

cubus im Blickfeld von Analysten

Customer experience

good. better. **outperform.**



Einleitung

Finden auch Sie die Ergebnisse von Umfragen bzgl. Softwaretools interessant, möchten jedoch auch verstehen und erläutert bekommen, wie ein Hersteller diese Ergebnisse sieht und interpretiert?

Dann sind in unserer neuen, monatlichen Dokumentenreihe mit dem Titel „cubus im Blickfeld von Analysten“ genau richtig. In dieser Reihe werden wir einzelne Kennzahlen und Erkenntnisse aus aktuellen Umfragen unter Anwendern von Softwarewerkzeugen herausgreifen. Dabei analysieren wir die Ergebnisse und fassen daraus eine eigene Einschätzung zusammen. Ziel dieser Dokumentenreihe ist, dass wir Ihnen 1. einen Einblick in unsere Arbeit und Vorgehensweise in unseren Projekten geben, 2. aufzeigen wie wir mit Kunden und Partner interagieren und 3. Ihnen unsere Motivation zur ständigen Weiterentwicklung vermitteln. Und all das belegen wir mit Umfrageergebnissen, die zum großen Teil aus der aktuellen Studie, The BI Survey 2017 von BARC, stammen. Aber andere interessante Studien werden ebenfalls aufgegriffen.

Im Folgenden werden Bewertungen zu cubus im The BI Survey 2017 kurz zusammengefasst.

BARC The BI Survey 2017

Die jährlich von BARC durchgeführte Umfrage richtet sich an Anwender und Beratungsunternehmen mit dem Ziel, deren Kaufentscheidungen und letztendlich den erzielten Geschäftsnutzen von BI-Software im Detail zu beleuchten.

Wie bereits in den vorangegangenen vier Jahren erzielte cubus bei der Studie "The BI Survey" ein sehr gutes Gesamtergebnis. In den folgenden vier Vergleichsgruppen wird cubus insgesamt 28 Mal als bestplatzierter Anbieter aufgelistet.

- „Integrierte Performance Management Produkte“
- „Self-Service Reporting-fokussierte Produkte“
- „OLAP-Analyse-fokussierte Produkte“
- „EMEA-fokussierte Anbieter“

In den Kommentaren seitens BARC spiegelt sich das Motto „Wir sind groß genug, um Ihre Probleme zu lösen und klein genug, um persönlich für Sie da zu sein“, unter dem cubus gerne auftritt, ebenfalls wieder. An mehreren Stellen werden die Kundenorientierung und der herausragende Support positiv hervorgehoben und betont.

Aktuelle Kennzahl: Customer experience



Wir starten mit einer Kennzahl, deren Ergebnis sich aus mehreren einzelnen Kennzahlen zusammensetzt: die Kundenerfahrung (Customer experience). Hinter dieser Sammelkennzahl verbergen sich die Einzelergebnisse aus den sieben Bereichen:

- Benutzerfreundlichkeit
- Self-service
- Zufriedenheit mit der Performance
- Flexibilität für den Anwender
- Datenvolumen
- Abfrageperformance
- Verkaufserfahrung (Sales experience)

In den vier zuvor genannten Vergleichsgruppen liegt cubus mit einer durchschnittlichen Bewertung von 7,6 (von 10) jeweils auf dem ersten Rang und in Summe deutlich über dem Durchschnitt.

Den größten Sprung nach vorne, bezogen auf die Platzierung, haben wir in der Kategorie für Produkte mit Fokus auf Self-service Reporting gemacht, wo wir uns vom siebten Rang auf den ersten verbessert haben (siehe Abbildung 1). Auch im Bereich der OLAP-Analyse stiegen wir um zwei Plätze nach oben, von 3 auf 1.

Analysten-Meinung

Diese Verbesserung im Bereich Kundenerfahrung hebt auch BARC in seiner Zusammenfassung des Ergebnisses hervor. In dem Statement wird betont, dass dieser Zugewinn unterstreicht, dass cubus outperform ein einfach zu benutzendes CPM- und BI-Produkt darstellt, das Fachabteilungen eine hohe Self-service-Möglichkeit mit nur geringer IT-Unterstützung bietet und dabei hervorragende Performance und Flexibilität für die Benutzer bietet.

Seitens BARC wird ebenso hervorgehoben, dass die Kennzahl „Customer experience“ wichtiger denn je ist, da der Markt für CPM- und BI-Produkte sehr stark bevölkert ist. Dies gilt insbesondere für die DACH-Region, in der cubus beheimatet ist.

