



# Self-Service BI – Wie agile BI Systeme Informationsbeschaffung effizienter machen und warum Self-Service für einen Fachbereich wichtig ist

München, 18.April 2012

## **Matthias Spieß**

Manager Business Intelligence  
Matthias.Spiess@SHS-VIVEON.com



## **Corinna Endres**

Consultant Business Intelligence  
Corinna.Endres@SHS-VIVEON.com



In jedem **Unternehmen** wird **Self-Service BI** bereits eingesetzt – nur meist **ungesteuert und ohne Plan**.

Es ist eher so, dass Fachbereiche in selbst entwickelten BI-Lösungen wenig unterstützt werden.

**THESE**

## **Der Inhalt**

- 01 Traditionelles BI**
- 02 Begriffsabgrenzungen**
- 03 Definition Self-Service BI**
- 04 Marktbeobachtungen**
- 05 Branchenspezifische Unterschiede**
- 06 Chancen und Risiken Self-Service BI**
- 07 Kostenbetrachtung**
- 08 Einführung Self-Service BI**
- 09 Checklisten / Templates Self-Service BI**
- 10 Anbieter von Self-Service BI**
- 11 Fazit / Zusammenfassung**

# 01 Traditionelles BI



## Traditionelles BI mit BIC-Strukturen und ohne BIC Strukturen

### Traditionelles BI ist “datenorientiert”

- Datenspeicherung
- Datenintegration
- Datendarstellung

### fehlender Einbezug der Fachabteil.

### standardisierte, statische Reports und vordefinierte Analysepfade

### fehlende Rückkopplungskomponente

### komplex und kostenintensiv

### oft dem Management vorbehalten

### starke Beanspruchung von IT-Ressourcen

### mangelnde Anpassungsfähigkeit an Geschäftsprozesse

### niedriger Return on Investment (ROI)

### Traditionelles BI ist “datenorientiert”

- Datenspeicherung
- Datenintegration
- Datendarstellung

### verschiedene Fachabteilungen mit eigenen Lösungen

### standardisierte, statische Reports und vordefinierte Analysepfade

### IT als Betriebs- und Wartungsabtl.

### komplex und kostenintensiv

### starke Beanspruchung von Fachbereichs-Ressourcen

### rudimentäre Anpassungsfähigkeit an Geschäftsprozesse


### niedriger Return on Investment (ROI)



## 02 Begriffsabgrenzungen



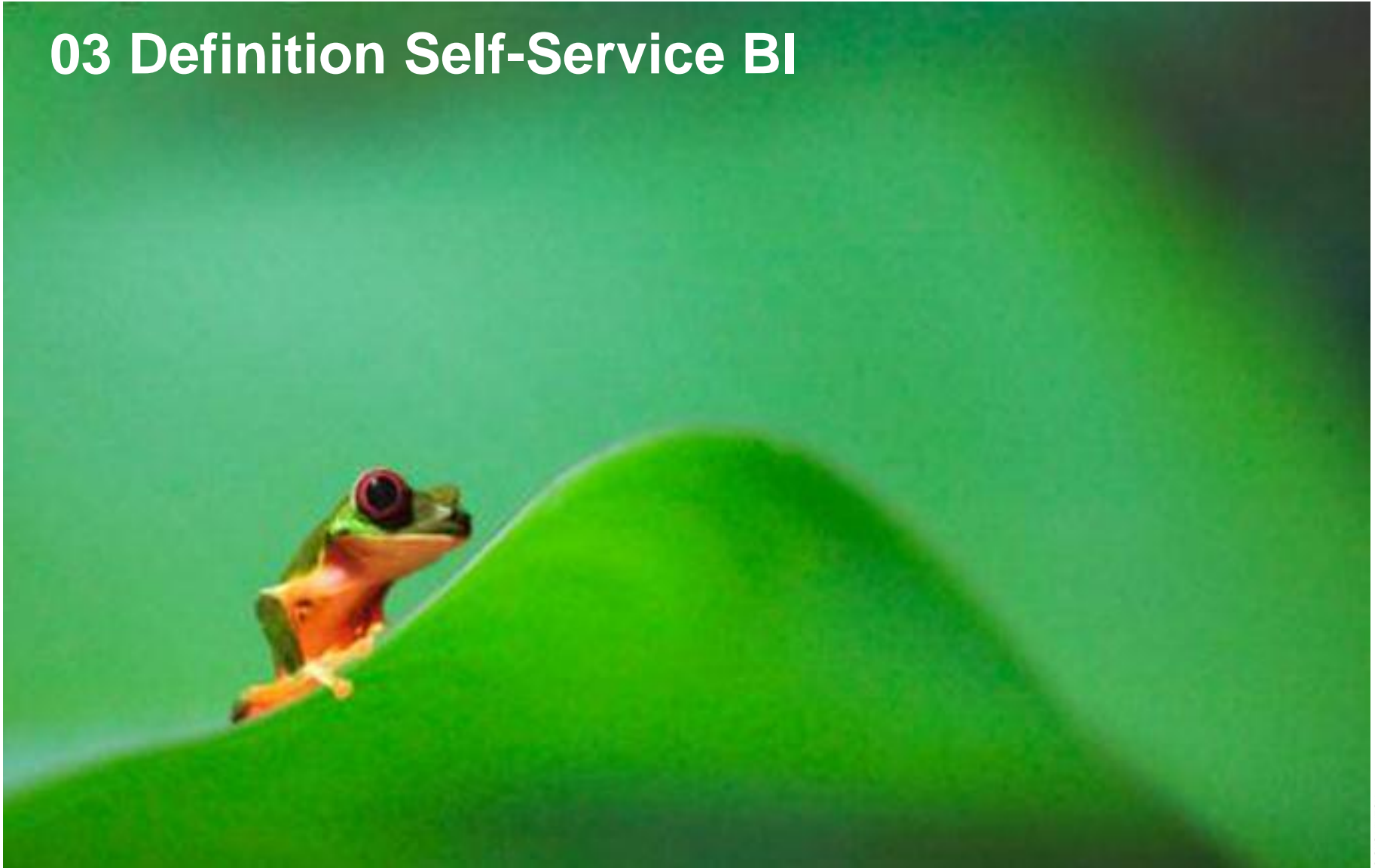
## Begriffsabgrenzung Agile BI, Mobile BI und Self-Service BI

