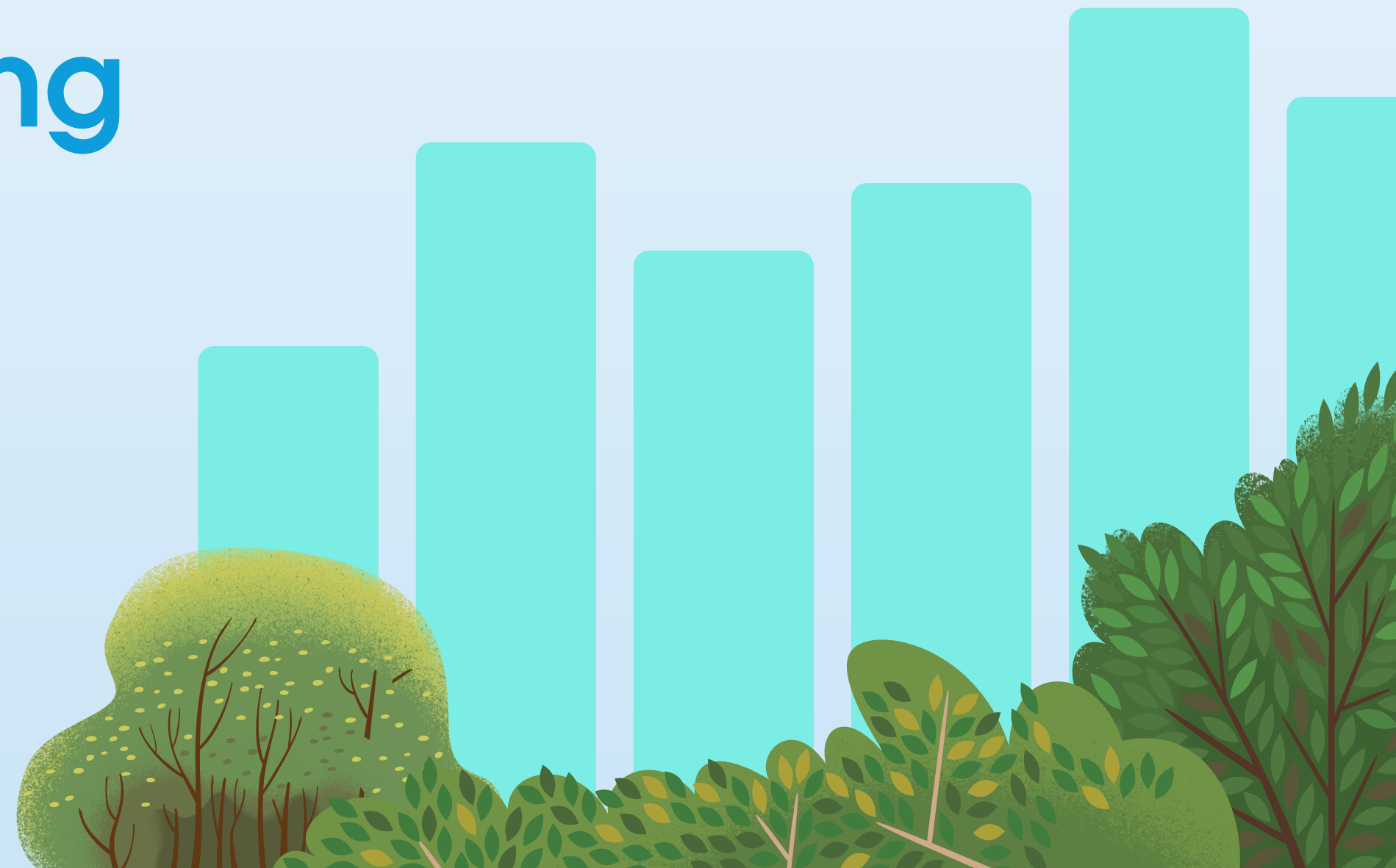


Wie Sie Daten in den Mittelpunkt jeder Entscheidung stellen können

Gute Entscheidungen?
Nur mit Daten!



