

# RESEARCH AT A GLANCE

## Data Driven Business Aus Daten Mehrwert schaffen

MSM Research AG, Oktober 2019

### Rational oder emotional? Smart Data oder Bauchgefühl - auf dem Weg zum datengetriebenen Unternehmen

Ein neues Schlagwort taucht am Horizont der IT-Begrifflichkeiten auf: Das Data Driven Business (DDB) oder das datengetriebene Unternehmen. Worum geht es? Nun, es ist kein neues Produkt, keine neue Lösung oder irgendein cloudbasierter Service. Nein, es dreht sich hier um eine Neuausrichtung des Businessmodells. Und um eine eigentlich neue Form der Entscheidungsfindung. Somit ist es auch eine Kulturfrage, welche eng damit verbunden ist, in welchem Rahmen man analytisch aufbereitete Daten in die Prozesse der Entscheidungsfindung integriert. Oder besser noch, es gilt die Frage zu beantworten, wieviel Bauchgefühl und wieviel Raum man den Smart Data und Analysen zulässt. Letztendlich geht es um das Einreissen alter Traditionen, Denkweisen und Strategiefindungsprozesse.



## Inhalt

**Seite 2**  
Was ist Data Driven Business?

**Seite 3**  
Smarte Daten schaffen Wettbewerbsvorteile

**Seite 4**  
Welche Lösung steckt hinter Data Driven Business?

**Seite 5**  
Wo stehen wir heute in der Schweiz?

**Seite 6**  
Auf dem Weg zum Data Driven Business kämpfen Unternehmen mit rasch wachsenden Datenbergen

**Seite 7**  
Die Datenberge müssen zusammengeführt werden

**Seite 8**  
Die Verbreitung der Basis-Technologien für DDB

**Seite 9**  
Was bremst die Unternehmen, wo sind die Hürden?

**Seite 10**  
Die Datenanalyse und Transformation zu wertschöpfungsgenerierenden Informationen schafft die Basis zum Data Driven Business

**Seite 11**  
Der Einfluss auf die Kultur und die Organisation

**Seite 12-13**  
Fazit

**Seite 14**  
Schaffen Sie Transparenz und erhalten Sie die nötigen Mittel um zu starten

**Seite 15**  
Copyright/Basis der Studie



Powered by



MSM Research AG - Postfach 191 - CH-8201 Schaffhausen - Telefon 052 624 21 21 - info@msmag.ch - www.msmag.ch

# Was ist Data Driven Business?

Es geht um den Weg, aus Datenbergen und Datenseen wertschöpfungssteigernde Informationen zu gewinnen. Daraus entstehen Erkenntnisse für die Optimierung der Prozesse, des Portfolios und der gesamten Unternehmensstrategie, welche dann in konkrete Entscheidungen, Aktionen und Massnahmen umgesetzt werden können. Und warum? Weil die wachsenden Datenmengen ohne echten Informationswert die Unternehmen zum Umdenken zwingen müssen. In einer zusehends digitalisierten Welt dreht sich alles um Reaktionszeiten und das Erkennen und Erfüllen von individuellen Kundenbedürfnissen. So sollen die anfallenden Daten nicht mehr nur zu Controllingzwecken verwendet werden.

## Die Transformation von Daten zu smarten Daten kann zum Beispiel:

- Die Customer Journey von der Anfrage bis zur Nachbearbeitung optimieren und individualisieren
- Prognosen und Simulationen von Marktveränderungen und des Kundenverhaltens ermöglichen
- Lagerbestände und die Lieferkette optimieren
- Die Preisfindung abhängig von aktuellen Markttrends und der Nachfrage in Echtzeit unterstützen
- Die Reaktionszeiten des Kundenservices verkürzen und das Angebot verbessern

## Die Roadmap zum Data Driven Business führt über 4 Stufen



Quelle: Swisscom

«Daten werden zu Informationen und liefern in Echtzeit die Basis für optimierte Prozesse und Input für neue Geschäftsmodelle»

# Smarte Daten schaffen Wettbewerbsvorteile

Die Transformation zu smarten Daten und verbesserter Transparenz durch nutzbringende Informationen schafft eine wesentliche Grundlage für Innovationen und differenzierende Wettbewerbsvorteile. Ein datengetriebenes Unternehmen kann mit dem Einsatz entsprechender Tools und Algorithmen aus dem Bereich der Datenanalyse und künstlichen Intelligenz unterschiedliche Modelle und Optionen simulieren, Voraussagen treffen und auf eine automatisierte Interaktion mit Kunden setzen.

