

Die dritte Säule für Prozesse und Abläufe, etwa für zu erbringende Dienstleistungen (hier gleichbedeutend mit den oben angeführten Aufgaben) und deren Bewertung, trifft für einen BI/DWH-Dienstleister eher nicht zu. Wichtig ist für ein BICC, das als virtuelle Einheit agiert, eine gute Kommunikationsplattform zu betreiben. Die Robotron-BICC-Teamsite auf der Basis des MS Sharepoint DMS ist hier das zentrale Kommunikationselement. Sie ist wie alle weiteren Fachteamsites in die Enterprise-Suche integriert und steht allen Mitarbeitern als Informati-

onsquelle zur Verfügung. Der schreibende Zugriff bleibt (zunächst) den Teammitgliedern vorbehalten.

#### Fazit

Das vielfältige Aufgabenspektrum im Zusammenhang mit BI/DWH-Dienstleistungen für Kunden erfordert eine breite Palette an entsprechenden Fähigkeiten. Für ein einheitliches Handeln auf hohem fachlichen und technologischen Niveau ist die Koordinierung von Wissen und Fähigkeiten unabdingbar. Der Beitrag zeigte beispielhaft, wie sich ein BI/DWH-Dienstleister bei den

anstehenden Aufgaben der Prinzipien und Verfahrensweisen eines BI Competency Centers bedienen kann. Erste Erfahrungen zeigen, dass ein BICC dafür durchaus sehr gut geeignet ist.

Manfred Dubrow

manfred.dubrow@robotron.de



In Zeiten weltweiter Vernetzung und gesteigerter Anforderungen der Kunden müssen Unternehmen über alle Branchen hinweg zeitnah auf deren Bedürfnisse reagieren. Vor allem für die Fachabteilungen bedeutet dies, anhand von Zahlen, Daten und Fakten kurzfristig Entscheidungen zu treffen.

## Mehr Unabhängigkeit, Flexibilität und Ergebnisorientierung mit Self-Service BI

Matthias Spieß, SHS VIVEON AG

Müssen erst Release-Zyklen in BI-Entwicklungen abgewartet werden, gehen wertvolle Chancen und Potenziale verloren. Self-Service Business Intelligence (SSBI) bietet den Anwendern hingegen die Möglichkeit, IT-unabhängige Analysen und Reports selbst zu generieren und gegebenenfalls mit weiteren Daten anzureichern. Dieser BI-Ansatz ist neben einer agilen Vorgehensweise in der Entwicklung eine weitere Komponente für die erfolgreiche Zukunft von Business Intelligence.

Die Anforderungen an ein professionelles Kundenmanagement sind in den letzten Jahren stetig gewachsen. Besonders die schnellen und permanenten Veränderungen der Geschäftsstrukturen und des Kundenverhaltens sowie eine hohe Dynamik der wirtschaftlichen Bedingungen stellen Unternehmen heute vor große Herausforderungen. In der Praxis zeigt sich immer wieder, dass es in den Unternehmen noch große Diskrepanzen zwischen den Fach- und IT-/BI-Abteilungen gibt. Häufig können die von der

Fachabteilung vorgegebenen Anforderungen und Fragestellungen von der IT oder den Business-Intelligence-Bereichen, je nachdem, wer für Datenerhebung, Datenbereitstellung, Datenanalyse im Unternehmen zuständig ist, nicht schnell genug umgesetzt werden. Die Gründe dafür sind unterschiedlich: Die bestehenden BI-Umgebungen sind zu komplex, es bestehen technische Prozessrestriktionen oder Release-Prozesse sind zu langwierig. Die Folgen sind ein langsamer oder später Zugang zu entscheidenden Informationen. Dies führt nicht nur zu einer großen Unzufriedenheit der Fachanwender, sondern kann erhebliche Auswirkungen auf das Kundenmanagement und damit auf die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens haben.

Die Nachfrage nach Alternativen ist daher groß und wächst beständig. Vor allem in den IT- und BI-Abteilungen, die täglich vor der Herausforderung stehen, neue Technologien einzuführen, zu unterstützen und zu betreuen, die Datenbereitstellung sicherzustellen

und gleichzeitig strengen Service-Levels gerecht zu werden, ist der Bedarf an innovativen Lösungen für zufriedeneren Fachbereiche so groß wie nie zuvor.

Eine Lösung kann hier der Einsatz von Self-Service BI sein, die die traditionelle BI um viele Vorteile ergänzen kann.

