

cubus im Blickfeld von Analysten

Projekterfolg / Support

good. better. **outperform.**



Einleitung

Wenn auch Sie die Ergebnisse von Umfragen bzgl. Softwaretools interessant finden und zugleich verstehen möchten, wie ein Hersteller diese Ergebnisse sieht und interpretiert, dann sind Sie hier genau richtig.

In unserer monatlichen Dokumentenreihe mit dem Titel „cubus im Blickfeld von Analysten“ greifen wir einzelne Kennzahlen und Erkenntnisse aus aktuellen Umfragen unter Anwendern von Softwarewerkzeugen heraus und betrachten diese eingehender. 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 Partnern 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 bestplatziertes 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 Kennzahlen: Vendor support und Project success



Wir setzen unsere Reihe in diesem Monat mit zwei Kennzahlen fort, die aus unserer Sicht sehr wichtige Faktoren in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden darstellen.

In der Betrachtung von BARC steht die Kennzahl „Projekterfolg“ für das Zufriedenheitslevel mit der Implementierung einer Softwarelösung und der Quote der Projekte, die innerhalb des zuvor festgelegten Zeitraums und innerhalb des Projektbudgets abgeschlossen werden.

In drei von den vier zuvor genannten Vergleichsgruppen liegt cubus mit einer durchschnittlichen Bewertung von 9,2 (von 10) beim Projekterfolg jeweils auf dem ersten Rang (siehe Abb. 1) und in der Vergleichsgruppe für Self-Service Reporting-fokussierte Produkte auf dem dritten Rang hinter den Anbietern Phocas und Yellowfin. Im Durchschnitt wird der Projekterfolg über die vier Vergleichsgruppen hinweg mit 6,7 bis 7,9 bewertet, so dass cubus hier erneut eine überdurchschnittliche Bewertung erlangen konnte.



Abb. 1

Hinter dem KPI „Herstellersupport“ verbirgt sich die Zufriedenheit der Anwender mit der Qualität des Supports der Softwarehersteller für das jeweilige Produkt.

Im Bereich des Herstellersupports wird auch in diesem Jahr die große Zufriedenheit der cubus-Kunden mit der Unterstützung deutlich. Die durchschnittliche Note von 10,0 (von 10) stellt eine herausragende Bewertung dar. In den Vergleichsgruppen für Integrierte Performance Management Produkte, OLAP-Analyse-fokussierte Produkte (siehe Abb.2) sowie EMEA-fokussierte Anbieter erreichte cubus hier bereits zum vierten Mal hintereinander die Top-Position unter den Anbietern.

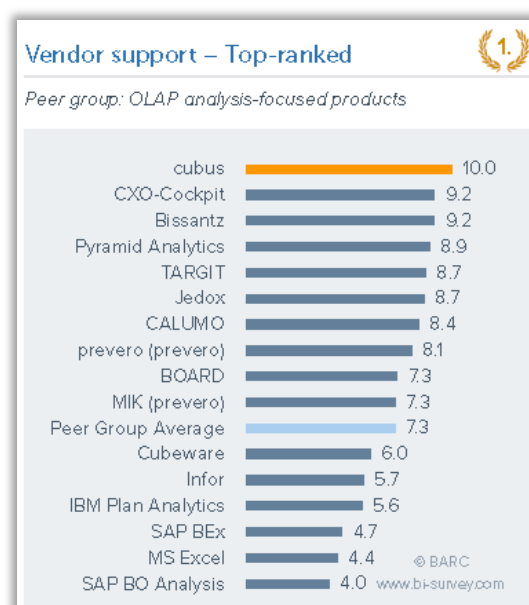


Abb. 2

Analysten-Meinung

BARC hebt in der Betrachtung und Kommentierung dieser Ergebnisse hervor, dass die Kunden sehr zufrieden mit dem Support sind, den sie von cubus erhalten. Einen Erfolgsfaktor stellt dabei das genaue Zuhören dar, wenn Kunden über Ihre Wünsche und Anforderungen sprechen, und diese dann als Verbesserung in der Software umgesetzt werden.

Ebenso genießen die Berater von cubus einen guten Ruf hinsichtlich ihrer Business-Expertise, des Produkt-Knowhows und der Implementierungs-Erfahrung.

All das ist für ein relativ kleines Unternehmen, wie cubus es ist, umso beeindruckender.

Ebenso beeindruckend ist für BARC der Projekterfolg von cubus. Auch hier wird das solide und sehr gute Verständnis der Kundenanforderungen durch das Beratungsteam hervorgehoben.

