



Foto: Fotolia

Self-Service Business Intelligence

Die neue Analysefreiheit braucht Regeln für User

Selbstständige Datenanalysen durch die Fachabteilungen ermöglichen Unternehmen schnellere und fundiertere Entscheidungen. Ohne Governance jedoch schadet die Analysefreiheit mehr, als sie nutzt.



DAS KLASSISCHE Berichtswesen wird der Dynamik moderner Märkte kaum mehr gerecht. Ob Vertrieb, Marketing oder Controlling – Fachabteilungen müssen in immer kürzerer Zeit immer mehr Informationen verarbeiten und auf dieser Basis Entscheidungen treffen. Gehen die Fachanwender den klassischen Weg über die IT-Abteilung, dann sind die Daten oftmals zum Zeitpunkt der Bereitstellung schon wieder veraltet: Fachliche Anforderungen müssen an die IT-Abteilung zunächst übermittelt werden. Die Entwicklung einer entsprechenden Lösung erfolgt dann oft zeitverzögert. Hinzu kommen mitunter langwierige Abstimmungs- und Freigabeprozesse. Außerdem führt die Kommunikation zwischen Fachbereich und IT zu Reibungsverlusten. Daher bleiben viele Berichte gänzlich ungenutzt, weil deren Inhalte an den Erfordernissen der Nutzer vorbeigehen oder deren Fragen nicht adäquat beantworten.

Insofern ist es kaum verwunderlich, dass sich im Rahmen der unternehmensweiten Datenanalyse nach und nach Lösungen für Self-Service Business Intelligence durchsetzen. Fachanwender können mit diesen Werkzeugen eigenständig auf Datenquellen zugreifen, diese verknüpfen

und die Erkenntnisse publizieren. Aktuelle Fragestellungen lassen sich so schnell und flexibel beantworten. Wenn Aufgaben an entsprechender Stelle mit dem erforderlichen Hintergrundwissen bearbeitet werden, sind die Erkenntnisse hochwertig und praxisrelevant. Darüber hinaus wird Raum für Experimente und vollkommen neue Ideen geschaffen. Die Anwender schauen über den Tellerrand hinaus und sind viel eher dazu bereit, unbekannte Zusammenhänge zu entdecken. Schließlich erfahren auch die IT-Abteilungen eine umfassende Entlastung.

Glaubt man den Lösungsanbietern, dann befähigt Self-Service BI schlagartig jeden Mitarbeiter im Unternehmen zur selbstständigen Datenanalyse. Die Praxis spricht allerdings eine andere Sprache: Unternehmen berichten über zunehmend uneinheitliche Kennzahlen und Redundanzen bei der Analysetätigkeit. Häufig erarbeiten die Mitarbeiter schlichtweg falsche Erkenntnisse und verbreiten diese unkontrolliert. Das Topmanagement fragt sich, wie es zu diesem Wildwuchs kommen konnte und wie andererseits das Unternehmen trotzdem von den unbestreitbaren Vorteilen des Self-Service-Ansatzes in vollem Umfang profitieren kann.

Mangelnde Kompetenz führt zu falschen Erkenntnissen

Oft konfrontieren Unternehmen ihre Mitarbeiter völlig unvorbereitet mit den neuen Möglichkeiten der Datenanalyse. Self-Service-Werkzeuge werden bereitgestellt, dazu ein umfassender Zugriff auf Daten, obwohl die potenziellen Nutzer weder das statistische Grundverständnis noch den erforderlichen Überblick über die Quellen und Unternehmensabläufe mitbringen. In der Anfangsphase lassen sich auf dieser Basis durchaus bemerkenswerte Erfolge erzielen. Schließlich sind die Tools meist sehr einfach und intuitiv zu bedienen. Mit der Zeit wächst aber die Gefahr, dass falsche Daten genutzt, fehlerhafte Relationen hergestellt und unzutreffende Rückschlüsse gezogen werden. Besonders fatal: Die Anwender nutzen die Ableitungen für weitere Analysen. Dadurch potenzieren sich die Fehler.

Der Ausweg: Auch in der vermeintlich einfachen Self-Service-Umgebung müssen Mitarbeiter geschult und mitgenommen werden. Dieses Vorgehen vermeidet nicht nur die beschriebenen Fehler. Letztlich wird erst auf diesem Weg das vorhandene Analysepotenzial eines Unternehmens vollends erschlossen und ein Bewusstsein für den Wert von Daten

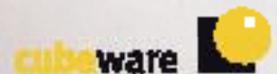
Anzeige

Planlos? Macht nichts ...

... denn mit unseren Lösungen für die operative Unternehmensplanung bekämpfen wir effektiv Planlosigkeit.

- Agil Pläne entwickeln
- Flexibel Anforderungen integrieren
- Einfach Teilpläne konsolidieren

planung.cubeware.com



geschaffen. In manch einem Mitarbeiter schlummert ein ambitionierter Analyst. Der muss aber zunächst motiviert und entsprechend angeleitet werden. Zudem bieten die Self-Service-Dienste reizvolle Optionen, die sich den meisten Nutzern nicht unmittelbar erschließen. Ergänzend zur Schulung sollten intern oder extern kompetente Ansprechpartner installiert werden, die jederzeit für Fragen zur Verfügung stehen. So fühlen sich die Fachabteilungen auch auf Dauer mit der neuen Technologie nicht alleine gelassen.