Improved in customer experience

Peer group: Self-service reporting-focused products

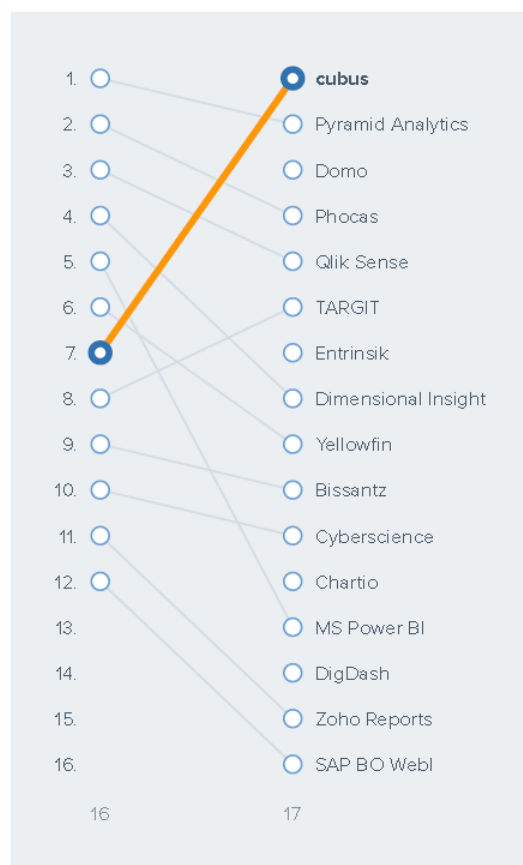


Abbildung 1

Unsere Einschätzung

Auch im 25. Jahr des cubus-Bestehens gilt für uns: unsere Kunden sollen begeistert sein!

Diesem Anspruch versuchen wir auf vielfältige Weise nachzugehen. Ob auf unseren jährlich stattfindenden nationalen und internationalen Kunden- und Partner-Events oder mittels unseres regelmäßig durchgeführten Kunden-Votings, bei dem Kunden neue Produkt-Features und -Ideen

einbringen und bewerten können – wir hören unseren Kunden zu und greifen Feedback gerne und bereitwillig auf.

Drei der sieben Bereiche aus der Kundenerfahrung - Benutzerfreundlichkeit, Self-service und Flexibilität für den Anwender – stehen für uns in jedem Projekt an vorderster Stelle, da wir dem Anwender von cubus outperform stets ermöglichen wollen, das System eigenständig und ohne Programmierkenntnisse betreuen und weiterentwickeln zu können. In Implementierungsprojekten wird dies durch unsere Projektvorgehensweise des Coaching Consultings sichergestellt. Durch diese Methode werden die Anwender bereits im Rahmen des Einführungsprojektes geschult und lernen dabei, wie Ihre Anforderungen in cubus outperform umgesetzt werden.

Unsere Ad-hoc-Analyse-Komponente cubus EV ist von jeher ein Self-service-Instrument und versetzt den Anwender in die Lage sich frei in seinem Datenraum zu bewegen und freie Analysen durchzuführen.

Für einen positiven Wert im Bereich der Performance-Zufriedenheit sorgt die gute Anbindung und Integration der verwendeten OLAP-Technologien. Egal ob hier Oracle Essbase, IBM TM1 oder Microsoft SSAS verwendet werden, es gelingt uns die Performance, die die Datenbanken mit sich bringen, auch auf das Tool zu übertragen. Mit einer Durchschnittsbewertung von 8,4 (von 10) liegt cubus auch hier deutlich über dem Durchschnitt.

Mit einem Wert von 9,5 (von 10) im Bereich der Verkaufserfahrung spiegelt sich für uns auch hier wieder, dass es von großer Bedeutung ist, dem Kunden bzw. Interessenten zuzuhören und auch die Prozesse und Anforderungen des Unternehmens zu verstehen, um diese im Projekt umsetzen zu können.

Dies gilt für uns sowohl bei bestehenden Kunden, mit denen wir regelmäßige Workshops durchführen, um gemeinsam neue Ideen zu entwickeln, als auch für Interessenten, denen wir in individuell auf sie zugeschnittenen Software-Präsentationen unsere Lösungen vorstellen.

Zusammenfassung

„Der Kunde ist König“, „der Kunde steht im Mittelpunkt unseres Interesses“ und ähnliche Sätze werden immer wieder zitiert und verwendet. Auch unser Anspruch ist es begeisterte Kunden zu haben.

Umso wichtiger ist für uns, dass wir dieser Kennzahl entnehmen können, dass wir diesem Anspruch schon recht nah kommen und uns auf einem guten Weg befinden. Luft nach oben gibt es allerdings auch immer wieder.

Wir sind uns darüber bewusst, dass Feedback heutzutage eines der wichtigsten Instrumente zur Weiterentwicklung ist und gehen daher auch den Weg über Votings und andere Kundenbefragungen, um Rückmeldung zu erhalten und Kundenwünsche in unsere Produkt-Roadmap zu integrieren.

In diesen Bereich fallen für uns auch die Rückmeldungen unserer aktiven Partner, die als Multiplikatoren weltweit mit uns zusammenarbeiten.

Ebenso wichtig ist es für uns, zeitlich sehr nah an den Weiterentwicklungen unserer Technologiepartner zu sein, um die guten Werte im Bereich der Performance auch in Zukunft bestätigen zu können.

Wie können wir Ihre Anforderungen erfüllen?

Wenn auch Sie Anforderungen rundum die Bereiche Ad-hoc-Analyse, Reporting, Business Performance Management, Innovationssteuerung oder Business Intelligence haben, kommen Sie auf uns zu und vereinbaren Sie mit uns einen Termin.

In einem ersten Abstimmungsgespräch nehmen wir gerne Ihre Anforderungen auf und erarbeiten für Sie im nächsten Schritt mögliche Lösungen.

Nehmen Sie dazu einfach Kontakt mit uns auf.

Andreas Brühl, Business Development

andreas.bruehl@cubus.eu

Telefon: +49 (0) 7032-945161

cubus

cubus AG
Bahnhofstr. 29
D - 71083 Herrenberg
Germany
Phone +49 7032 9451-0
Fax +49 7032 9451-30
info@cubus.eu
www.cubus.eu