-  Kombination aus Herangehensweise, Prozessen, Methoden, organisatorischen Strukturen, Tools und Technologien  
 -> flexible und schnelle Reaktion auf Änderungen



Mobile BI	Agiles Projektmanagement	Self-Service BI
- online oder offline Nutzung von BI-Tools auf mobilen Endgeräten	- sehr dynamisches und flexibles managen und steuern von Projekten / Prozessen	- Ansatz, um parallel zu einem zentralen DWH fachbereichsgetriebene Analysen ohne direkte Integration in die DWH Architektur und – prozesse bereitstellen zu können

## 03 Definition Self-Service BI





## Definitionen

- “Self-Service BI make it easier for users to **create personalized reports** that reflect **their needs** better than the standardized reports developed using traditional BI approaches.”
- “...define **new ways** of viewing and analyzing information.”
- “The self-service approach lets end users create personalized reports and analytical queries while **freeing up IT staffers to focus on other tasks** – potentially benefiting both groups. Because self-service BI software is used by people who may **not be tech-savvy**, however, it is imperative that the user interface must be **intuitive and easy to use**.”
- „Self-Service BI ist ein Ansatz, um **parallel zu einem zentralen DWH** fachbereichsgetriebene Analysen ohne direkte Integration in die DWH Architektur und –prozesse bereitstellen zu können“

1 TDWI.org

2 Elisabeth Horwitt auf cio.com

3 techtarget

4 SHS VIVEON

## Fokus / Merkmale und Abgrenzung zu traditionellem BI

- 🍃 schnellere Wege BI / DWH Lösungen bereit zu stellen (Time-to-Market)
- 🍃 Reduzierung der Abhängigkeit von der IT
- 🍃 erweitert die Vision und den Scope eines BI-Systems
- 🍃 personalisierte Analysen direkt aus der Fachabteilung
- 🍃 Abhängigkeit von IT wird reduziert – Konzentration auf Kernkompetenzen
- 🍃 Selbstständige Aufbereitung und Analyse von Daten durch „empowered“ User
- 🍃 Leichter Zugang zu Quelldaten
- 🍃 Zugang zu „Echtzeit-Informationen“
- 🍃 Effizienter durch die Verknüpfung mehrerer Datenquellen (DWH mit externen Datenquellen)

# 04 Marktbeobachtung



## **Was treibt das Thema am Markt\* und in den Unternehmen?**

- 🍃 Permanente Veränderung der Geschäftsanforderungen
- 🍃 IT setzt neue Anforderungen nicht schnell genug um
- 🍃 Anforderung, eine stärker Analyse-getriebenes Unternehmen zu werden
- 🍃 langsamer oder später Zugang zu Informationen
- 🍃 Unzufriedenheit der Fachanwender mit dem Leistungsumfang des BI Angebots der IT/BIC
- 🍃 bestehenden Umgebungen sind zu komplex
- 🍃 Verständnis zwischen IT und Fachanwendern ist schwierig
- 🍃 behäbige Releaseprozesse
- 🍃 Technische Restriktionen

\*Angelehnt an TDWI Informationen

# 05 Branchenspezifische Unterschiede





## Branchenspezifische Unterschiede

### Technology

- BI-Systeme mit Historie (SAP)
- Komplexe Wertschöpfungskette
- Mehrere Systeme
- Grundlage gelegt -> oft Probleme bei Standard-Reporting

### Telko

- BI-Systeme mit Historie
- Gute Prozesse und Analysemethoden
- Sehr gute Grundlage für SS BI
- BI ist Geschäftsmodell

### Banking & Insurance

- Oft schwergängige Prozesse
- Komplexe Wertschöpfungskette
- Mehrere Systeme
- Einige Unternehmen ohne DWHs
- SS BI später sinnvoll

### eCommerce

- Wenige Unternehmen mit gewachsener BI-Struktur
- Meist BICs und DWHs im Aufbau
- SS BI sehr wichtig bei schnelllebigem Geschäft