«Es geht um ein neues Spiel, um die Transformation von Daten zu Informationen, um das Schaffen von Mehrwert»

Und dies erlaubt es, schnell, vor allem schneller als der Wettbewerb, auf Veränderungen an der Kunden- und Marktfront zu reagieren, das Leistungsangebot entsprechend auszurichten, wertvolle Erkenntnisse für die Anpassung der Unternehmensstrategie und Maximierung der Wertschöpfungskette zu generieren.

Das was die digitale Evolution, die Business Analysen in Echtzeit und die künstliche Intelligenz in den kommenden Jahren auf breiter Basis auslösen werden, gleicht einem eigentlichen Paradigmenwechsel, denn es zählt nicht mehr gross, viel und billig, sondern schnell und individuell.



78%

**Mehr Transparenz**  
(Maximierung der Wertschöpfungskette)



52%

**Verstärkter Kundenfokus**  
(Massgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen)



48%

**Kostenreduktion**  
(z.B. durch optimierte Logistik)

**Grafik 1 - Die Top 3 Ziele und Erwartungen eines Data Driven Business**  
Welche Kernaspekte verfolgen Sie heute primär mit Business Analysen als Grundlage auf dem Weg zum datengetriebenen Unternehmen? Mehrfachantworten möglich

«Kunden können durch echtzeit-basierte Informationen nicht nur schnell, sondern auch mit höherer Präzision und individuellem Approach adressiert werden»

## Welche Lösung steckt hinter Data Driven Business?

DIE Lösung gibt es nicht. Es gibt kein Softwarepaket mit der Aufschrift "Data Driven Business". Es geht um mehr als nur um den Technologieeinsatz, es geht um neue Wege der Entscheidungsfindung, um das Schaffen von Mehrwert und der Ausrichtung auf aktuelle Entwicklungen. Es ist kein exklusives Thema für die IT-Abteilung und die Technologiefreaks im Unternehmen, auch nicht für die Strategen alleine. Es bedingt einen Kulturwandel, es bedingt Prozesse und Mitarbeiter mit neuen Rollen, welche über die Kompetenzen und Expertise verfügen, das neue Spiel zu beherrschen.

**«Es setzt voraus, dass die Fachbereiche und die Mitarbeiter das Potenzial der Daten erkennen, die Bereitschaft zu neuem Denken und Handeln mittragen und neue, veränderte Rollen akzeptieren»**

Um den Begriff des Data Driven Business (DDB) mit Blick auf die Produkte, Lösungen und Services näher einzuschränken, lassen sich zumindest die in erster Linie verantwortlichen Dinge festmachen:

- die Datenquellen und der Transport der Daten aus Anwendungen wie ERP, CRM, ECM, IoT, Social Media, Kommunikation
- das Speichern der Daten, die Storage-Umgebung und -Strategie sowie das entsprechende Datenmanagement
- die eng mit den Analysen und Entscheidungsfindungsprozessen verbundenen Anwendungen aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz, Business Intelligence und Big Data
- der Datenschutz und die Sicherung der Informationen vor unberechtigtem Zugriff

«Es gibt keine Data Driven Business Lösung. Die Analysen und das Zusammenspiel von unterschiedlichen IT-Anwendungen und Systemen bilden die Basis für das Data Driven Business Modell»

