

## Self Service Business Intelligence: Mehr Nutzen für Anwender?

Patrick Keller

*Flexibilität bei der Entwicklung von Berichten und Unabhängigkeit im Umgang mit Daten ist einer der größten Trends für Anwender von BI-Systemen. Die Anforderungen reichen von der Adaption von Berichten bis hin zu lokaler Datenintegration oder Verbesserung der Datenqualität. Allerdings benötigen nicht alle Anwender die gleiche Funktionalität und es muss sichergestellt werden, entsprechend bedarfsbezogene Funktionen bereit zu stellen. Ansonsten kann es passieren, einzelne Anwendergruppen zu überfordern oder ein zu wenig an Funktionen bereit zu stellen.*

Ziel des Einsatzes eines Business-Intelligence(BI)-Systems ist es, auf Basis der gelieferten Informationen, schnellere und bessere Entscheidungen im Unternehmen zu treffen. In einem Teil der Unternehmen erfolgt dies oftmals noch ohne spezielle BI-Lösungen als Grundlage. Die Gründe dafür sind vielfältig und reichen vom fehlenden Wissen bis hin zur Komplexität von Softwareprodukten und darauf basierender Lösungen. Folglich steigt die Nachfrage nach einer einfachen, schnellen und benutzerfreundlichen Softwarelösung im BI-Umfeld. Wohlwissend, dass auf praktisch jedem Büro-PC mit Excel und ggf. Excel 2010 PowerPivot eine leistungsfähige Alternative zum Aufbau eigener Berichte zur Verfügung steht, die **versierte Fachanwender** nutzen können. Allerdings kann Excel kein BI System ersetzen, da die grundsätzliche Kritik an Excel noch immer ihre Gültigkeit hat.

Spricht man aktuell in diesem Zusammenhang von Self Service BI, so versteht man darunter Software, Datenarchitekturen und organisatorische Rahmenbedingungen, um einem agilen Ansatz für BI zu entsprechen. Ziel ist es, ausgewählten Anwendern in ihrer Rolle mehr Verantwortung für die Nutzung eines BI-Software-Werkzeugs zu übertragen. Sie können im Gegenzug freier bei der Informationserzeugung und Ableitung von Erkenntnissen agieren. Damit kann auch der Anforderung vieler Anwender nach mehr Flexibilität bei der Modifikation oder Integration von Daten und größerer IT-Unabhängigkeit bei der Datennutzung Rechnung getragen werden. Gleichzeitig können die Experten der zentralen IT-Stelle ihre Aufgaben fokussieren und ggf. von Arbeit entlastet werden.

### Aspekte der Self Service BI und adressierte Anwendergruppen

Entscheidet sich ein Unternehmen für den Einsatz von Self-Service-Funktionen, sollte allen Verantwortlichen klar sein, dass der Einsatz nicht zwingend über ein speziell erworbenes Werkzeug als Stand-alone-Lösung erfolgen muss. Häufig bieten die in Unternehmen existierenden Plattformen bereits Self-Service-Funktionen an. Anwenderfreundlichkeit kombiniert mit der richtigen Funktionalität ist auch bei plattformbasierenden Self-Service-Funktionen oberstes Gebot. Für beide Lösungsmöglichkeiten gilt als Basis, den Anwendern

sorgfältiges Training und Support anzubieten, ein Vorgehensmodell und Entwicklungsmethoden für Anwender und Werkzeug zu konzipieren sowie die gesamte Datenarchitektur zu analysieren und ggf. anzupassen.

Ob plattformgestützt oder durch Implementierung eines speziellen Werkzeugs – in der Praxis können die Anforderungen und Anwender im Rahmen von Self-Service-Initiativen in verschiedene Kategorien eingeteilt werden:

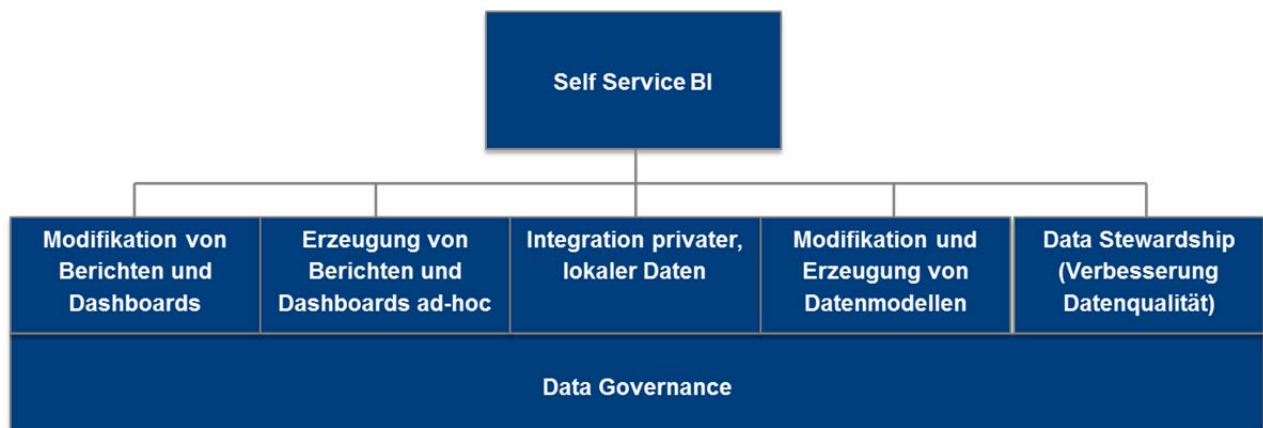


Abbildung 1: Verschiedene Kategorien von Self Service BI

### **Kategorie 1: Modifikation von Berichten und Dashboards**

Der Einsatz von Self-Service-Werkzeugen bietet die Möglichkeit, Anwender bei der individuellen Modifikation von Berichten und Dashboards zu unterstützen. **Ad-hoc Anwender** können nach eigenen Kennzahlen filtern oder Berichte erzeugen. Die Erstellung von Analysen für den eigenen Gebrauch können die Anwender unabhängig betreiben und daraus eigenständig Erkenntnisse über die Geschäftsprozesse ziehen.