# 06 Chancen und Risiken von Self-Service BI



## Chancen und Risiken von Self-Service BI

### Chancen

- Entlastung des BICC und der IT
- Flexibilität
- Reports/Dashboards sind bedarfsgerechter
- Hohe (fachliche) Qualität
- Innovative / Kreative Ansätze
- Time-To-Market
- Quickwins durch Prototyping
- Kostenvorteile bei Nachhaltigkeit der Ergebnisse
- DWH kann sich auf Kernthemen konzentrieren  
→ bessere Wartbarkeit
- Hohe Akzeptanz/Motivation bei den Nutzern
- Auch für Nicht-technische User umsetzbar

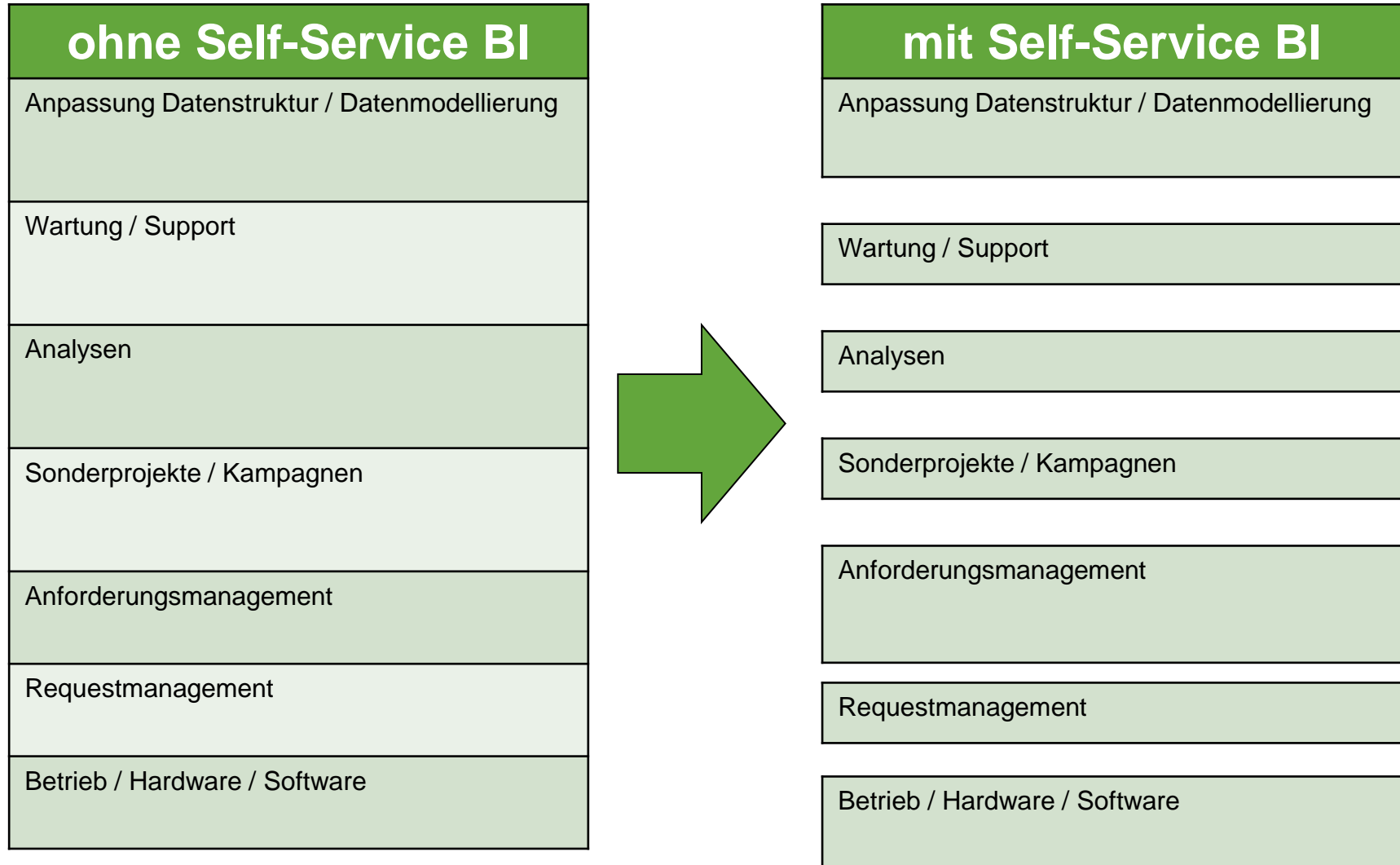
### Risiken

- Kein unternehmensweites Reporting
- Keine einheitliche Definition von Kennzahlen
- Ablenkung der User von Kernaufgaben
- Überforderung der User (→ durch gezielte Schulungen lösbar)
- Inkonsistenzen
- Qualität nicht geprüft (technisch / inhaltlich)
- Wartbarkeit → Spezialwissen in einzelnen Köpfen
- evtl. fehlende Dokumentation
- höhere Kosten (Ergebnisse nicht nachhaltig / mehrere Ausarbeitungen zum selben Thema möglich)
- Auftreten von Insellösungen