INHALTSVERZEICHNIS

Einführung

Das datenorientierte Unternehmen

3

1. Schritt: Verwenden Sie Daten, um Geschäftsziele zu ermitteln

Analytics in Aktion: Huel

5

2. Schritt: Verwenden Sie Daten, um die Komplexität zu minimieren und das Verständnis zu beschleunigen

Analytics in Aktion: Charles Schwab

7

3. Schritt: Etablieren Sie eine datenorientierte Denkweise in jedem Team und Workstream

Analytics in Aktion: Vonage

10

4. Schritt: Verwenden Sie Daten, um effektiver zu kommunizieren

Fazit

13

15



Einleitung

Das datenorientierte Unternehmen



Meistens werden Entscheidungen aufgrund von Einschätzungen oder nach Gefühl getroffen. Man hat dann entweder Glück oder man liegt falsch.

– Suhail Doshi, Softwareunternehmer

Das sprichwörtliche Bauchgefühl braucht eine Ergänzung. Was wäre, wenn es einen besseren Weg gäbe, Entscheidungen zu treffen?

Was wäre, wenn Sie Folgendes könnten?

- **Ermittlung** von Trends und Geschäftschancen
- **Erstellung** aussagekräftiger Benchmarks
- **Durchführung von Vorhersagen** mit größerer Genauigkeit
- **Entwicklung eines Verständnisses** für erforderliche Kurskorrekturen
- **Schaffung** von Konsens
- **Erzählung** einer überzeugenden Geschichte für Ihr Team und Ihre Aktionäre

Der Schlüssel, um bessere Entscheidungen zu treffen, besteht darin, datengesteuert zu sein. Wenn Sie das datenorientierte Denken in Ihrem Unternehmen priorisieren und Teams das geben, was sie benötigen, um mit Daten erfolgreich zu sein, lösen Sie eine Kettenreaktion aus, die die Effizienz, Effektivität und die Endergebnisse steigert.



Themen in diesem E-Book

Dieses E-Book führt Sie durch vier Schritte, mit denen Sie die Qualität Ihrer Entscheidungsfindung verbessern und aussagekräftige Ergebnisse mit Daten erzielen können.



Entwicklung zum datengesteuerten Entscheidungsträger

Was ist das Geheimnis bezüglich des Aufbaus einer datengesteuerten Entscheidungsfindung in einem Unternehmen? Wie jede Führungskraft berichten kann, die sich dieser Frage in der Praxis widmet, geht es in erster Linie um die Veränderung der Denkweise im Unternehmen sowie um das **Beseitigen kultureller Hürden**, die mit der Art und Weise kollidieren, wie Mitarbeiter auf Daten zugreifen, diese nutzen und damit zusammenarbeiten. Kritisches Denken und Wissbegierde sind entscheidend. Die Menschen müssen das Gefühl haben, dass sie Daten für Entscheidungen und sinnvolle Beiträge nutzen können.

Vier Schritte, um Daten in den Mittelpunkt jeder Entscheidung zu stellen

1. Verwenden Sie Daten, um Geschäftsziele zu identifizieren.
2. Verwenden Sie Daten, um die Komplexität zu minimieren und das Verständnis zu beschleunigen.
3. Etablieren Sie eine datenorientierte Denkweise in jedem Team und Workstream.
4. Verwenden Sie Daten, um effektiver zu kommunizieren.

Wir wollen uns nun genauer ansehen, wie man diese Ideen in Ihrem Unternehmen mit Leben füllen kann.



Daten für alle, überall

86%

der Führungskräfte von Unternehmen sagen, dass Ihre Mitarbeiter vor Ort bessere technologiegestützte Erkenntnisse benötigen, damit Entscheidungen im Bedarfsfall richtig ausfallen.

Harvard Business Review

1. Schritt

Verwenden Sie Daten, um Geschäftsziele zu identifizieren.



Ich habe noch keine Daten. Es ist ein kapitaler Fehler zu theoretisieren, ehe man Daten hat.

