

Abstract

Die vorliegende Diplomarbeit entstand als Abschlussarbeit zur Erlangung des akademischen Grades *Diplom Wirtschaftsinformatiker (FH)* an der Hochschule für angewandte Wissenschaften – Fachhochschule Würzburg-Schweinfurt. Die Themenstellung wurde durch die Unternehmensberatung maihiro GmbH vorgegeben. Das vorrangige Ziel dieser Arbeit ist die Erweiterung der unternehmensinternen IT-Demolandschaft durch ein SAP BusinessObjects-System.

Der Aufbau der Diplomarbeit ist in einen theoretischen, analytischen und praktischen Teil gegliedert. Zu Beginn der vorliegenden Diplomarbeit werden die Themen Kundenwert und Kundenwertanalyse im Bankenbereich behandelt sowie die Grundlagen des Business Intelligence referiert.

Im analytischen Teil werden die IT-Systeme SAP CRM, SAP NetWeaver BI und SAP BusinessObjects auf ihre Reporting- und Analysefunktionalitäten in Bezug auf eine Kundenwertanalyse untersucht. Anhand der Untersuchungsergebnisse wird eine Auswahl der zu verwendenden BI-Komponenten unter Berücksichtigung der jeweiligen Aufgabe getroffen. Dabei lässt sich feststellen, dass die SAP BusinessObjects-Produkte für Reporting-Zwecke einen breiteren Funktionsumfang aufweisen und die benutzerfreundlicheren Anwendungen darstellen. Dagegen ist SAP NetWeaver BI im Bereich komplexer Analysen den BusinessObjects Tools überlegen. Zudem stellt SAP NetWeaver BI die Datengrundlage für die BusinessObjects-Applikationen bereit.

Basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen, wird im praktischen Teil der Arbeit ein BusinessObjects-System mit erforderlichen Komponenten implementiert und für den Datenzugriff auf SAP NetWeaver BI konfiguriert. Des Weiteren werden zwei Reporting-Modelle, ein Bericht in Crystal Reports und ein Xcelsius-Dashboard konzipiert.

This diploma thesis was created as final exam for achieving the graduate degree in management information systems at the university of applied science Würzburg-Schweinfurt. The theme was assigned by the business consulting company maihiro GmbH. The primary goal of this diploma thesis is to expand the in-house demo-system landscape for a SAP BusinessObjects system.

The composition of this diploma thesis can generally be classified into the three sections theory, analysis and praxis. In the theoretical section the subjects customer value and customer value analysis will be discussed at the beginning. In addition the basics in business intelligence will be illustrated.

The IT systems SAP CRM, SAP NetWeaver BI and SAP BusinessObjects will be studied regarding the reporting and analyses functionality in the analytical part. The basis for that investigation is the customer value analysis. With the results a decision will be taken to select the BI applications considering the relative task. In general you can say, the SAP BusinessObjects applications offer much more functionalities and a higher usability for reporting objects than SAP NetWeaver BI tools can do. In contrast the SAP NetWeaver BI is the more effective tool to realize complex analyses. Moreover SAP NetWeaver BI includes the data warehouse and it is required as data basis.

Finally based on the collected perceptions a BusinessObjects system with all the necessary components will be installed in the practical section. It will be configured to access the data containing in SAP NetWeaver BI. Furthermore two report models will be implemented, first a report in Crystal Reports and second a management cockpit in the Xcelsius.