## Wo stehen wir heute in der Schweiz?

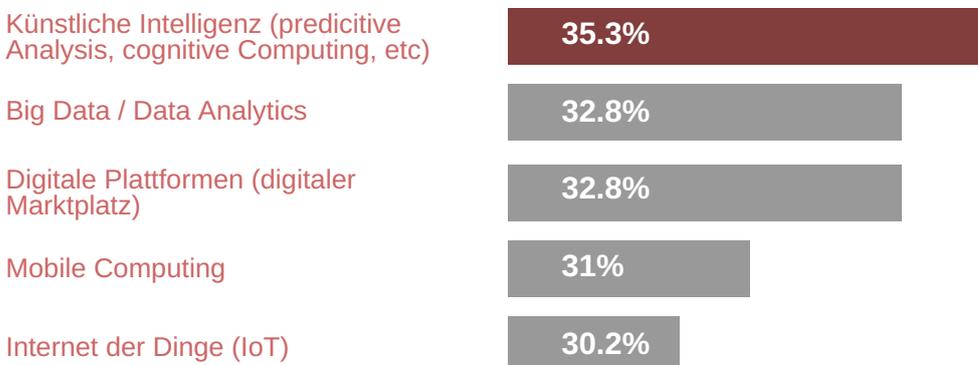
Der Begriff des "Data Driven Business" gehört für viele Schweizer Unternehmen noch in das Feld der Hype-themen. Dies zumindest für die Mehrzahl der Befragten unserer Studie. Mit Hilfe der damit sehr nahe in Verbindung stehenden Themen wie künstliche Intelligenz (KI) oder Internet of Things (IoT) lässt sich ablesen, wo wir heute in der Schweiz mit dem Modell des datengetriebenen Unternehmens stehen und wie wir uns weiterentwickeln.

### «Die neuen Technologien wie künstliche Intelligenz oder Internet of Things bilden die Basis für Data Driven Business»

Nach den Themen rund um die digitale Evolution befragt, beginnen sich die künstliche Intelligenz, Analytics oder auch IoT aus dem Kreis der Hypethemen zu lösen und zu materialisieren.

Über alle Branchen und Grössenklassen hinweg betrachtet sind es derzeit zwar erst knapp 10% der Schweizer Unternehmen, welche sich konkret mit diesen kommenden Kerntechnologien und Grundlagen eines datengetriebenen Unternehmens beschäftigen. Allerdings werden diese Themen in den kommenden drei Jahren zu Top-themen avancieren und die Grundlage des Data Driven Business weiter festigen.

#### Die DDB-nahen Themen: Künstliche Intelligenz und Internet of Things



#### Grafik 2 - Kommende Top Technologien als Basis des Data Driven Business

Mit welchen der folgenden Technologien beschäftigen Sie sich im Unternehmen bis in den kommenden 3 Jahren neu? Mehrfachantworten möglich

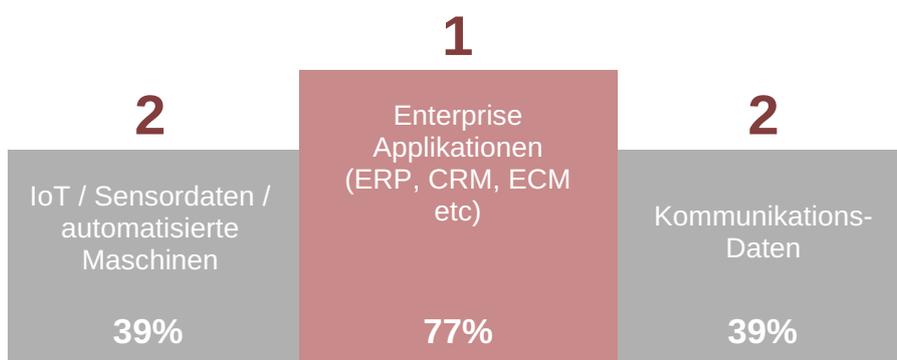
«Themen wie künstliche Intelligenz, Analytics oder Internet of Things zählen zu den Kerntechnologien des Data Driven Business»

