeuroPie Solutions und Solution Providers hat die Bank Vontobel AG Operational Business Intelligence mit dem System Zeus als zentralem Cockpit zur Überwachung von Prozessen und KPIs eingeführt. Mit der Umsetzung des Pilotprojekts übernahm Zeus erfolgreich das Monitoring eines Teils relevanter Messgrößen in der Abwicklung von Wertschriftentransaktionen. Kernaufgabe von Zeus ist es, den Reaktionsprozess der Bank im Fall von Abweichungen zu beschleunigen und die Handlungsmöglichkeiten zu verbessern. Solution Providers unterstützte das Projekt in der Definition der Gesamtarchitektur, der Businessanalyse und der Systemintegration bis hin zur produktiven Einführung. Die Integration erfolgte in enger Zusammenarbeit mit NeuroPie Solutions, die für die Gesamtprojektleitung und die technische Parametrierung verantwortlich zeichneten. Zur Überwachung der relevanten KPIs wird Zeus über die bestehende Middleware und aus dem Avaloq-Core-Banking-System in «near real-time» beliefert.

«Echtzeit-Pranger», wodurch die Einhaltung von KPIs erreicht wird; selbst dort, wo eine direkte Durchsetzungsgewalt fehlt. Die Motivation jeder involvierten Abteilung oder jedes Mitarbeiters wird positiv beeinflusst, Fehler zu vermeiden und die Qualität in der Leistungserbringung zu steigern. Es wird eine Sensibilisierung für die Effizienz und Effektivität von Prozessen erreicht und der Wandel hin zu einer

Kultur der Fehlervermeidung und schnellen Korrektur gefördert. Langwierige Diskussionen um Schuld und Ursache werden hingegen abnehmen, da alle Parteien über denselben Informationsstand verfügen.

Diese Effekte unterstützen das Management erfolgreich darin, komplexe Organisationen – wie dies z.B. Banken oder Versicherungen sind – zu führen, ohne

selber kontrollierend und optimierend einzugreifen. Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt (vgl. Textbox Pilotprojekt) und dem sehr komplexen Umfeld internationaler Flughäfen (vgl. Textbox NeuroPie Solutions) haben aufgezeigt, dass die beschriebenen positiven Effekte eintreten und sich das Konzept auch auf die Branche der Finanzdienstleister erfolgreich übertragen lässt.



Cyrill Steinebrunner  
Managing Partner  
Solution Providers Schweiz



Hanspeter Purtschert  
Associate Partner  
Solution Providers Schweiz

Wie können im operativen Geschäft der Kundenservice verbessert, die Prozesseffizienz gesteigert und gleichzeitig die Kosten optimiert werden? Alle drei Dimensionen auf einmal anzugehen, stellt eine Herausforderung dar, welche «Operational Business Intelligence» erfolgreich adressiert. «Operational Business Intelligence» erlaubt Führungskräften und Mitarbeitern, durch zeitnahe Informationsbereitstellung die richtigen Entscheide zu treffen. Der Fokus liegt auf der proaktiven und automatisierten Überwachung von Prozessen, der Alarmierung bei Problemen und der unmittelbaren Kommunikation handlungsrelevanter Ereignisse. Je schneller die volle Prozesseffizienz wieder hergestellt ist, desto tiefer die Kosten und desto höher die Kundenzufriedenheit. Der Trend wird dadurch unterstützt, dass moderne Plattformen wie NeuroPie Zeus die Umsetzung erheblich erleichtern. Die Erfahrungen haben aufgezeigt, dass sich das Konzept erfolgreich auf die Branche der Finanzdienstleistung übertragen lässt.