– Sir Arthur Conan Doyle, Autor von Sherlock Holmes

Das ist entscheidend, lieber Watson. Nur mit Daten können Sie Ihre größten Herausforderungen bewältigen, wie z. B.:

- Erreichen der Umsatzziele
- Reduzieren von Kosten
- Ermitteln komplett neuer Einnahmequellen
- Gewinnen neuer Kunden und Binden bestehender Kunden



Mit den richtigen Erkenntnissen lassen sich Antworten auch auf komplexe Fragestellungen finden.

Sicher ist jedes Unternehmen anders, aber die folgenden Fragen können als Leitlinien für die Entwicklung von KPIs, Prioritäten und Zielen genutzt werden:

Wie lauten Ihre Geschäftsziele?

Wie messen Sie diese?

Wer sind Ihre zentralen Verantwortlichen und welchen Einfluss haben sie auf Ihre KPIs?



Analytics in Aktion

Huel[®]

Hersteller und Marketer von vollwertiger Komplettnahrung |
über 100 Mitarbeiter | USA, Großbritannien und Europa

Daten und Analytics sind der Schlüssel zum Erfolg bei Huel.

Huel nutzt Tableau für folgende Aufgaben:

- **Gewinnung** tiefergehender Kundenerkenntnisse, die zu mehr Geschäftschancen und zu einem höheren Lifetime Value für Kunden führen
- **Analyse** und Teilen von Marketingmetriken
- Schnelle **Ermittlung** von Problemen beim Kundenservice
- **Ermittlung** von Geschäftschancen für neue Produkte durch Analyse des Kundenverhaltens

Weitere Informationen

[Huel entwickelt mit Tableau eine florierende Datenkultur, die geschäftliche Agilität und Umsatzwachstum fördert](#)



[Tableau] unterstützt unsere Mitarbeiter beim Untersuchen der Daten, bei der fundierten Analyse sowie bei der Bewältigung geschäftlicher Probleme, sodass alle zu unserem Wachstum beitragen können.

– Ollie Scheers, Ecommerce Director, Huel

Schritt 1 Wichtige Botschaft

- Daten sind die Grundlage für gute Planung und geschäftlichen Erfolg.
- Data Analytics geben in der unübersichtlichen Fülle an verfügbaren Daten Orientierung und ermöglichen, Erkenntnisse für neue Geschäftschancen zu gewinnen.



2. Schritt

Verwenden Sie Daten, um die Komplexität zu minimieren und das Verständnis zu beschleunigen.

Stellen Sie als Nächstes sicher, dass Ihre Mitarbeiter über die erforderlichen Daten verfügen, um die umfassendere Vision Ihres Unternehmens realisieren zu können. Isolierte Datensilos sind keine tragfähige Lösung, wenn schnell entschieden werden muss – in jedem Workstream, an jedem Tag.

Die Nutzung einer einzigen zuverlässigen Datenquelle, also einer einzigen Datenansicht für alle Mitarbeiter, reduziert nicht nur Komplexität und unterstützt das Verständnis, sondern sorgt auch dafür, dass Ihre Teams agiler agieren und mehr Zusammenarbeit pflegen.



Wissen ist zur zentralen wirtschaftlichen Ressource geworden und der dominierende, wenn nicht sogar einzige Faktor für das Erlangen von Wettbewerbsvorteilen.

– Peter F. Drucker, Unternehmensberater,
Trainer und Autor

Schnellere Erkenntnisse

Beispielsweise bieten visuelle Daten-Dashboards (z. B. dieser Vertriebs-Beschleuniger) Vertriebssteams die Möglichkeit, die Vertriebsergebnisse zu allen Kunden oder Produkten besser zu verstehen und kontinuierlich zu prüfen sowie die Vertriebsleistung im Zeitablauf zu messen. Mithilfe dieses Dashboards können Führungskräfte im Vertrieb zentrale geschäftliche Fragestellungen folgender Art beantworten:

- Welche Vertriebsergebnisse haben wir erzielt?
- Sind wir im Vergleich zum letzten Jahr im Plan?
- Sind wir gemäß unserer Ziele im Plan?
- Welche Produkte erzielen den größten Umsatz?
- Wer sind unsere Top-Kunden?
- Wie viele aktive Kunden haben wir aktuell?