#### Abgrenzung zur traditionellen BI

Bei Self-Service BI werden parallel zu einem zentralen Data Warehouse (DWH) fachbereichsgetriebene Analysen ohne direkte Integration in die DWH-Architektur und -Prozesse bereitgestellt. Traditionelle BI ist in der Regel geprägt von historisch gewachsenen, zentralen Strukturen mit standardisierten, statischen Reports und vordefinierten Analysepfaden. Im Gegensatz dazu können die Nutzer von Self-Service BI die Datenanalyse und -auswertung, die Berichterstellung und die Integration unterschiedlicher Daten eigenständig modifizieren und flexibel an die speziellen Anforderungen des eigenen Fachbereichs anpassen. Waren traditionelle

Systeme bisher meist komplex aufgebaut und dadurch oft sehr kosten- und ressourcenintensiv, verschlanken sich bei Self-Service BI die Strukturen und verändern den Wartungs- und Betreuungsaufwand durch die IT- oder BI-Abteilung.

Insgesamt haben sich der Markt und das Geschäft stark beschleunigt. Für das Kundenmanagement bedeutet das im Konkreten schnelle Entscheidungen und zeitnahe Reaktionen. So sollte ein Telekommunikationsanbieter beispielsweise bei einem kurzfristigen Netzausfall in einer bestimmten Region schnell mit den betroffenen Kunden Kontakt aufnehmen können. Bietet das Unternehmen denjenigen Kunden, die durch den Ausfall konkrete Gesprächsunterbrechungen hatten, dann noch am gleichen Tag per SMS eine Gutschrift, können dadurch sogar noch positive Eindrücke erzeugt werden. Voraussetzung ist, dass der Fachbereich – in diesem Fall der Kundenservice – schnell auf die relevanten Informationen zugreifen kann. Jedoch können solche Situationen nicht immer vorhergesehen und Abfragen passend vorbereitet werden. In vielen Fällen lassen sich bestehende BI-Systeme fast nicht oder nur sehr aufwändig an veränderte Geschäftsprozesse oder Ad-hoc-Ereignisse anpassen. In jedem Fall ist die Fachabteilung auf die Umsetzung durch die IT- beziehungsweise BI-Abteilung angewiesen und unterliegt damit den zeitlichen und fachlichen Kapazitäten einer oftmals voll ausgelasteten Abteilung. Im Beispiel des Netzausfalls würde eine Reaktion nach mehreren Tagen oder Wochen nicht mehr die gewünschten Effekte erzielen.

Durch die Möglichkeit, einzelne Komponenten bei Self-Service BI selbst anzupassen, können die Fachabteilungen freier bei der Gestaltung und Modifikation von Abfragen agieren. Damit werden die Berichte nicht nur genauer auf ihre speziellen Fragestellungen zugeschnitten und fachlich qualitativ hochwertiger, sondern es können insgesamt schneller neue Erkenntnisse gewonnen werden. Dies bedeutet einen schnelleren Weg von der Entscheidung bis zur Umsetzung und somit geringe-

re Aufwände und Kosten für Anpassungen und Innovationen. Gleichzeitig werden die Experten der IT- oder BI-Abteilungen deutlich entlastet und können sich somit stärker auf ihre Kernkompetenzen fokussieren.

#### **Worauf zu achten ist**

Prinzipiell bedeutet die Entscheidung für die Nutzung von Self-Service BI nicht zwingend den Erwerb eines neuen oder speziellen BI-Werkzeugs. Häufig werden für die existierenden BI-Plattformen bereits Self-Service-Funktionalitäten oder Erweiterungen angeboten, die in die bestehenden Strukturen integriert werden können. Weiterhin ist es aber möglich, speziell auf Self-Service BI zugeschnittene Werkzeuge zu nutzen und den Usern somit den bestmöglichen Service zu bieten.

Die Grundlage für eine erfolgreiche Umsetzung ist die richtige und gesteuerte Vorgehensweise. Je nach BI-Strategie eines Unternehmens wird im Vorfeld genau festgelegt, wie die bisherigen Aufgabenfelder zwischen Fachbereichen und der IT-/BI-Abteilung neu aufgeteilt werden. Eine eigene beziehungsweise ergänzende Governance ist unumgänglich. Konkret sollte die Governance in den Bereichen „Daten“, „Templates“ und „Kommunikation“ aufgestellt werden.

