



WIE PRIVERA DANK STRUKTURIERTER VORGEHENSWEISE VON IT-LOGIX EINE PRAKTIKABLE BI-STRATEGIE ERARBEITETE

IT-Logix führte bei der Immobiliendienstleisterin PRIVERA den BI-Strategiefindungsprozess ein

Das Business-Intelligence (BI)-Team von PRIVERA beschäftigte sich hauptsächlich damit, auf operativer Ebene die stetig wachsenden Informationsbedürfnisse von externen und internen Kunden zu befriedigen. Aufgrund des dominanten Tagesgeschäfts fehlte für die Optimierung von System, Organisation und

Prozessen die Zeit. Das Ziel der Erarbeitung einer BI-Strategie war es, die Ist-Situation zu analysieren und ein gemeinsames Verständnis für die eigenen Erwartungen und die der Kunden hinsichtlich BI zu entwickeln – und damit das BI-Team aus dem Reaktivmodus zu befreien.



PRIVERA deckt als führende und unabhängige Schweizer Immobiliendienstleisterin alle Dienstleistungen entlang des Lebenszyklus von Immobilien ab. Neben dem Kerngeschäft, der Bewirtschaftung von Immobilien, sind dies die Miteigentümergeinschaft, das Retail & Site Management, das Vermietungsmanagement, der Handel sowie das Baumanagement. Dank des national weitgespannten Niederlassungsnetzes verfügt das Unternehmen nicht nur über hohe regionale Marktkompetenz sowie hervorragende lokale Beziehungen, sondern auch über ein sehr heterogenes Kundensegment von rund 400 – hauptsächlich institutionellen – Anlegern.

Ausgangslage

Bei PRIVERA hatte man schon vor einiger Zeit die Bedeutung erkannt, welche Daten und die daraus zu gewinnenden Informationen für Unternehmen haben. Innerhalb kurzer Zeit ist das interne BI-Team von zwei auf fünf Personen gewachsen. Diese kümmern sich hauptsächlich um Reporting-Anfragen, die von internen und externen Kunden in stetig zunehmendem Maße an sie herangetragen werden. „Wir haben ein großes Informationsbedürfnis im Tagesgeschäft bei Reports“, sagt Adrian Blum, Leiter IT-Services bei PRIVERA. „Wir erstellen viele Ad-hoc-Reports, hauptsächlich für die institutionellen Eigentümer wie Pensionskassen und Banken und programmieren deshalb teilweise extra Schnittstellen.“ Aufgrund der Heterogenität der Kundenlandschaft seien die Standardisierungsmöglichkeiten, um betriebswirtschaftliche Kennzahlen hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen und Erfolgsfaktoren von Liegenschaften in die Systeme der Kunden zu übertragen, deutlich eingeschränkt. Diese fehlenden Strukturen für eine standardisierte Formulierung von Kundenanforderungen führten dazu, dass sich das BI-Team dauernd im Reaktivmodus befand.

Auslegeordnung

Es war deshalb Zeit für eine Standortbestimmung. Aus diesem Grund wurde entschieden, gemeinsam mit IT-Logix eine BI-Strategie zu erarbeiten. Es ging darum zu erfahren, wo das Unternehmen und die Organisation bezüglich Business Intelligence steht und zusammen mit dem Management und den Kunden ein gemeinsames Verständnis für die BI-Themen zu entwickeln. Adrian Blum wollte sehen, wie PRIVERA künftig die Informations- und

Reporting-Erwartungen der internen und externen Kunden erfüllen kann, welche Standards man setzen muss und wo Verbesserungspotenzial in der Organisation, bei den Prozessen, der Datenebene und den Tools besteht. Bei PRIVERA war man sich auf Geschäftsleitungsstufe bewusst, dass die Themen Datenmanagement und -analyse einen wichtigen Stellenwert für die Zukunft des Unternehmens haben. Es fehlte allerdings eine klare Vorstellung darüber, wie mit der Information, als wichtiges Glied in der Wertschöpfungskette, organisatorisch und strategisch umgegangen werden soll. In einem ersten Schritt sollte der Fokus vor allem auf die Liegenschaftsdaten aus dem branchenspezifischen ERP-System gelegt werden.