Quelle: [Tableau-Beschleuniger: Sales](#)

Analytics in Aktion



Finanzdienstleistungsunternehmen in Fortune 200 |
über 35.000 Mitarbeiter | 16.000 Tableau-Nutzer

Im Zentrum der geschäftlichen Aktivitäten der Charles Schwab Corporation steht die Möglichkeit für alle, zielgerichtete Entscheidungen mit Daten zu treffen. Schwab nutzt Tableau für folgende Aufgaben:

- **Analyse** der Beiträge der einzelnen Niederlassungen zum Gesamtergebnis des Unternehmens durch konsolidierte Berichte
- **Befähigung** der Finanzberater zur kontinuierlichen Prüfung der Performance und zur kundenspezifischen Gestaltung von Angeboten
- **Bereitstellung** von detaillierten Analysen für Niederlassungsleiter, die ihnen helfen, die Beratungsqualität für Klienten zu verbessern

Weitere Informationen

[Charles Schwab bietet über 16.000 Mitarbeitern Zugang zu Tableau](#)



Ohne Tableau würden wir uns damit aufhalten, riesige Datenmengen in Spreadsheets zu analysieren. Stattdessen erstellen wir Dashboards, die klare umsetzbare Erkenntnisse enthalten und das Geschäft voran bringen.



– Donald Lay, Senior Business Intelligence Manager,
Charles Schwab

Schritt 2 Wichtige Botschaft

- Fördern Sie eine datenorientierte Denkweise im Unternehmen und geben Sie Mitarbeitern die Möglichkeit, Daten zu teilen, zu untersuchen und auf dieser Basis zusammenzuarbeiten.
- Mobilisieren Sie das Potenzial von Daten in Ihrem Unternehmen durch Einbindung Ihrer Mitarbeiter.

3. Schritt

Etablieren Sie eine datenorientierte Denkweise in jedem Team und Workstream.

Bereitstellung von Daten für Mitarbeiter

Datendemokratisierung bietet ein enormes Potenzial. Wenn Teams sich an Daten orientieren, agieren sie auf Basis eines gemeinsamen Verständnisses, können schneller auf geänderte geschäftliche Anforderungen reagieren und Geschäftschancen für innovative Produkte ermitteln. Die Komplexität, die in der Regel bei Entscheidungen vorherrscht, wird minimiert und die Gewinnung von Erkenntnissen beschleunigt. Es wird für Teams einfacher, gemeinsam Fortschritte zu erzielen, wenn sie wissen, dass alle dem gleichen „Drehbuch“ folgen. In dem Maße, wie diese Daten-Power zunimmt, wird die Bedeutung von Daten fest im Unternehmen verankert und eine Art „**organisatorische Weisheit**“ generiert sowie eine **Datenkultur**, in der die datengesteuerte Entscheidungsfindung zur Basis aller Mitarbeiter im Unternehmen wird.

Von Daten zu Erkenntnissen zum Handeln



Freisetzen Ihrer Daten

- Verlässliche, aktuelle Daten
- Ausrichtung an Sicherheits-, Governance- und Compliance-Anforderungen



Unterstützung aller Mitarbeiter, zu jeder Zeit

- Unternehmensweiter Zugang zu vertrauenswürdigen Daten und Dashboards
- Verbesserte, schnellere Entscheidungen



Handeln auf Basis von Daten

- Datengesteuerte Erkenntnisse direkt im Workflow
- Daten als Grundlage aller Entscheidungen und Strategien

Vom Artikel [Data-driven companies outperform their peers](#) (Datengesteuerte Unternehmen übertreffen Konkurrenten, CIO) inspirierte Abbildung

Teilen Sie diese Daten!