# 07 Kostenbetrachtung

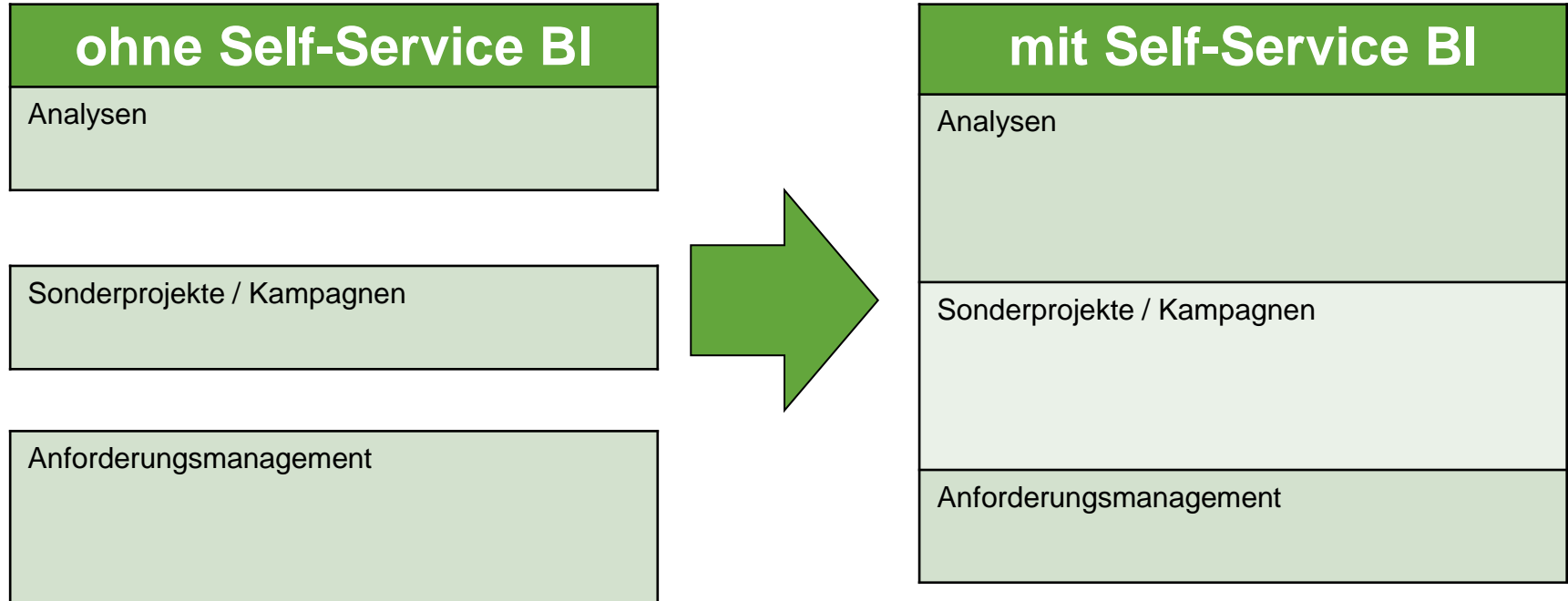


# Bei gesteuerter Einführung von SelfService BI sinken qualitativ die Kosten im IT / BIC-Bereich

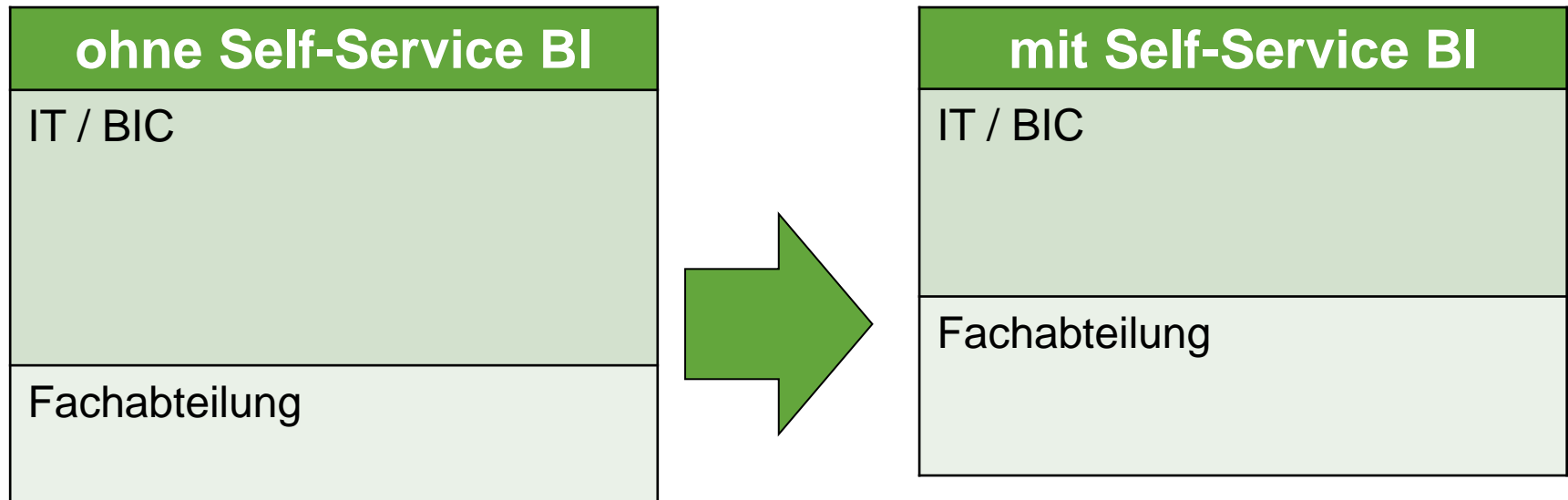




## Die Kosten in den Fachabteilungen erhöhen sich – aber auch die Ergebniszufriedenheit



## Die Kostenbetrachtung gesamt zeigt eine Win-Win Situation – gleiche oder geringere Kosten insgesamt, mehr Zufriedenheit