Interviews und Workshops

Die Soll-Ist-Analyse startete im Frühling 2020 auf der Basis von Tiefeninterviews. Es wurden fünf Mitarbeitende aus der Firma (CFO/IT, COO, Data Analyst, Unternehmensentwicklung/Qualitätsmanagement und Key Account Management) sowie ein Kunde befragt. Auf strategischem Level wurden aus 370 verwendbaren Feststellungen 35 Kernaussagen zum Soll-Zustand und 41 Kernaussagen zum Ist-Zustand konsolidiert. Die Informationen wurden in ein Rahmenmodell eingebettet, damit der Ist-Reifegrad der BI beurteilt sowie das Soll definiert werden konnte. Danach wurden die Erkenntnisse aus vier im Sommer und Herbst 2020 durchgeführten Workshops in separaten SWOT-Analysen erarbeitet. Zu den drei Themenbereichen „Organisation & Prozesse“, „Daten“ sowie „BI-Applikation & Data Science“ wurden Ziele, Prinzipien und Transformationsschritte für die nächsten drei bis fünf Jahre definiert. Es wurden auch die Prioritäten berücksichtigt, mit denen die Maßnahmen umzusetzen sind. Dabei profitierte PRIVERA von der langjährigen Erfahrung von IT-Logix nicht nur auf strategischer, sondern auch auf taktisch-operativer

«Wir mussten dank des IBISS-Modells nicht bei Null anfangen, sondern konnten vom durch IT-Logix bereits bei anderen Kunden erarbeiteten Erfahrungsschatz schöpfen.»

Adrian Blum, Leiter IT-Services



Ebene. Die Workshops gingen teilweise in eine gewisse technische Tiefe, waren dadurch aber sehr praxisorientiert, was vom Kunden geschätzt wurde. IT-Logix hat als Orientierungshilfe in seinem an ITIL angelehnten Strategie-Modell IBISS (IT-Logix BI Strategy Standard) bereits eine für die allermeisten Organisationen gleich geltende Prozesslandkarte abgebildet und ein Set von Zielen vorformuliert. Der Kunde kann dadurch mit vorgefertigten Materialien arbeiten und Änderungsmaßnahmen inklusive einer Roadmap können daraus direkt abgeleitet werden. Die BI-Strategie soll kein „Papiertiger“ werden, sondern in der konkreten Umsetzung ihren Nutzen entfalten. Das gefiel auch Adrian Blum: „Viele BI-Belange sind bei Unternehmen sehr ähnlich. Deshalb, und wegen der sehr kompetenten Beratung, war das Vorgehen äußerst strukturiert, und die Ergebnisse wurden sehr schnell zutage gefördert“, sagt er. „Wir mussten dank des IBISS-Modells nicht bei Null anfangen, sondern konnten vom durch IT-Logix bereits bei anderen Kunden erarbeiteten Erfahrungsschatz schöpfen.“

Transformationsschritte

Die zielgerichtete und strukturierte Erarbeitung des BI-Strategie-Papiers stellt für Adrian Blum nur einen Teil des Nutzens dieses Projekts dar. „Mindestens ebenso wichtig ist es, dass wir im Strategieprozess auf Managementstufe ein gemeinsames Verständnis für die Zukunft von BI bei PRIVERA und die Anforderungen der internen und externen Kunden entwickeln können.“ Als nächstes müssen nun die organisatorischen Schritte eingeleitet und die Rollen, die ins Business hineingreifen, besetzt werden. Es gilt Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten zu klären und Leistungskataloge zu definieren. Das Architekturkonzept soll so gestaltet werden, dass Informationen unternehmensweit durchgängig verknüpft und in guter Qualität verfügbar sind. Dies und die Evaluation von zu verwendenden Tools soll umfassendere und einfachere zu generierende Ad-hoc-Reports und Analysen ermöglichen – sowohl durch interne wie bestenfalls auch durch externe Fachbenutzer. Dabei müssten längerfristig auch die Entwicklungsprozesse näher geprüft werden. „Wir haben viele Transformationsschritte identifiziert und werden diese einen nach dem anderen entlang der gemeinsam erarbeiteten Roadmap mit IT-Logix umsetzen“, sagt Blum.

Das Projekt in Kürze

Ausgangslage

- › Viele Report-Anfragen von internen und externen Kunden
- › BI-Team im Reaktivmodus
- › Keine klare Vorstellung der BI-Ziele
- › Unterstützung durch Management vorhanden

Lösung

- › Tiefeninterviews als Basis für Soll-Ist-Analyse
- › Workshops zur Erarbeitung einer BI-Strategie auf Ebene «Organisation & Prozesse», «Daten» und «BI-Applikation & Data Science»
- › Präsentation von Handlungsfeldern und Empfehlungen

Nutzen

- › Klarer Plan für die Transformationsschritte hin zu zukunftsfähiger BI
- › Am gleichen Strang ziehen: Gemeinsames Verständnis für BI und für Anforderungen interner und externer Kunden

Highlights

- › Management als Treiber und Sponsor für BI & Analytics
- › Stringenter Prozess durch strukturiertes Vorgehen auf Basis von Erfahrungen mit anderen Kunden
- › Eindeutige Identifikation von Handlungsfeldern und Definition einer praxistauglichen Roadmap

Technologie und Produkte

- › IBISS (IT-Logix Business Intelligence Standard Model)
-

IT-LOGIX AG

Schwarzenburgstrasse 11
3007 Bern

T +41 (0)848 848 058

F +41 (0)848 848 059

www.it-logix.ch