Das Teilen von Daten ist ein selbstverständlicher und notwendiger Vorgang, der für die digitale Transformation unverzichtbar ist.

Die Gartner-Umfrage bei Chief Data Officers, deren Ergebnisse in [The Case For Building a Data-Sharing Culture In Your Company](#) (Aufbau einer Kultur des Teilens von Daten im Unternehmen) dargestellt werden, prognostiziert, dass Unternehmen, die das Teilen von Daten fördern, ihre Wettbewerber bei den meisten geschäftlichen Metriken bis 2023 übertreffen werden.

Das Teilen von Daten verbessert Entscheidungen in Bereichen wie:

- Kundenerlebnis
- Umsatzgenerierung
- Kostenoptimierung
- Risikominimierung
- Wertschöpfung



Zahlen, die für sich sprechen

Der Aufbau einer Kultur datengesteuerten Handelns war eines der **drei Top-BI-Trends** im Jahr 2022.

[BI-Umfrage](#)

Allerdings:

91,9 % der Führungskräfte geben an, dass kulturelle Hindernisse die größte Hürde auf dem Weg zum datengesteuerten Unternehmen sind.

[Harvard Business Review](#)

Da kultureller Wandel ein langfristiger Prozess ist, stellt sich der Erfolg nicht über Nacht ein. Er vollzieht sich aber umso schneller, je mehr Ziele und Erwartungen klar abgesteckt sind und eine datenorientierte Denkweise zum Standard im Unternehmen wird.

Analytics in Aktion



Globaler Marktführer in der Cloud-Kommunikation |
über 2.000 Mitarbeiter; 100.000 Kunden

Aufgrund von nur getrennt verfügbaren Datensätzen und manuellen Vorgängen, die einer Reihe von zentralen Akquisitionen und neuen Technologien geschuldet waren, hatte Vonage einst Probleme, eine vollständige Kundenansicht bereitzustellen.

Vonage nutzt nun Salesforce für folgende Aufgaben:

- **Erstellung** einer zentralen Schnittstelle für Kommunikation (auch „digitales HQ“ genannt) mit [Slack](#), um Daten zu vereinheitlichen, Teams den Zugang zu Informationen zu erleichtern sowie die Vertriebsmitarbeiter mit automatischen Antworten auszustatten und so den Kundenservice zu verbessern
- **Verknüpfung** von Daten aus mehreren Systemen und verschiedenen Teams mit [MuleSoft](#), um eine komplette Ansicht des Kunden und den Aufbau von Beziehungen zu ermöglichen
- **Visualisierung** komplexer Daten für alle Teams durch Konsolidieren von Daten aus [Tableau](#) im digitalen HQ, um Führungskräften ein einziges Dashboard bereitzustellen, das Updates, Strategien und Entscheidungen wiedergibt

Weitere Informationen

[Von 4 Tagen zu 4 Minuten – wie Vonage durch Automatisierung die Reaktion beschleunigt](#)



Die beste Möglichkeit, die Geschäftstätigkeit zu erweitern, besteht darin, der Entscheidungsfindung Daten zugrunde zu legen. Daten geben die Wahrheit wieder, nicht wahr? Sie lügen nicht.

– Tara Zaleski, Senior Director, Business Services, Vonage

Schritt 3 Wichtige Botschaft

Wenn Daten zum Fixpunkt der Geschäftsstrategie und der Entscheidungsfindung werden, führt dies zu messbaren positiven Ergebnissen. Allerdings muss dies von allen Verantwortlichen unterstützt werden und sie müssen sich der Förderung der Datenkultur verpflichtet fühlen.

4. Schritt

Verwenden Sie Daten, um effektiver zu kommunizieren.



Datenvisualisierungen sind in erster Linie nicht dafür konzipiert, Erkenntnisse ihrer Entwickler zu vermitteln. Stattdessen sollen die Nutzer damit oft die Möglichkeit bekommen, ihre eigenen Schlussfolgerungen aus den Daten zu ziehen.