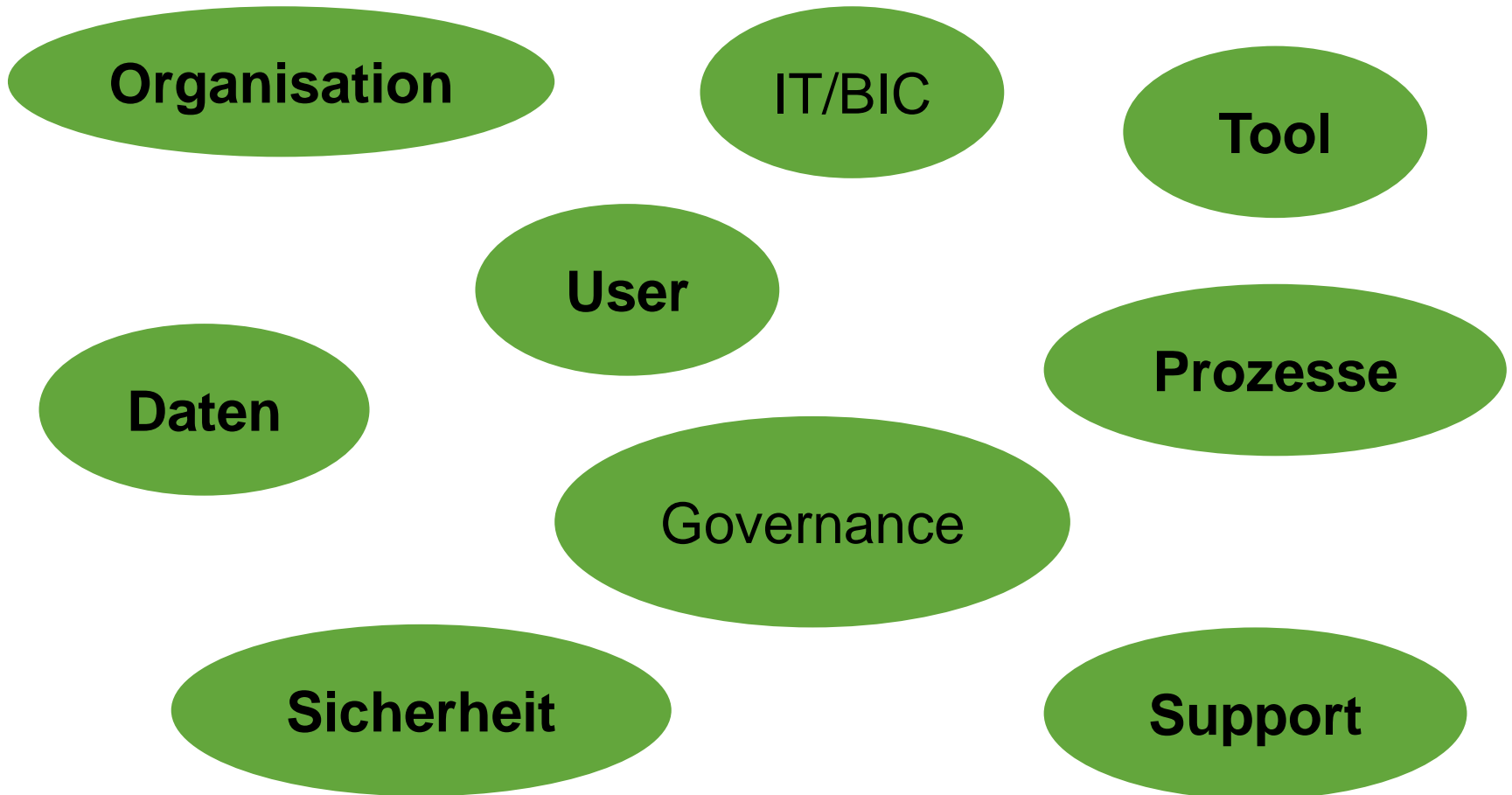


- Kostenverlagerung durch Self-Service BI von IT / BIC auf die Fachabteilung
- Qualitativ fachliche Analysen
- Steigerung der Zufriedenheit in beiden Bereichen

# 08 Einführung von Self-Service BI



## Viele Fragestellung sollten für die gesteuerte Einführung von SelfService BI beachtet werden



## Die Einführung von Self-Service BI bei ausgewählten **Usern** wird empfohlen – diese müssen gut ausgesucht sein

### technisch

- IT-Affinität (MS Office)
- Kenntnis von Darstellungstechniken

### persönlich

- Analytisches Denken
- Kreativität
- Übereifer vs. Angst
- Eigeninitiative

### fachlich

- Geschäftsprozesse
- Verständnis der Transformation Prozesse -> Daten
- Analysenziel