Um eine hohe Datenqualität zu gewährleisten, ist es erforderlich, einheitliche Kennzahlen und Dimensionen zu vereinbaren, fachbezogene Namensgebungen einzusetzen und besonders empfindliche Daten zu kennzeichnen und abzugrenzen. Gleichzeitig sollte die Governance gleiche Rahmenbedingungen für die Verwaltung und Änderungen der Daten schaffen und dadurch insbesondere Datenschutz bzw. -sicherheit garantieren. Unterstützend ist dabei der Einsatz von Templates in Form von Checklisten, die den Fachabteilungen zur Verfügung gestellt werden, sowie die Aufstellung von Standards für Reports (intern/extern) und Vorgaben für Mindestdokumentationen.

Entscheidend ist, die Vorgaben zu kommunizieren. Dazu müssen Rollen und Verantwortlichkeiten klar definiert sein und ein Austausch zwischen IT und Fachbereich bei Änderungen

und Neuerungen gewährleistet werden. Verzichtet man auf eine eigene Governance, kann das zu unterschiedlichen Daten, Analyse-Fehlern und zu sinkender Datenqualität führen.

#### **Vier verschiedene Ansätze**

Derzeit sind hauptsächlich vier unterschiedliche Ansätze für die Einführung von Self-Service BI gängig. Dazu gehören die technologische Bereitstellung eines individuellen, isolierten Datenbank-Bereichs (Sandboxing), die zentrale Bereitstellung der Reports etwa in zentralen Datenablagen mit Zugriffskontrolle (Managed BI Services), die Bereitstellung von konfigurierbaren beziehungsweise eingeschränkten ETL-Applikationen zur Implementierung von dynamischen ETL-Prozessen sowie die Bereitstellung generischer Data Marts.

Bei der Auswahl der Nutzer für Self-Service BI empfiehlt es sich, auf deren technische und fachliche Skills zu achten, damit diese die Funktionen und Werkzeuge optimal nutzen können und auch Spaß daran haben, mit den Werkzeugen zu arbeiten. Prinzipiell werden keine speziellen Kenntnisse vorausgesetzt, doch sollte der User zumindest den Umgang mit Standard-Software gewohnt sein. Zusätzliche persönliche Eigenschaften wie analytisches Denkvermögen, Kreativität, Eigeninitiative und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Übereifer und respektvoller Herangehensweise qualifizieren den Nutzer für Self-Service BI. Auch das Verständnis gegenüber Geschäftsprozessen, der Transformation von Prozessen in Daten sowie der Analyse-Ziele (Darstellungstechniken) erhöhen die Akzeptanz des Users für diese Vorgehensweisen. Zudem ist der Einsatz von sogenannten „Key-Usern“ ratsam. Diese besitzen erweiterte Tool-Kenntnisse, kennen den Datenhintergrund, sorgen für die Einhaltung von Standards und sind Ansprechpartner sowohl für die Endnutzer als auch die BI- oder IT-Abteilung.

#### **Vom Umsetzungs-Dienstleister zum agilen BI-Self-Service-Dienstleister**

Die BI-/IT-Abteilung sollte sich beim Einsatz von Self-Service BI von einem

BI-Umsetzungsdienstleister zum agilen BI-Self-Service-Dienstleister wandeln. Dies zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass sie administrative Aufgaben konzentrierter bearbeitet, mehr im Hintergrund agiert und die Fachanwender bei allen möglichen und auch unmöglichen Vorgehensweisen unterstützt. Dabei entsteht eine Verlagerung der Aufgaben auf die Organisation und Überwachung von Zugängen, Sicherheit und Qualität der bereitgestellten Daten (beispielsweise bei Sandboxing), aber auch auf Schulungen der Key-User und den Support der BI-Tools.

Wenn die Auswahl doch auf ein neues Tool fällt, so sollte dieses Self-Service-BI-Tool mit Hinblick auf gute Usability, Wartbarkeit, Second-Level-Support und Dokumentation getroffen werden. Es sollte sich ideal in die Tool-Landschaft des Unternehmens integrieren lassen und selbst bei hoher Auslastung eine optimale Performance gewährleisten. Dies vor allem, wenn neben den Daten aus dem DWH auch externe Datenquellen angebunden werden. Zusätzliche Funktionen und Features (etwa erweiterbare Reporting-Vorlagen oder personalisierte Dashboards) sollten den nicht-technisch versierten User nicht überfordern, sind aber besonders nützlich, wenn sie den unterschiedlichen Berechtigungsrollen zugeordnet werden können.