– Alberto Cairo, [The Truthful Art: Data, Charts, and Maps for Communication \(Wahre Kunst: Daten, Diagramme und Karten zur Unterstützung der Kommunikation\)](#)

Mit Daten Geschichten erzählen

Wir haben bisher erfahren, dass Daten für gute Entscheidungen unverzichtbar sind und die Förderung einer datenorientierten Denkweise in Unternehmen die Grundlage für geschäftlichen Erfolg ist. Allerdings spielt für Wirkung und Erfolg von Dateninitiativen die Art und Weise, wie Daten kommuniziert werden, eine zentrale Rolle. Dabei helfen Datenvisualisierungen.

Was bekannt ist

Die Nutzung einer visuellen Sprache erhöht den Konsens bei Entscheidungen um 21 %.

[American Management Association](#)

Die besten Datenvisualisierungen und Dashboards sind interaktiv, umfassend und ermöglichen ein tieferes Verständnis als Spreadsheets oder statische Infografiken jemals bieten können. Wenn sich eine Story nicht nur erzählen, sondern visualisieren lässt, können Entscheidungen beschleunigt und optimiert werden.

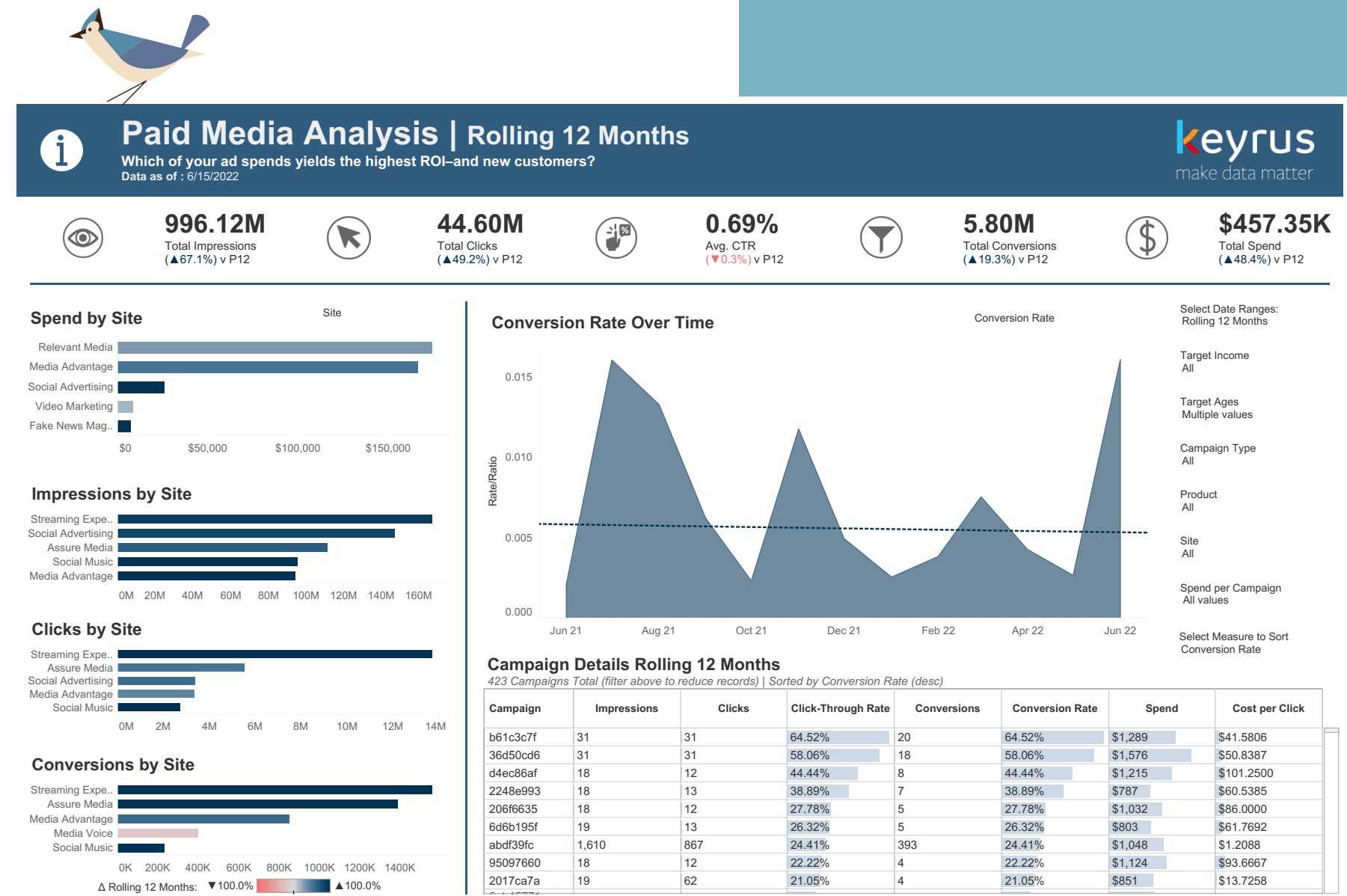
Was bedeutet das unterm Strich? Datenstorys, die das Potenzial von Datenvisualisierungen nutzen, sind ein entscheidender Faktor für die Vermittlung von Datenerkenntnissen an die jeweiligen Adressaten.