## Skills



### Key-User

- Ansprechpartner
- Datenhintergrund
- Tool-Kenntnisse
- Einhaltung von Standards



## Toolportfolio aus **Sicht IT** und aus **Fachbereichssicht**

- Wartbarkeit
- Guter 2nd Level Support
- Gute Dokumentation
- Performance muss bei hoher Auslastung gewährleistet sein
- Berechtigungsöglichkeiten
- SelfService Tool sollte ideal in die Toollandschaft des Unternehmens passen
- Verknüpfung von Daten aus dem DWH mit externen Datenquellen
- Benutzerfreundliche, selbsterklärende Oberfläche und Funktionen für nicht-technisch versierte User
- keine „Überflutung“ durch zu viele Funktionen
- Bereitstellung von Reportingvorlagen (Erweiterbarkeit um zusätzliche Funktionen)
- Self-Service-Analyse, Self-Service-Reporting und personalisierte Dashboards
- Datenausschnitt vom User vorgegeben
- leichter Zugang zu Quelldaten für Reporting und Analyse

## **Die BIC- oder IT-Abteilung sollte sich wandeln vom BI-Umsetzungsdienstleister zum agilen BI-Self-Service-Dienstleister**

- Support des Self-Service BI Tools
- Organisation und Überwachung von Zugängen, Sicherheit und Qualität
- Schulung der Key-User
- Enger Kontakt und Abstimmung mit den Key-Usern
- Konzentration auf Administrative Aufgaben
- Aufrechterhaltung und Monitoring des DWH
- Bereitstellung von Daten -> Sandboxing

## Auch die **Security** in Bezug auf **Self-Service BI** muss betrachtet werden – hin zu einer „offenen“ Sicherheit

- 🍃 Datenschutz und Datensicherheit beschreiben und umsetzen
- 🍃 Abgrenzung der Zuständigkeit – Fachbereiche vs. IT/BIC
- 🍃 Schutz der Daten vor „übereifrigen“ Usern -> Sandboxing
- 🍃 Regeln und Vorgaben zur Verwendung der Umgebung
- 🍃 Schulung der User und Key-User auf Datensicherheit

## Eine eigene **Governance** für Self-Service BI ist notwendig

### Governance

#### Daten

- Einheitliche KPI
- Einheitliche Dimensionen, Hierarchien
- Festlegung von „empfindlichen“ Daten
- Fachbezogene Namensgebung

#### Templates

- Erstellung von Checklisten für Fachbereiche
- Vorgaben für Minstdokumentation
- Standards für Reports (intern / extern)

#### Kommunikation

- Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten
- Änderungen/Neuerungen kommunizieren
- Austausch mit IT
- Schulungen vom FB an die IT/BIC

**Kernaussage: es ist eine eigene Governance und eine eigene Architektur und eine ergänzte Organisation nötig**

## Änderungen in Prozessen müssen vorgedacht und einheitlich umgesetzt werden, um Self-Service BI erfolgreich zu machen

	Request Prozesse	Incident Prozesse
Organisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufnahme von Self-Service Reports ohne Governance-Vorgaben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personen, die Incident von nicht DWH Entwicklungen entgegennehmen</li> </ul>
Flexibilität	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schnelle Antworten</li> <li>- schnelle Einarbeitung in unbekannte Themen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- schnelle Antworten</li> <li>- schnelle Einarbeitung in unbekannte Themen</li> </ul>
Sonstiges	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dokumentation von Self-Service Reports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Übergabe-Infos an Request</li> </ul>

## Es gibt verschiedene Ansätze zur Umsetzung von Self-Service BI

### Sandboxing

Technische Bereitstellung eines Datenbankbereichs für personalisierte Datenhaltung  
Einbindung von autonomen Sandboxes als Basis für ein integriertes Reporting  
Sandboxing ermöglicht einfache Integration von externen Daten, Excel-Listen, Flatfiles bis hin zur individuellen komplexen ETL-Implementierung von geschulten Power Usern  
Individuelle Datenmodellierung und Bereitstellung von Data Marts möglich

### Managed BI Services

Zentrale Bereitstellung der Reports z.B. in Sharepoint mit Zugriffskontrolle und –monitoring  
Tracking und Monitoring von Änderungen, fachliches Dictionary, Prozess-Monitoring  
Planung der Datenaktualisierung zur Ressourcensteuerung  
Frühzeitige Indikation von Bedarfen

