

# Self-Service BI durch zielgerichtetes Training operationalisieren

Gerd Aiglstorfer, G.A. itbs GmbH

*Business-Intelligence-Lösungen entfalten ihren maßgeblichen Nutzen, wenn eine breite Nutzerschicht eigenständig auf bestehende Informationen zugreift und selbst neue Erkenntnisse gewinnen kann.*

In BI-Projekten legen viele Einführungsverantwortliche den Fokus auf technische Faktoren und die Realisierung der Anforderungen im Sinne einer breiten, auswertbaren Datenbasis. Um einen hohen Self-Service-Grad zu erlangen, reicht dieser Schwerpunkt jedoch nicht aus – er ist vielmehr nur Grundlage. Im täglichen Gebrauch entscheidet das Wissen der Fachanwender über die Nutzung von BI-Werkzeugen, die in aller Regel Expertentools wie die Oracle BI Foundation Suite sind. Dieser Artikel stellt einen praxiserprobten Schulungsansatz vor, der den idealen Einstieg von Endbenutzern in Oracle BI erlaubt und die Herausbildung von Self-Service-BI-Fähigkeiten fördert.

## Schnelle Änderungen

Bei der Einführung neuer Software ist ein maßgeblicher Faktor die Akzeptanz durch die Benutzer. Im Fall von BI-Software kommt erschwerend hinzu, dass sich Berichte und Analysebedarf in Fachabteilungen regelmäßig ändern. Änderungen müssen schnell verfügbar sein. Begrenzte Kapazitäten in der IT und unklar definierte Anforderungen durch Fachabteilungen behindern zeitnahe Ausrollung allerdings häufig. Die Ursache ist dabei nicht in fehlendem Wissen der Fachbereiche zu suchen. Erzeugung von neuen Erkenntnissen geht einher mit der „Erforschung“ von Sachverhalten in den Daten eines Unternehmens. In einem solchen Prozess werden einst als wichtig erachtete Analysen und sogar Kennzahlen natürlich auch schnell wieder verworfen.

Die Oracle BI Suite gibt Endbenutzern die Möglichkeit, diese Erkundung auf vorhandenen Daten vollständig selbst durchzuführen. Damit Fachanwender den Funkti-

onsumfang von Oracle BI kennen und dieses Wissen auch in der täglichen Arbeit abrufen können, müssen diese Fertigkeiten als fester Bestandteil der Ausrollung von Oracle BI vermittelt werden. Auf Basis der folgenden Bestandsaufnahme stellt der abschließende Abschnitt ein drei- beziehungsweise vierstufiges Trainingskonzept für die Einführung von Oracle BI für Endbenutzer vor.

Durch verbessertes Know-how der Fachbenutzer erhöht sich nicht nur der Self-Service-Grad im Unternehmen, der deutlich über die nur verteilte Nutzung vorhandener Inhalte hinausgeht. Auch die Kooperation zwischen Fachbereich und IT wird verbessert, da Fachbereiche ihre Anforderungen deutlich besser formulieren und mit den bereits gewonnenen Erkenntnissen untermauern können. Das Ergebnis umfasst drei Punkte: Erhöhung der Agilität in Fachbereichen und IT, Entlastung der Kapazitäten in der IT sowie geringere Kosten.

## Bestandsaufnahme

Oracle-BI-Projekte haben in der Ausrollphase erfahrungsgemäß oft eine Gemeinsamkeit: Die noch vorhandenen Budgets für das Training der Mitarbeiter sind knapp. Sofern nicht gänzlich auf Schulungen verzichtet wird, erfolgt die Einweisung in die Benutzeroberfläche daher nur für Mitarbeiter aus der IT und in Fachabteilungen mit Key-User-Funktion. Der Grundgedanke ist, dass diese Mitarbeiter ihr Wissen an die anderen Kollegen weitergeben.