Die Single Version of Truth gerät schnell in Gefahr

Selbst für Mitarbeiter, welche die notwendigen Kompetenzen haben, birgt der Umgang mit Self-Service-Lösungen Fallstricke. So kann die neu gewonnene Analysefreiheit dazu führen, dass jede Fachabteilung für sich werkelt und identische Sachverhalte plötzlich mehrfach analysiert werden. Im besten Fall resultieren daraus nur Redundanzen und somit vergeudete Arbeitszeit. Es besteht aber auch die Gefahr, dass der sogenannte Single Point of Truth leidet, also die Einheitlichkeit der Unternehmenskennzahlen. Abhängig vom jeweiligen Analysebedarf oder von der Aktualität der Quellen können die Akteure nämlich zu unterschiedlichen Ergebnissen kommen und diese dann auch noch unkontrolliert verbreiten. Dann kursieren verschiedenen Wahrheiten im Unternehmen, und niemand kann mehr nachvollziehen, welche Version tatsächlich korrekt ist.

Abhilfe kann hier die unternehmenseigene IT-Abteilung schaffen. Zu den möglichen Maßnahmen zählt ein zentrales Portal, auf dem die Analyseergebnisse aller Abteilungen gesammelt, geprüft und publiziert werden. Ebenso sinnvoll ist ein durchdachtes Sicherheits- und Berechtigungskonzept, bei dem Anwender ausschließlich Zugriff auf genau spezifizierte Datenquellen erhalten.

Abweichungen in den Ergebnissen können schließlich auch daher rühren, dass alle Abteilungen auf die fortlaufend aktualisierten Daten der Quellsysteme zugreifen. Die Ergebnisse unterscheiden sich je nachdem, zu welcher Uhrzeit die Analysetätigkeit erfolgte. Eine mögliche Abhilfe kann darin bestehen, den Zugriff auf das Data Warehouse zu beschränken. Hier stehen im Idealfall stets konsistente Daten bereit.

Leitplanken in Form individueller Nutzungsrechte führen weniger erfahrene Anwender durch den Dschungel der verschiedenen Quellen und schützen sensible Daten. Gleichzeitig wird vermieden, dass Nutzer sich irrtümlicherweise bei operativen Systemen bedienen und diese etwa mit rechenintensiven Prozessen ausbremsen oder gar lahmlegen.

Auch Self-Service BI muss gemanagt werden

Auch im Self-Service-Bereich lässt sich Business Intelligence nicht mal eben in ein Unternehmen einführen. Um die dargestellten Fehlentwicklungen auszuschließen und stattdessen die gewünschten Wettbewerbsvorteile zu generieren, bedarf es eines klaren Bekenntnisses zum Thema – sowohl auf Seiten der Geschäftsführung als auch auf Seiten der Mitarbeiter. Zu dieser bewussten Neuausrichtung zählen umfassende Mitarbeiterschulungen ebenso wie ein stabiles, technologisches Fundament. Infolgedessen bleibt die IT-Abteilung bei dem Thema keineswegs außen vor.

Im Gegenteil: Im Rahmen einer sogenannten Managed Self Service BI übernimmt die IT-Abteilung wichtige koordinierende und ausführende Funktionen. Es geht darum, eine sichere Infrastruktur bereitzustellen, auf deren Basis der Anwender die Vorzüge der Werkzeuge nutzen kann. Hierzu gehören nicht nur integrierte Analyseplattformen oder individuelle Zugriffsrechte und Sicherungsmaß-

Der Autor



Foto: Oraylis GmbH

David Claßen ist Senior Consultant und Experte für Self-Service BI bei der Oraylis GmbH.

nahmen. Auch die Auswahl der passenden Tools sowie das Handling von Lizenzen übernimmt sinnvollerweise die IT-Abteilung. Dabei gilt es, im Austausch mit Unternehmensführung und Fachabteilungen, die Schwerpunkte der Analysetätigkeit festzulegen und eine entsprechende Lösung als Standard zu definieren. Keinesfalls sollte das Management den Fachbereichen ohne Rücksprache irgendein Werkzeug aufdrücken. Eine ablehnende Haltung wäre die Folge. Außerdem eignen sich die gängigen Werkzeuge nicht gleichermaßen für alle Einsatzgebiete. So zeigt die Software von Tableau beispielsweise Stärken in der Analyse und Visualisierung, während *Microsoft Power BI* Vorteile bei der Datenaufbereitung und -modellierung aufweist.

Als flankierende Maßnahme empfiehlt sich eine externe Unterstützung. Kompetente Berater helfen beim Aufbau der erforderlichen Infrastruktur und bei der Entscheidung für das am besten passende Werkzeug. Dienstleister können auch die erforderliche Schulung und Motivation der Mitarbeiter übernehmen. Schließlich stehen sie als Ansprechpartner für Anwenderfragen zur Verfügung, falls das Unternehmen intern keine Ressourcen dafür hat. *if*