### Chancen und Risiken

Für Unternehmen ergeben sich mit Self-Service BI viele Chancen. Zu den wichtigsten gehört die Erhöhung der Agilität und Flexibilität des BI-Systems, die es Unternehmen ermöglicht, schneller und gezielter Marktveränderungen zu erkennen und darauf eingehen zu können. Insgesamt werden sowohl die Fachabteilungen als auch das IT- oder BI-Team entlastet. Sie können sich so stärker auf ihre Kernthemen konzentrieren. Aufwände und Kosten können reduziert werden, während sich die fachliche Qualität der Reports und Entscheidungsvorlagen entscheidend verbessert. Das führt erfahrungsgemäß auch zu einer höheren Akzeptanz und Motivation der Nutzer.

Allerdings bringt die neue Unabhängigkeit auch Risiken mit sich. Ist

sich ein Unternehmen dieser bewusst, so kann es sie entweder minimieren oder sogar vollständig ausschließen. So besteht zum Beispiel bei nicht ausreichender oder schlecht formulierter und kommunizierter Governance die Gefahr uneinheitlicher Kennzahlen und inkonsistenter Berichte sowie eines Auftretens von ungesteuerten Insellösungen. Klare Vorgaben und Regeln können dies leicht verhindern und führen gleichzeitig zu einem sinnvollen Wartungsaufwand in den IT- oder BI-Abteilungen. Sind die Anwender nicht ausreichend geschult, kann es aufgrund der neuen Verantwortung auch zu einer Überforderung oder Überlastung kommen. Die Praxis hat gezeigt, dass gezielte Einweisungen, Coaching und Workshops ein gutes Ergebnis erzielen. Besonders wichtig ist es, darauf zu achten, die technische und inhaltliche Qualität der Lösung vor allem zu Beginn regelmäßig zu prüfen und durch eine konsistente Dokumentation zu ergänzen, um isoliertes Spezialwissen zu vermeiden.

### Ergänzung der Prozesse

Die Ergänzung der bestehenden Anforderungs- und Incident-Prozesse ist ein weiterer Faktor zur Umsetzung von nutzerfreundlicheren BI-Vorgängen. Der Anforderungs-Prozess sollte so verändert werden, dass die Aufnahme von Self-Service-BI-Reports möglich ist und nicht als problematisch abgewiesen wird. Dazu sind schnelle Antworten und schnellere Einarbeitung in unbekannte Themenfelder für BI-Analysten erforderlich. Benötigt wird dazu allerdings eine Grunddokumentation der SSBI-Reports.

In den Incident-Prozessen ist es erforderlich, Personen auszubilden, die Incidents von nicht Fachanwendern entgegennehmen – auch wenn die referenzierten Kennzahlen und Berichte nicht in den BI-/IT-Abteilungen bekannt sind. Dies fördert wiederum die Flexibilität durch schnelle Antworten, eine schnelle Einarbeitung in unbekannte Themen sowie die Übergabe von Informationen in den Anforderungs-Prozess. Eine professionelle Anpassung der Prozesse bringt gewünschten Erfolg und Akzeptanz der Nutzer.

### Fazit

In vielen Fällen nutzen Fachbereiche heute schon eigene Auswertungen und eigene Berichtswesen – meist aber ungesteuert und unabhängig von den Prozessen und Möglichkeiten vorhandener BI- und IT-Abteilungen. Eine gesteuerte Einführung oder Ergänzung um Self-Service BI ist empfehlenswert. Die Zufriedenheit der Fachbereiche erhöht sich und die BI- und IT-Abteilungen können ihre Dienstleistungen noch gezielter anbieten.

Self-Service BI bietet den Anwendern eine Unabhängigkeit und Selbstständigkeit bei der Nutzung von Unternehmens-Informationen und der Analyse von Daten, wie beispielsweise bei der Auswertung von Kundendaten oder der Erstellung von Berichten. Durch eine größere Flexibilität der BI-Strukturen wird den Fachabteilungen ein leichter Zugang zu wichtigen Informationen über vorhandene DWH-Daten hinaus mit zusätzlichen Quelldaten ermöglicht. Das Ergebnis ist, schneller relevante Entscheidungen treffen zu können. Gerade im Kundenmanagement ist dies ein wichtiges Differenzierungsmerkmal, denn hier treten Veränderungen sehr schnell und teilweise in kurzen Zyklen auf.

Mit dem Einsatz von Self-Service BI können Unternehmen schneller auf die Marktgegebenheiten und das Verhalten ihrer Kunden reagieren und damit einen großen Wertbeitrag zum Erfolg des Unternehmens leisten.

Matthias Spieß  
matthias.spieess@shs-viveon.com

