

Link: <https://www.computerwoche.de/a/kaffee-kette-setzt-auf-business-intelligence,1884884>

Die IT-Strategie von Starbucks

Kaffee-Kette setzt auf Business Intelligence

Datum: 02.02.2009

Autor(en): Werner Kurzlechner

Stephen Gillett ist 32 Jahre alt und seit kurzem CIO der Kaffee-Kette Starbucks. Im Gespräch mit cio.com verriet der CIO der nächsten Generation unter anderem, dass er stark auf die Karte Business Intelligence (BI) setzt.



"Wir müssen unsere Kunden auf eine Art und Weise verstehen, wie wir es in der Vergangenheit nie zu tun braucht", sagt Stephen Gillett von Starbucks.

Im Einzelhandel spielt BI diversen Studien zu Folge eine besondere Rolle. Starbucks-CIO Stephen Gillett sieht das durch die Brille des Praktikers genauso. "Wir müssen unsere Kunden auf eine Art und Weise verstehen, wie wir es in der Vergangenheit nie zu tun braucht", sagte Gillett gegenüber **cio.com**¹. "Und ich denke, dass BI, Data Warehousing und Consumer Insights aus Marketing-Sicht die Instrumente sein werden, die uns diesen vertieften Einblick in den Starbucks-Kunden verschaffen werden."

Starbucks-CIO: "Analyse ist der Schlüssel"

Als eine seiner ersten Amtshandlungen lancierte der junge CIO ein BI-Projekt. "Analyse ist der absolute Schlüssel für alles, was man tut", sagt Gillett. "Deshalb macht sich **Starbucks**² mit Energie daran, ein Interesse an BI und belastbaren Analysen im ganzen Unternehmen zu schaffen." Selbstverständlich braucht BI in einem Konzern dieser Größe Zeit. "Die Anwender nutzen BI noch nicht für ihre alltäglichen Entscheidungen. Diese fußen häufig immer noch auf aktuellen Daten, Intuition oder historischen Trends", berichtet Gillett. Dass der angestrebte Bewusstseinswandel durchaus anstrengend ist, scheint ihm klar. Aber Gillett ist in Sachen BI absoluter Überzeugungstäter: "Ich halte angesichts des derzeitigen Wirtschaftsklimas vertiefte Analysen und BI-basierte Entscheidungen für eine sehr hilfreiche neue Dimension."

Links im Artikel:

¹ http://www.cio.com/article/474127/Starbucks_Next_Generation_CIO_Young_Fast_and_In_Control?page=1

² <http://www.starbucks.com/>