# Auf dem Weg zum Data Driven Business kämpfen Unternehmen mit rasch wachsenden Datenbergen

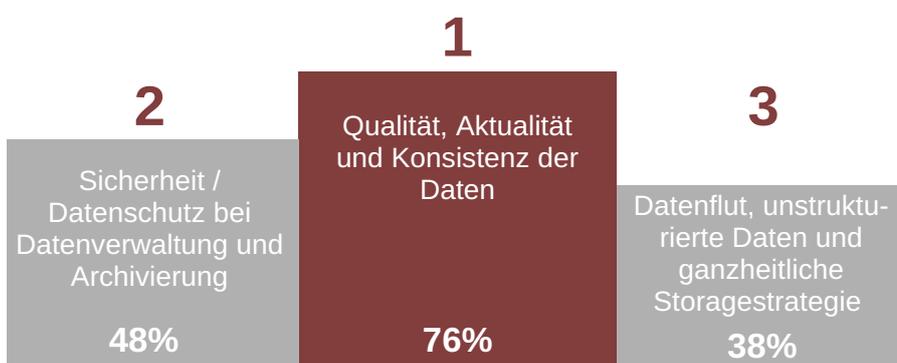
Angesichts der rasch wachsenden Datenberge sehen die Unternehmen die grössten Herausforderungen in der Sicherstellung der Qualität, Aktualität und auch Konsistenz der Daten. Gerade die unstrukturierten Daten bieten zwar grosses Potenzial und müssen für eine sinnvolle Weiterverarbeitung und wertvolle Nutzung entsprechend aufbereitet werden.

«Sicherheits- und Datenschutzaspekte oder die ganzheitliche Storagestrategie sind weit oben auf der Rangliste der Challenges zu finden»

## Die Top 3 Datenquellen



## Die Top 3 Painpoints



### Grafik 4 - Die Top Datenquellen und Painpoints der Datenhaltung

Aus welchen Quellen wird die Datenmenge in Ihrem Unternehmen in Zukunft am meisten zulegen? Und welches sind Ihre grössten Painpoints bezüglich Datenhaltung? Mehrfachantworten möglich

# Die Datenberge müssen zusammengeführt werden

Heute fallen aus den unterschiedlichsten Quellen Daten an. Dabei beschränkt sich das Zusammenführen, Speichern, Managen, Analysieren und Sichern der Vielzahl an Daten heute längst nicht mehr nur auf Quellen aus internen Kernprozessen wie der Auftragsabwicklung, Lagerhaltung, dem Finanzwesen, der Produktion oder dem Marketing und Vertrieb. Die Datenflut wird insbesondere mit Blick auf die Customer Journey und die gesamte digitalisierte Welt an Umfang und Menge weiter exponentiell zulegen.

«Aus der Vielzahl an Daten muss Mehrwert geschaffen werden»

Es sind primär die Daten von der Kunden- und Marktfront, welche aus einer Vielzahl von Endgeräten, Social Media Quellen, aus mobilen Geräten und Applikationen, aus Video-, Bild- und Audioquellen, Sensoren oder IoT-Chips generiert und in die digitalen Prozesse eingespielen werden, denn sie liefern enormes Potenzial an wertschöpfungssteigernden Informationen.

Richtig und vor allem schnell analysiert steigern sie die Fähigkeit eines Unternehmens, einerseits Kosten einzusparen und sich zu differenzieren, andererseits neue Märkte und Kundensegmente reaktionsschnell mit neuen Produkten und Dienstleistungen anzugehen.

## Sind datenzentrierte Unternehmen erfolgreicher?



**43%**

Das hängt nicht nur von der Datensammlung ab, sondern von der Analyse und Umwandlung der Daten in wertschöpfungssteigernde Informationen



**32%**

Ja, mit den richtigen Analysetools verschaffen sie sich einen Wettbewerbsvorteil



**29%**

Ja, mit den richtigen Experten und entsprechendem Know how lassen sich dadurch Vorteile generieren

## Grafik 3 - Stellenwert des Themas Data Driven Business (DDB)

Werden aus Ihrer Sicht sogenannte „datenzentrierte Unternehmen“, die ihre geschäftlichen Entscheidungen auf Basis von Daten treffen, in Zukunft erfolgreicher sein, als vergleichbare Unternehmen ohne die systematische Datensammlung und Analyse? Mehrfachantworten möglich

«Die richtige und schnelle Analyse von Daten steigert die Fähigkeit eines Unternehmens, Märkte und Kunden rasch anzugehen»

# Die Verbreitung der Basis-Technologien für Data Driven Business

Auch wenn die Investitionen in die DDB-Basistechnologien markant zulegen, so ist der Weg zum datengetriebenen Unternehmen noch weit.