Darüber hinaus ist die Durchführung innerhalb der Zeit und des Budgets sehr hoch bewertet.

Aus Sicht der Analysten bietet das Produkt cubus outperform, durch seine große Bandbreite an Möglichkeiten, den Kunden einen hohen Grad an Flexibilität zur Umsetzung seiner Anforderungen.

Unsere Einschätzung

Wie bereits in der letzten Folge unserer Dokumentenreihe angeführt, gilt unser Anspruch: unsere Kunden sollen begeistert sein!

Projekterfolg und Herstellersupport stehen für uns in unmittelbarem Zusammenhang. Im Rahmen der Einführung von cubus outperform versetzt unser Consulting-Team mit Hilfe des Coaching-Consulting-Ansatzes den Kunden bereits frühzeitig in die Lage, eigenständig die Lösung zu

betreuen und weiterzuentwickeln.

Sprechen wir von OLAP-Analyse und Self-service-Reporting mit dem Produkt cubus EV, so ist der Anwender bereits nach einer kurzen Schulungsdauer gerüstet, um mit der intuitiven Oberfläche zu arbeiten und umfangreiche Analysen durchzuführen.

Beide Ansätze gewährleisten schnelle Erfolge und ein hohes Maß an Zufriedenheit.

Und sollte doch einmal Hilfe von Nöten sein oder sich die Software anders verhalten, als der Anwender es erwartet, steht unser Support-Team mit Rat und Tat zur Seite. Bei der Zusammensetzung des Teams ist uns wichtig, dass auch hier Projekterfahrung und Beratungs-Knowhow vorhanden sind. Somit werden auch hier die Kundenbedürfnisse und -anforderungen berücksichtigt und nicht rein technische Hilfestellungen gegeben.

Der kurze Weg zu unserem Consulting auf der einen und zur Produktentwicklung auf der anderen Seite ermöglichen uns hier ein optimales Zusammenspiel der jeweiligen Experten und eine schnelle und kompetente Lösungsmöglichkeit für den Kunden!

Zusammenfassung

Eine langjährige und dauerhafte Zusammenarbeit zwischen Kunden und Softwareherstellern beginnt immer mit dem ersten Einführungsprojekt. Wenn das erste Projekt nicht ordentlich durchläuft und es bereits hier zu Verzögerungen und Budgetüberschreitungen kommt, wird es immer zu einer gewissen Skepsis von Kundenseite kommen.

Daher erachten wir es für äußerst wichtig, in den ersten Projektgesprächen die Anforderungen des Kunden genauestens zu verstehen und zu hinterfragen, um zu einer realistischen Einschätzung des zeitlichen und monetären Aufwands einer Einführung zu gelangen. Ebenso empfiehlt es sich nach unserer Erfahrung, die Key User auf Kundenseite von Beginn an in die Projektarbeit zu involvieren, damit der Knowhow-Transfer stets gewährleistet ist.

Eine Aufteilung eines Gesamtprojektes in Teilprojekte kann den Projekterfolg ebenfalls absichern, um mit den ersten Ergebnissen bereits in die produktive Arbeit starten zu können, bevor die nachgelagerten Lösungsansätze umgesetzt werden.

Auch im Support kommt es für uns darauf an, uns weiterzuentwickeln, um die erlangten Erfolge und Bewertungen auch in Zukunft sicherstellen zu können. Beispielsweise wird derzeit das Ticketsystem unseres Supports umgestellt und somit den Kunden zusätzlicher Komfort beim Öffnen und Nachverfolgen von Supportfällen geboten.

Bereits vor der Einführung des neuen Ticketsystems wurde ebenfalls das Feedback von Kunden und Partnern eingeholt, damit die Akzeptanz sichergestellt werden kann.

Im Rahmen des BARC BI Surveys 17 wurden über 3.000 Anwender auch nach den aufgetretenen Problemen bei der Einführung von Softwarelösungen befragt. Als am häufigsten auftretende Herausforderungen im Rahmen der Implementierung wurden Ressourcenengpässe im Projekt-Team, die Datenmigration, unklare Anforderungen, ein zu kurz gesetztes Zeitfenster sowie softwarebezogene Punkte benannt.

Auch das untermauert unsere Sichtweise, dass eine gute Projektleitung, ein funktionierender Support sowie eine offene und lösungsorientierte Kommunikation in Projekten wichtige Schlüsselfaktoren für den Erfolg darstellen.

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 7032 9451-61

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