Sehen und Verstehen von Daten mit Tableau

In der Vergangenheit war für Datenvisualisierungen eine gewisse Fachkenntnis erforderlich, die in der Regel über die Fertigkeiten eines durchschnittlichen Geschäftsanwenders hinausging. Dadurch waren deren Möglichkeiten auf Diagrammtools in Spreadsheet-Anwendungen beschränkt oder es war der Rückgriff auf einen Entwickler erforderlich, der eine statische Visualisierung erstellt. Mit Tableau haben Geschäftsanwender nun die Möglichkeit, u. a. Diagramme, Grafiken, Karten mithilfe einer intuitiven Oberfläche zu erstellen. Tableau umfasst verschiedene **Schulungsangebote und Zertifizierungen** für Neueinsteiger wie für Experten.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, datengesteuerte Erkenntnisse schneller durch anwendungsfertige, konfigurierbare Dashboards für alle Geschäftsbereiche mit den Beschleunigern von **Tableau Accelerators** zu generieren.

Führungskräfte im Marketing können mit visuellen Dashboards wie den **Beschleuniger für Medienanalysen** (Paid Media Analysis) die Ergebnisse sowie den ROI von Kampagnen ermitteln und nachvollziehen, um zentrale Fragen etwa in Bezug auf Ausgaben, Performance, Konversionen zu klären.



Schritt 4 Wichtige Botschaft

Datenvisualisierungen sind Teil der Datenkompetenz und spielen für die Unterstützung datengesteuerter Entscheidungen eine wichtige Rolle.

Die Zeit ist reif für Daten

Prozesse und Systeme automatisieren? Technologie-Stack modernisieren? Zur Cloud übergehen? Die digitale Transformation betrifft alle diese Aspekte. Für zukunftsorientierte Unternehmen wie Ihres ist die digitale Transformation aber erst abgeschlossen, wenn die Entscheidungsfindung datengesteuert erfolgt.

Ihre Data-Analytics-Strategie und Ihre Technologieplattform sind die Eckpfeiler Ihrer digitalen Transformation. Allerdings wird jede digitale Transformation, die als technologisches Projekt aufgesetzt wird, scheitern. Einerseits sind der Technologie-Stack und die Analytics-Plattform natürlich sehr wichtig. Langfristig ist aber entscheidend, wie Ihr Unternehmen die Denkweise über die Technik hinaus erweitert und ein Umfeld schafft, in dem alle ihr komplettes Potenzial als datenorientierte Entscheidungsträger realisieren können.

