

Dispositive Entscheidungshilfen bei der Schweizerischen Post

Studiengang: MAS | Vertiefung: MAS Information Technology

Der Mengenrückgang und die volatile Mengenverteilung von Briefen stellen die Schweizerische Post vor grosse Herausforderungen. Datengetriebene Entscheidungshilfen sollen das Unternehmen befähigen, die Ressourcen dynamisch planen und stetige Prozessoptimierungen erzielen zu können

Ausgangslage

Aufgrund der schwankenden Anzahl von Briefen ist es schwierig, die Ressourcen optimal einplanen zu können. Der Bedarf nach datengetriebenen Entscheidungshilfen und Automatisierungen steigt deshalb enorm. Die zunehmende Komplexität von Daten setzt ein hohes fachliches Wissen und analytische Kompetenzen voraus, um aus der unübersichtlichen Datenflut einen sichtbaren Mehrwert für das Unternehmen generieren zu können. Data Analytics Technologien bieten zusätzliche Möglichkeiten zu den traditionellen Business Intelligence Methoden im Bereich von prädiktiven Analysen. Aus deskriptiven Auswertungsmethoden können analytische Fragestellungen für die explorative Mustererkennung von komplexen Zusammenhängen resultieren. Oftmals werden die Bereiche der traditionellen Business Intelligence Methoden und Business Analytics getrennt betrachtet, was ein optimales Zusammenspiel der jeweiligen Kompetenzen verhindert. Ein übergreifendes Konzept für Data Analytics und Business Intelligence Fragestellungen wird benötigt, damit die Anforderungen richtig verstanden, spezifiziert und mit der optimalen Technologie operationalisiert werden. Die Post Informatik soll als innovative Partnerin in der digitalen Transformation agieren, das Business mit technischen Hilfsmitteln optimal unterstützen und dadurch die hohen Qualitätsanforderungen der Kunden an das Dienstleistungsangebot sicherstellen.

Zielsetzung

Das Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, konzeptionelle Handlungsempfehlungen für die Implementierung von dispositiven Entscheidungshilfen zu erarbeiten. Es wird der gesamte Prozess von der Anforderungserhebung bis hin zur Visualisierung der Daten untersucht. Die dafür benötigten Komponenten sowie die Beziehungen untereinander stehen im Zentrum der breiten Recherche. Bei der Untersuchung wird angenommen, dass die klassischen Business Intelligence Methoden mit Data Analytics Ansätzen ergänzt werden, um

daraus architektonische und strategische Empfehlungen abzuleiten. Die bewährten Erfolgsfaktoren und konkreten Handlungsempfehlungen sollen Projekte mit ähnlichem Charakter vereinfachen und zur Unterstützung von strategischen, organisatorischen sowie auch technischen Entscheiden beitragen.

Vorgehen

Für die Beantwortung der Fragestellung wird zunächst die Situation hinsichtlich Strategie und Organisation der Schweizerischen Post aufgezeigt. Das nachfolgende theoretische Kapitel bietet eine thematische Grundlage. Die Empfehlungen aus der Literatur werden anschliessend anhand von Praxisbeispielen der Schweizerischen Post kritisch hinterfragt. Die erarbeiteten Handlungsempfehlungen bilden den Schlussteil der Untersuchung.

Schlussbetrachtung

Ein strukturiertes Anforderungsmanagement sowie eine reibungslose Verschmelzung von fachlichen und technischen Kompetenzen sind entscheidend für den Projekterfolg. Damit die Potentiale der analytischen Methoden ausgeschöpft werden können, müssen die architektonischen und organisatorischen Grundlagen gewährleistet sein. Weiter ist eine nutzerorientierte Darstellung der aufbereiteten Informationen für datengetriebene Entscheidungshilfen massgebend. Die vorliegende Arbeit zeigt die Komplexität und die Zusammenhänge der verschiedenen Disziplinen auf, welche für die Implementierung von dispositiven Entscheidungshilfen notwendig sind.



Merlin Cornu