Betrachtet man die Einschätzung der Unternehmen mit Blick auf die künstliche Intelligenz oder eine der künftig bedeutendsten wichtigsten Quellen für Daten, das IoT, so wird ersichtlich, dass in der Schweiz morgen oder übermorgen noch nicht mit einer weiten Verbreitung von datengetriebenen Unternehmen zu rechnen ist.

«Unternehmen rechnen damit, dass sich die für DDB wichtigen Basistechnologien wie KI oder IoT in den nächsten 5 Jahren durchsetzen werden»

## Zeitliche Verbreitung von Internet of Things



## Zeitliche Verbreitung von künstlicher Intelligenz

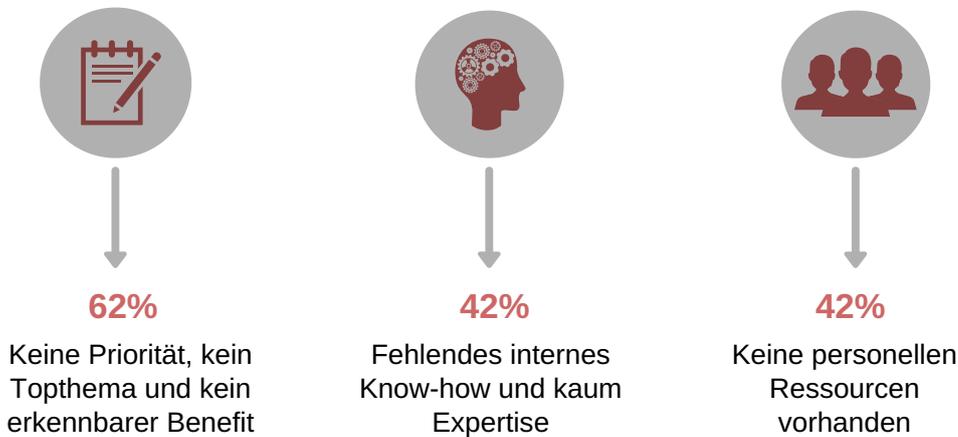


### Grafik 5 - Zeitliche Verbreitung der Basis- und Kerntechnologien eines datengetriebenen Unternehmens

Wann werden Ihrer Meinung nach die folgenden Themen Realität und die Auswirkungen in grösserem Rahmen zum Tragen kommen? Nur 1 Antwort möglich

## Was bremst die Unternehmen, wo sind die Hürden?

Die Mehrzahl der im Rahmen der Studie befragten Unternehmen sind mit Blick auf die im eigenen Hause vorhandene Expertise und personellen Ressourcen heute noch nicht entsprechend gerüstet und aufgestellt. Es bestehen auch erst vage Vorstellungen davon, wie der Weg zum datengetriebenen Unternehmen umgesetzt werden kann. Zudem äussert man Bedenken darüber, dass der Zeitpunkt für einen Einstieg noch nicht gekommen ist, da man davon ausgeht, dass die derzeit verfügbaren Technologien und Services am Markt noch nicht ausgereift sind oder die derzeitigen wirtschaftlichen Aussichten keinen Anreiz für Veränderungen schaffen.



### Grafik 6 - Die Top drei Hürden auf dem Weg zum DDB

Welche Hürden hindern Sie vor allem in ein Data Driven Business Modell zu investieren? Mehrfachantworten möglich

Die digitale Evolutionsstufe, wie wir sie jetzt durchlaufen, unterscheidet sich in einem grossen Punkt von den drei bisherigen industriellen Revolutionsstufen (Dampf und Eisenbahn, Elektrizität und Automatisierung, Computer): sie geschieht in einem rasant hohen Tempo. Für viele Unternehmen gilt zurzeit jedoch: die aktuelle geschäftliche Entwicklung verläuft positiv, kein Grund daran etwas zu ändern.

Der Nutzen eines DDB ist in seiner ganzen Bandbreite und Konsequenz noch nicht ersichtlich. Allerdings kann sich Stillstand und Abwarten schnell rächen, das Fenster der Chancen kann sich schnell wieder schliessen, der Wettbewerb wartet nicht.