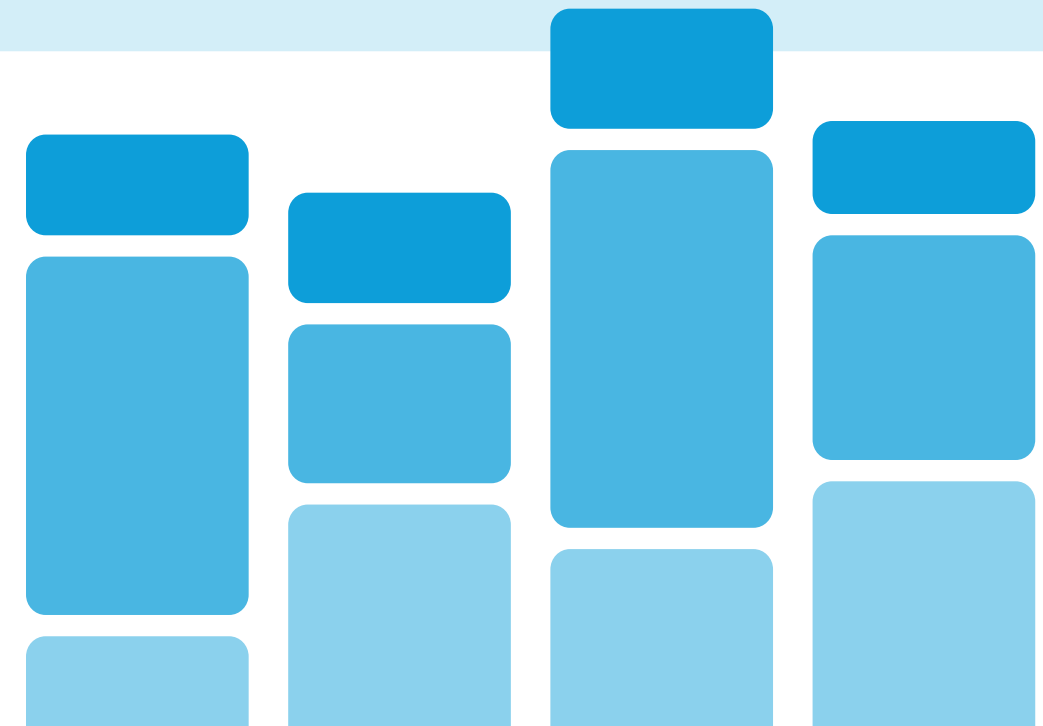
Nächste Schritte

Erfahren Sie mehr darüber, warum gute Entscheidungen immer auf Daten basieren:

tableau.com/de-de/tableau-business-leaders.

Wussten Sie schon?

Laut Gartner werden beinahe 97 Prozent der Daten in Unternehmen nicht genutzt – ein schockierendes, aber nicht unbedingt überraschendes Ergebnis. Digitale Transformation erfordert einen neuen Ansatz für Daten, der die Bedeutung einer gezielten Strategie für Data Analytics berücksichtigt.



Über Tableau

Tableau hilft Nutzern, ihre Daten sichtbar und verständlich zu machen. Tableau bietet Visual Analytics mit leistungsstarker KI, Datenmanagement und Möglichkeiten zur Zusammenarbeit. Von Einzelpersonen bis zu Unternehmen jeder Größenordnung nutzen Kunden weltweit begeistert fortgeschrittene Analytics von Tableau für datengesteuerte Entscheidungen, die den Unterschied ausmachen.

Tableau ist außerdem in Salesforce Customer 360 eingebunden, eine CRM-Plattform zum Kundenbeziehungsmanagement, die die Geschäftsbereiche mit einer geteilten Ansicht der Kundendaten verknüpft. Jede Abteilung hat damit die Möglichkeit, die leistungsstärksten, umfassendsten und intuitivsten Analytics-Features zu nutzen, die direkt in die Workflows eingebunden werden können. Wenn Ihre Kundendaten in den Mittelpunkt aller Aktivitäten gestellt werden, eröffnen sich neue Möglichkeiten, um die Beziehungen zwischen Kunden und Mitarbeitern zu stärken.