### Dynamische ETL-Prozesse

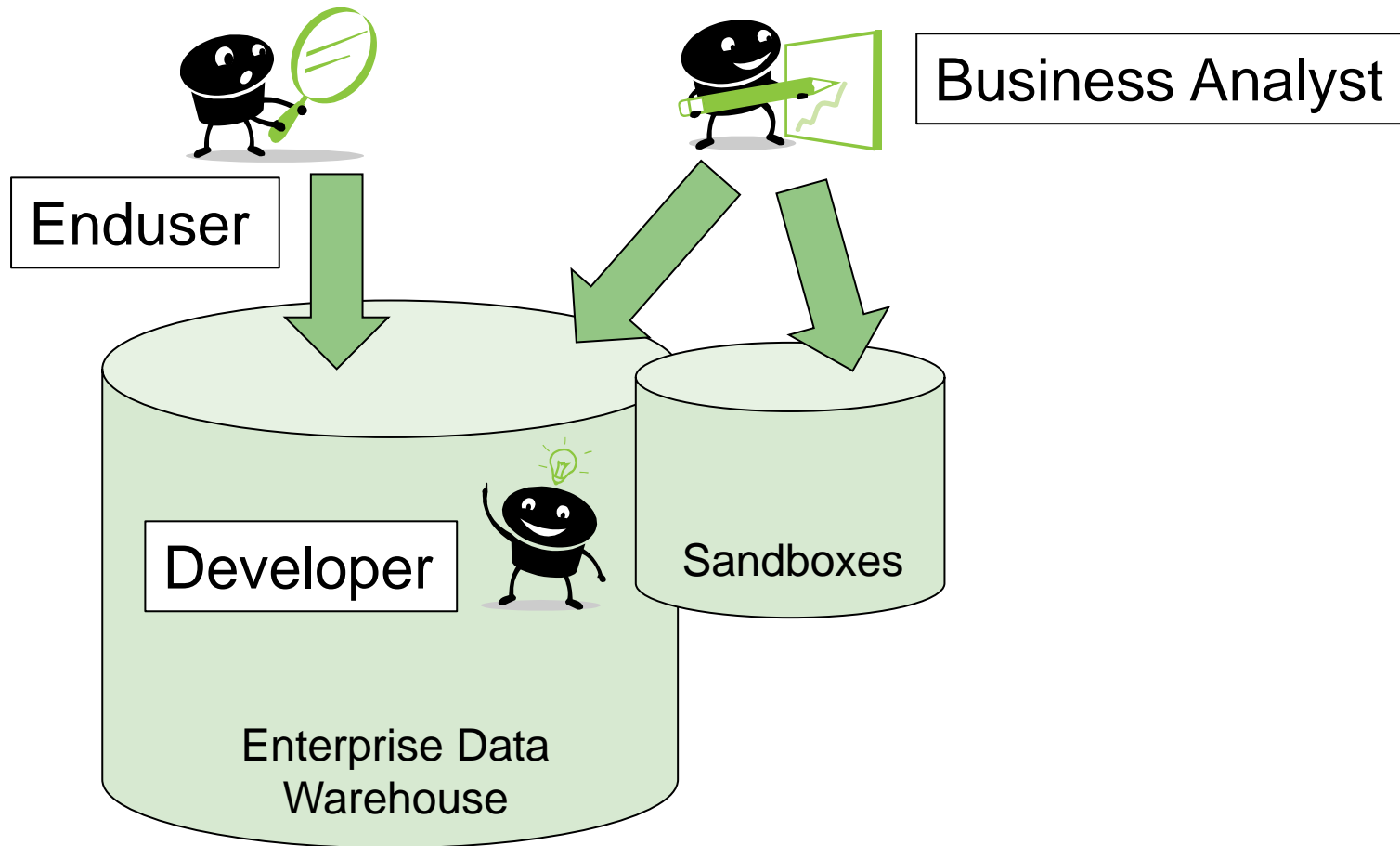
Bereitstellung von konfigurierbaren bzw. eingeschränkten ETL-Applikationen zur Implementierung einfacher ETL-Prozesse („ETL light“) unter Verwendung von Standard ETL-Tools oder individuellen Frameworks  
Unterstützung von Flexibilität und Automatisierung bei der Anbindung von externen Daten

### Fachliche Analysebereiche

Generische Data Marts als Basis für Ad hoc Reporting  
Bereitstellung von flexiblen Auswertungsmöglichkeiten  
Steuerung der Beladung und Weiterentwicklung der Data Marts durch den Fachbereich  
Anpassungen und Änderungen durch die IT allerdings ohne Integration in die DWH-ETL-Prozesse erforderlich



# Self-Service BI im EDWH mittels Sanboxing



# 09 Checklisten / Templates Self-Service BI





# 10 Anbieter von Self-Service BI



## **Die Übersicht zeigt mögliche Tools für Self-Service BI – oft sind aber auch vorhandene Tools anpassbar**

- InformationBuilder „WebFocus“
- IBM Cognoss Express Reporter
- SAP-BusinessObjects-BI-OnDemand
- Tibco „Spotfire“
- Tableau Desktop
- QlikView
- Microsoft PowerPivot

# 11 Fazit / Zusammenfassung





## Zusammenfassung

- ... nützt den Fachabteilungen und stärkt die Akzeptanz der vorhandenen BI-Strukturen
- ... gesteuerte Einführung führt zur Homogenität und Akzeptanz und wird als professionelles Vorgehen angesehen
- ... angepasste Governance, Prozesse und Architekturen führen zu sinnvollem Wartungsaufwand in BI- und IT-Abteilungen
- ... Wissen über Chancen **und** Risiken ermöglichen erfolgreiche Einführung von Self-Service BI
- ... 4 unterschiedliche Möglichkeiten für eine gesteuerte Einführung: Sandboxing / Managed BI Services / Dynamische ETL-Prozesse / Fachliche Analysebereiche

Self-Service BI ist ein wichtiger Faktor für die Akzeptanz und Weiterführung von BI-Strukturen in der Zukunft – ohne Self-Service BI kein langfristiges BI

# HERZLICHEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

## **Matthias Spieß**

Manager Business Intelligence  
Matthias.Spiess@SHS-VIVEON.com



## **Corinna Endres**

Consultant Business Intelligence  
Corinna.Endres@SHS-VIVEON.com



# KONTAKT

## HEADQUARTERS

SHS VIVEON AG

Clarita-Bernhard-Str. 27

81249 München

Germany

T +49 89 74 72 57 - 0

F +49 89 74 72 57 - 900

[info@SHS-VIVEON.com](mailto:info@SHS-VIVEON.com)

[www.SHS-VIVEON.com](http://www.SHS-VIVEON.com)

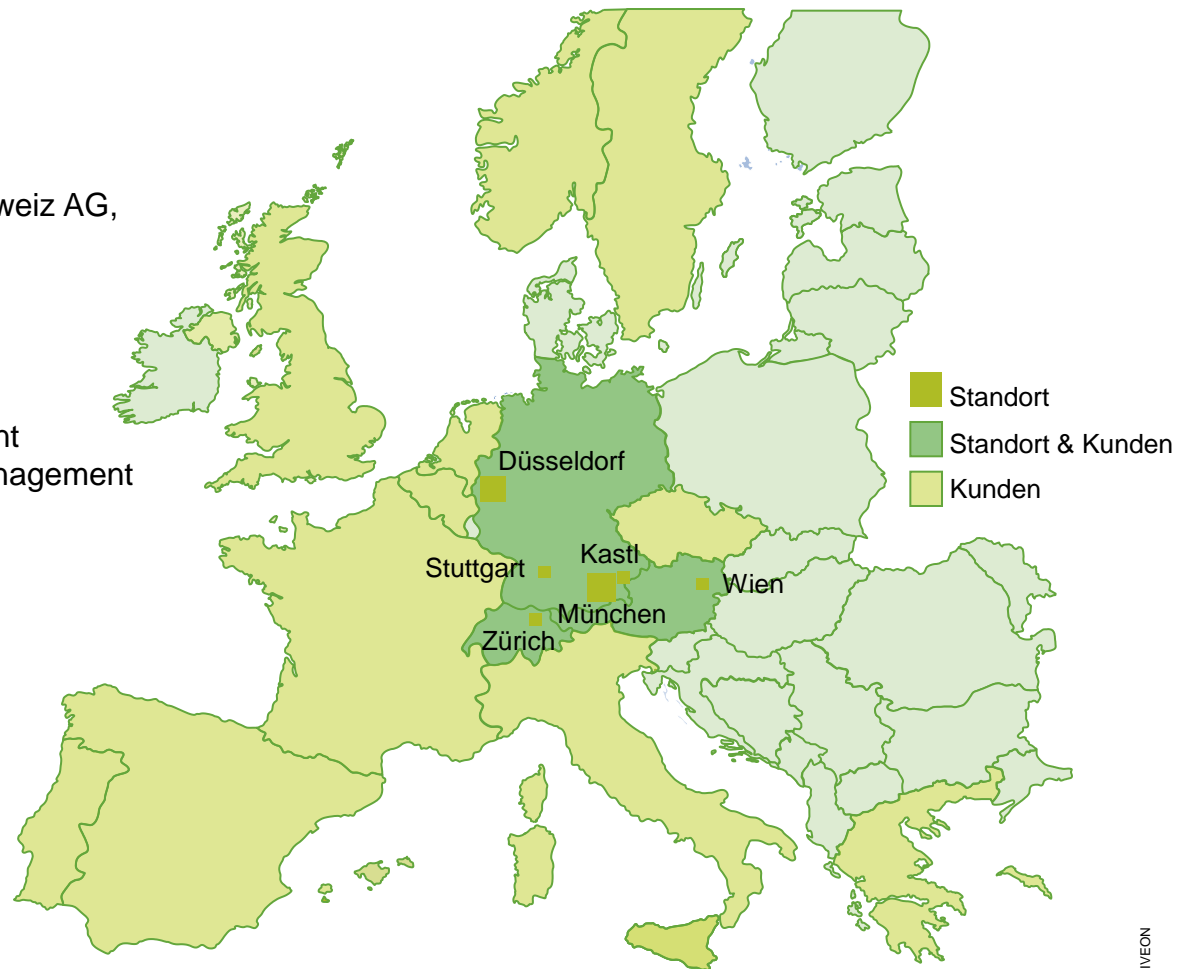


## Die SHS VIVEON AG ist ein Business- und IT-Beratungsunternehmen für Unternehmenssteuerungs- und Customer Management Lösungen

- Gründung: 1991 in München  
(börsennotiert seit 1999)
- Tochtergesellschaften:  
GUARDEAN GmbH, SHS VIVEON Schweiz AG,  
SHS Viveon GmbH
- Leistungsfokus:  
Business Intelligence  
Data Warehouse  
Customer Value & Analytics Management  
Customer Interaction & Applications Management  
Customer Risk Management  
Credit Management

- Zielbranchen:  
Telco/Media/Technology  
Finance & Insurance  
Pharma & Healthcare  
Industry & Commerce

> 200 Mitarbeiter (DACH)  
> 200 Kunden in 15 Ländern  
6 Standorte in 3 Ländern  
25 Mio. EUR Umsatz (DACH)



## Wir vereinen alle Kernkompetenzen im Customer Management