«Das Thema Data Driven Business hat in vielen Unternehmen derzeit noch keine Priorität und der Nutzen/Benefit ist (noch) nicht erkennbar»

## Die Datenanalyse und Transformation zu wert-schöpfungsgenerierenden Informationen schafft die Basis zum Data Driven Business

Das datengetriebene Unternehmen ist in weiten Teilen eng mit der digitalen Transformation und diese wiederum mit dem Einsatz entsprechender Analysetools verbunden. Kaum ein grösseres Digitalisierungs- und IoT-Projekt wird ohne eine Analyse- oder sogar Big Data-Lösung auskommen.

«Die Fülle an Tools und Lösungen gerade im Analytics-Bereich birgt das Risiko, sich zu stark nur auf die Technologien zu konzentrieren»

Die Schnittstellen der verschiedenen Welten und Lösungen sowie das Ineinandergreifen von Business Analytics und Digitalisierung kommt einem komplizierten Mechanismus gleich. Aber erst der Grad an "Reibungslosigkeit" der Integration in die Geschäftsprozesse, die Konvergenz der einzelnen Tools und Dienste sowie Ausrichtung auf die Ziele der Informationsgewinnung wird über Erfolg und das Mass der Ausschöpfung von neuem, gewinnbringendem Potenzial entscheiden.

Ein datengetriebenes Unternehmen ist nicht per se ein technologiegetriebenes Unternehmen, sondern ein Unternehmen, das traditionelle Businessmodelle hinterfragt, Entscheidungsprozesse auf den Kopf stellt und die Geschäftsstrategie nicht alleine durch eigene Überlegungen und Bauchgefühle steuert.

«Ein datengetriebenes Unternehmen unterstützt mit dem Einsatz von smarten Daten operativ und strategisch relevante Entscheide und Aktionen»

## Der Einfluss auf die Kultur und die Organisation

Der Wandel zum datengetriebenen Unternehmen gleicht einem neuen Spiel, es geht um Tempo, Innovation und Reaktionszeiten. Dies alles hat einen grossen Einfluss auf die Organisation und die Kultur eines Unternehmens. Ohne den entsprechenden Technologieeinsatz wird aus Daten kein Mehrwert geschaffen.

Es braucht die notwendigen Systeme, Anwendungen und Prozesse zur Analyse und Transformation der Daten in Informationen. Es setzt aber ebenso eine Organisation und Mitarbeiter voraus, welche über die Kompetenzen und Expertise verfügen, das neue Spiel zu beherrschen.

Es setzt auch voraus, dass die Fachbereiche und die Mitarbeiter das Potenzial der Daten erkennen und die Bereitschaft zu neuem Denken und Handeln mittragen und den entsprechenden Kulturwandel unterstützen. Und ohne neue Fachkräfte, vorab in den Bereichen der Datenanalyse wird es nicht gehen, der "Data Scientist" wird dabei eine Schlüsselrolle spielen.

Letztendlich wird sich der Erfolg eines datengetriebenen Unternehmens an dessen Reifegrad und der Bereitschaft zum Wandel ablesen lassen.

«Ein datengetriebenes Unternehmen verlangt nach neuer Kompetenz und einem neuen Rollenverständnis»

## Fazit

Letztendlich geht es um die alles entscheidende Frage, wie aus den kreativen Ideen und ersten Lösungsansätzen praktische, wettbewerbsfähige und kommerziell sinnvolle Business Cases realisiert werden können. Gefragt sind kleine, erste Schritte, mit klar definierten Zielen auf einzelne Produkte oder Services beschränkt. Erfahrungen aus diesen Pilotprojekten können dann auf weitere Bereiche und Prozesse übertragen und angewendet werden.

Gerade in kleineren und mittleren Unternehmen stehen oft die Ressourcen für die Realisierung entsprechender Projekte nur beschränkt zur Verfügung. Andererseits haben die grossen Unternehmen oft mit einer heterogenen Analyticool-Sammlung, resp. deren Konsolidierung und Standardisierung zu kämpfen.