Beide Gruppen verfolgen in aller Regel jedoch unterschiedliche Interessen. IT-Mitarbeiter wollen Antworten zu administrativen Fragestellungen. Fachbereiche stellen fachliche Fragen. Vor dem Hintergrund der

zusätzlich knapp zur Verfügung stehenden Zeit beschränken sich die Schulungen auf die wesentlichen Grundlagen, behandeln aber keine Strategien, wie mit der Oberfläche konkret Analyse-Anforderungen gelöst werden. Übungen und Vertiefung finden kaum statt. Später auftretende Fragen bleiben unbeantwortet. Die angedachte Weitergabe des Wissens an andere Mitarbeiter erfolgt dann ebenso nicht, da den Geschulten selbst die Sicherheit in der Bedienung und auch Best-Practice-Beispiele fehlen.

Untersucht man die Berichte und Analysen von Nutzern, die keine oder wenig strukturierte Anleitung erhielten, so ist zu beobachten, dass die Mächtigkeit von Oracle BI kaum genutzt wird und Analysen teilweise nicht die vom Nutzer erwünschten Ergebnisse berechnen, obwohl diese davon ausgehen. Im Ergebnis entsteht dann keine Self-Service-BI-Mentalität und die Systeme entfalten nur geringen Nutzen, trotz des vorhandenen Potenzials.

## Best Practice für die Einführung in Oracle BI

Eine Einführung in Oracle BI berücksichtigt idealerweise die genannte Punkte: knappe Zeit und Budgets sowie die Einbindung größerer Gruppen von Endbenutzern, auf deren Vorkenntnisse und fachliches Umfeld Rücksicht genommen wird.

Die Oracle-BI-Benutzeroberfläche bietet eine umfangreiche Palette von Funktionen, mit denen Nutzer aus Fachbereichen auch sehr komplexe Anforderungen ohne IT-Unterstützung umsetzen können. Dazu gehören zum Beispiel das Berechnen neuer Kennzahlen, das Bilden diverser hierarchiebezogener Aggregate, fortgeschrittene

Filtertechniken sowie das Verknüpfen von Daten aus verschiedenen fachlichen Quellen. In aller Regel ist es Benutzern schon aus Zeitgründen nicht möglich, diese Funktionalitäten autodidaktisch zu erlernen.

Ein Schulungskonzept für Oracle BI ist unter Berücksichtigung aller verschiedenen Lerngruppen drei- oder vierstufig. Die Zusammensetzung einer Lerngruppe bestimmt sich nach den Vorkenntnissen der Teilnehmer und nach den zu erlernenden Themen. Die Bestimmung der Lerngruppen erfolgt individuell für das eigene Umfeld. Die Festlegung verfolgt aber das Ziel, jeder Lerngruppe die größtmögliche Bandbreite an Wissen zu vermitteln, um das Erlernen von Self-Service-BI-Fähigkeiten zu fördern.

In einer grundlegenden Einführung und ersten Stufe lernen Teilnehmer die Oracle-BI-Oberfläche mit allen wesentlichen Elementen kennen. Für diese Phase genügen zwei Tage Training. Diese Einführung enthält eine Gesamtkonzeption von BI-Systemen, die für eine effektive Nutzung relevant sind. Jeder Teilnehmer sollte während der Schulung Zugriff auf eine maßgeschneiderte Übungsumgebung erhalten, damit alle Inhalte direkt und unabhängig von der ei-

genen Produktivumgebung geübt werden. Nach den beiden Tagen wissen die Teilnehmer, welche Funktionen es in Oracle BI gibt und wie sie darauf zugreifen. Mit dem erlernten Wissen beginnen die Teilnehmer im zweiten Schritt die Arbeit an der unternehmenseigenen Oracle-BI-Anwendung. Ziel ist die weitere Vertiefung der Fähigkeiten und das Sammeln konkreter Fragen im eigenen Umfeld. Diese Phase wird je nach Lerngruppe von einem Trainer begleitet.

Etwa vier bis acht Wochen nach der grundlegenden Einführung sollte ein weiterer Seminartag stattfinden. Der Fokus dieses Tages liegt auf der Beantwortung von Fragen, der weiteren Vertiefung durch konkretes Praxiswissen mit Oracle BI und auf der Lösung von typischen Anforderungen für Berichte. Die Teilnehmer erfahren, wie sie Oracle BI richtig einsetzen und welche Möglichkeiten die Funktionen im praktischen Einsatz eröffnen. Lernziel dieses Tages ist die Vermittlung von konkretem Lösungswissen, sodass die Nutzer Techniken zur Hand haben, um versierter Analysen und Berichte erstellen zu können. Dieser Abschnitt legt die Grundlage für die Steigerung des Self-Service-Grads. Er zeigt die Bandbreite, wie

Oracle BI diese wesentliche Eigenschaft für den erfolgreichen Einsatz von BI-Lösungen unterstützt. Die anschließende Arbeit kann dann optional als vierte Komponente je nach Lerngruppe wieder am Arbeitsplatz der Teilnehmer von einem Trainer begleitet werden.

#### Fazit

Bei der Durchführung sollte unabhängig von den Lerngruppen und dem konkreten Aufbau der Schwerpunkt auf umfangreichen Übungsphasen liegen, in denen Fragen beantwortet werden. Denn nur durch eigenes Tun verfestigen sich die Fähigkeiten der Mitarbeiter und das Wissen wird abruf- und einsetzbar für die eigene Arbeit. Die G.A. itbs GmbH bietet eine modulare, nach Lerngruppen anpassbare Einführung in Oracle BI nach der oben beschriebenen Konzeption an. Der Inhalt basiert auf der mehr als zehnjährigen internationalen Oracle-BI-Projekterfahrung des Autors.

*Gerd Aiglstorfer*

*gerd.aiglstorfer@ga-itbs.de*

## Die DOAG auf der Collaborate 14

Dass die schillernde Spielerstadt Las Vegas mehr zu bieten hat als Roulette und Entertainment rund um die Uhr, stellten unsere Partner-Anwendergruppen OAG, Quest und IOUG mit der diesjährigen Collaborate wieder einmal eindrucksvoll unter Beweis: Mehr als 5.500 Oracle Applikations- und Technologie-Interessierte besuchten die 1.400 Sessions in 23 verschiedenen Ausbildungs-Tracks.

Inhaltlich hatten die Veranstalter ein sehr breites Programm zusammengestellt. Einzig die Fusion-Middleware-Interessierten kamen in diesem Jahr nicht auf ihre Kosten. Beeindruckend war die Vielfalt der Beiträge aus der Hyperion- und E-Business-Suite-Welt. Auch die Fusion Applications sind – zumindest im nordamerikanischen Markt – bei den Kunden angekommen.

Auffallend war die herausragende Bedeutung, die gerade die Hyperion-EPM-Kunden dem kollegialen Networking beigemessen

haben. So stammt auch ein Vortragsfavorit aus dem Hyperion-Umfeld: „All I really need to know about implementing Hyperion Planning I learned in Kindergarten“ von Mike Cochran. In seinem Beitrag berichtete der EPM-Experte aus seiner langjährigen Projektpraxis und versorgte die Anwesenden auf seine humorvolle Art mit wertvollen Tipps und Tricks. Es ist geplant, ihn auch als Sprecher für die im Oktober in Berlin stattfindende DOAG 2014 Applications zu gewinnen.

Bei den E-Business Suite-Beiträgen fiel auf, wie aktiv im nordamerikanischen Markt die Koexistenz mit den Fusion Applications gelebt wird. Projekte, in denen Fusion Applications on premise oder in der Cloud mit mission-critical E-Business-Suite-Systemen integriert werden, sind dort mittlerweile „State of the art“. Generell fiel auf, dass die E-Business Suite-Kunden in USA im Vergleich zu Kunden im deutschsprachen-

chigen Raum wesentlich mehr Module der Suite einsetzen und gerade aus diesen – in Deutschland oft unbekanntem Modulen – den größten Anwendernutzen ziehen.

Zweifelsohne ist ein Besuch der Collaborate eine wertvolle Erfahrung, gerade wenn man Interesse am nordamerikanischen Markt hat. Jedoch stehen unsere DOAG 2014 Applications und die parallel stattfindenden Primavera PM Days mit bedeutenden Keynote-Speakern, ihrem deutlich höheren Anteil an Kundenvorträgen und einem kommunikationsreichen Rahmenprogramm der US-amerikanischen Partnerveranstaltung in nichts nach. Wir laden Sie deshalb gerne für den 21. und 22. Oktober 2014 zu dem so wertvollen Erfahrungsaustausch nach Berlin ein.

*Dr. Frank Schönthaler*

*Leiter der BSC Community*