## Empfehlungen für die ersten Schritte hin zum datengetriebenen Unternehmen

- 1** Erstellen Sie eine Roadmap für den Weg zum DDB, definieren Sie klare und einfache Ziele für erste Pilotprojekte und Gehversuche mit Analytic- und KI-Tools. Dies kann zum Beispiel die Analyse des Kundenverhaltens zur Verbesserung und Individualisierung des Servicesangebotes sein, die individualisierte Kundenbegleitung innerhalb der Customer Journey, die Analyse der Durchlaufzeiten für die Beantwortung von Anfragen zur Verkürzung der Reaktionszeiten oder Lagerbestände nachfrageorientiert zu bewirtschaften.
- 2** Stellen Sie ein Team aus Fachbereichen und der IT-Abteilung zusammen. Nur auf interdisziplinärer Basis und unter Einbezug aller an den Prozessen Beteiligten können Massnahmen diskutiert und die entsprechenden Schritte festgehalten werden.

«Ein Data Driven Business oder Unternehmen lässt sich nicht von heute auf Morgen realisieren, trotzdem sollten die ersten Schritte rasch eingeleitet werden»

**3** Bauen Sie auf eine einfache, standardisierte Architektur im Analytics-Bereich, definieren Sie die entsprechenden Datenquellen. Nutzen Sie die Angebote entsprechender Anbieter und Dienstleister im Bereich der Business Intelligence, Analytics und KI. Immer mehr Services sind aus der Cloud lieferbar.

**4** Lernen Sie auf der Basis eines iterativen Ansatzes aus den ersten Projekten. Es muss nicht immer 100% sein, es ist besser mit 80% ein Projekt zu starten, daraus zu lernen und es weiter zu verbessern, als entscheidende und wertvolle Zeit mit endlosen Perfektionierungsrunden zu verlieren.

Wie bei allen grossen, raschen Veränderungen und sich neu öffnenden Chancen und Risiken gilt auch hier: Ein Start mit kleinen Schritten und iterativen Schleifen ist oftmals besser als Stillstand oder ein (zu) später und dann überhasteter Einstieg auf unbekanntes Terrain.



## Schaffen Sie Transparenz und erhalten Sie die nötigen Mittel um zu starten



Sie wollen neue datenbasierte Geschäftsmodelle aufbauen oder Ihre Prozesse mit Hilfe von Daten optimieren? Sie brauchen dafür saubere, widerspruchsfreie Stamm- und Bewegungsdaten sowie die richtigen technischen Komponenten? Sie wissen nicht, welche Daten wo liegen, wie diese verarbeitet werden und wie sie diese harmonisieren können?

Wir unterstützen Sie mit einem strukturierten Ansatz, mit einer Ist-Analyse und einem Zielbild, damit Sie konkrete Vorhaben und Projekte planen können.

### Handeln Sie jetzt!

Erarbeiten Sie im Data Readiness Assessment zusammen mit IT-Experten die Grundlagen für Ihr Business:

 [Workshop buchen](#)

Möchten Sie sich unverbindlich zum Thema Data Driven Business austauschen? Treffen Sie sich mit unserem Experten zu einem persönlichen Gespräch:

 [Beratungsgespräch vereinbaren](#)

 [Mehr zum Thema Data Driven Business](#)

# Copyright und Nutzungsbestimmungen

Dieses Whitepaper wurde von MSM Research AG, powered by Swisscom, zur Weitergabe an ihre Kunden / Interessenten erstellt. Die darin enthaltenen Informationen und Angaben wurden gewissenhaft und mit grösstmöglicher Sorgfalt und Korrektheit ermittelt. Annahmen und Schätzungen sind unumgänglich, sie entsprechen unserem aktuellen Wissensstand. Prognosen sind nur zum Datum der Publikation aktuell und können sich jederzeit verändern. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden. Das Copyright und alle Rechte an den Daten verbleiben bei der MSM Research AG.

Die Vervielfältigung oder auch Weiterverarbeitung des Inhalts oder Teilen davon ist nicht gestattet. Veröffentlichungen sind nur mit schriftlicher Genehmigung der MSM Research AG gestattet.

Copyright by MSM Research AG, 2019

## Basis / Quellen

Studienarbeiten 2019 zum Schweizer Markt für:  
"Data Driven Business" (n=40), "Künstliche Intelligenz" (n=51) und "Internet of Things" (n=64).  
MSM Research AG

Fotos: Bigstock, Getty Images

## Autor

Philipp A. Ziegler, CEO, MSM Research AG

## Gestaltung / Layout

Corinne Jost, Head of Marketing, MSM Research AG