### **Kategorie 2: Erstellung von Berichten und Dashboards ad-hoc**

Die Erzeugung von Berichten und Dashboards muss ebenfalls nicht mehr nur Aufgabe der IT sein. Durch intuitive Werkzeuge und vordefinierte Berichts- und Dashboard-Objekte ist es heute auch für **Power User** möglich, ad-hoc Berichte und Dashboards zu erstellen, um die **Informationskonsumenten** zu unterstützen.

### **Kategorie 3: Integration privater, lokaler Daten**

Eine weitere Anforderung, der eine Self-Service-Philosophie Rechnung trägt, ist die selbstständige Integration privater, lokaler Daten. Diese werden bspw. Excel-Dokumenten, TXT- oder CSV-Dateien oder extern bereitgestellten Datenquellen entnommen. Diese

Funktionalität, die oftmals auch die Kombination von lokalen Daten mit zentralen Daten aus dem Data Warehouse beinhaltet, wird häufig von sogenannten **Key-Usern** wahrgenommen.

#### **Kategorie 4: Modifikation oder Erzeugung von Datenmodellen**

Self Service bedeutet für **Key-User** häufig auch die Möglichkeit zur selbstständigen Modifikation oder Erzeugung von Datenmodellen. Der Anwender agiert als „Datenmodellierer“ und kann die Datensicht nach eigenen Vorstellungen anpassen. So kann er Hierarchien ändern, um beispielsweise eine geänderte Vertriebsstruktur zu simulieren, oder Kunden in bestimmte Klassen einteilen und mit diesen neuen Merkmalen weiterarbeiten.

#### **Kategorie 5: Data Stewardship zur Verbesserung der Datenqualität**

Die Überwachung und Verbesserung der Datenqualität ist eine Aufgabe für Fachanwender, bzw. Datenqualitätsverantwortliche, denen Self-Service-Werkzeuge für diese Aufgaben bereitgestellt werden. Damit werden Fachanwender auch werkzeugseitig in die Data Governance eingebunden.

Nicht in dieser Aufzählung beschrieben wurden bislang die **Informationskonsumenten**, bzw. die breite Basis der reinen **End User**. Sicherlich wird diese Gruppe die Ergebnisse der genannten Anwender in unterschiedlichem Maße konsumieren, allerdings fordern auch diese Anwender zunehmend eine Grundfunktionalität des BI-Systems mit Filtern, Sortierfunktionen und Auswertungsmöglichkeiten in den Berichten und nähern sich so teilweise den Bedarfen der Ad-hoc Anwender in Kategorie 1 an. Auch die Grenzen der weiteren Anwendergruppen sind meist fließend und mit zunehmender Erfahrung und Interesse können einzelne Anwender sich entsprechend weiterentwickeln. Des Weiteren überlappen vor allem die Anforderungen der Key- und Poweruser, da ein Key-User selbstverständlich auch Berichte auf „seinen“ Datenbeständen entwickeln wird.

### **Grundlage: Data Governance**

Damit eine solche Autonomie und Flexibilität nicht dazu führt, dass jede Abteilung oder gar jeder Key-User seine eigenen Kennzahlen entwickelt, ist eine ausgereifte Data Governance grundlegender Aspekt für adäquaten Self-Service-Einsatz im Unternehmen (siehe Abbildung 1). Als übergeordnetes Konzept bietet sie ein Rahmenwerk zur Überwachung der Verwaltung und Änderung von Daten, Kennzahlen und Informationen.

Architektonisch ist Ziel der Data Governance, die Flexibilität und Unabhängigkeit für Fachanwender im Sinne der vorgestellten Self Service Funktionen zu verbinden mit einer Datenarchitektur, die auch die Bereitstellung zentraler, qualitätsgesicherter Daten gewährleistet.

## Fazit

In unseren Business-Intelligence-Projekten stellt sich immer wieder die Frage, für welche Anwendergruppen welche Werkzeugfunktionen benötigt werden. Dazu ist es notwendig, vor allem die Key- und Poweruser zu kennen und ihre Bedarfe in der Anforderungsaufnahme zu berücksichtigen. Die Akzeptanz wird zudem gesteigert, wenn diese Anwender eng in den weiteren Prozess der Softwareauswahl, aber auch der eingangs erwähnten Schaffung der organisatorischen Rahmenbedingungen und ggf. Aufbau der Datenarchitekturen mit einbezogen werden. Denn nur wer seine Anwender aus den Fachbereichen mitnimmt, wird ein erfolgreiches SSBI-Projekt durchführen. Umgekehrt müssen jedoch auch die oftmals stärker in Zentralfunktionen zu findenden regulatorischen oder kontrollierenden Anforderungen Berücksichtigung finden und im Projekt ausgeglichen werden.

Veranstaltungshinweis:  
Vertiefende Informationen und Anwendererfahrungen zu Self Service BI können Sie auf der Tagung „Business Intelligence Agenda 2013“ am 22. Januar in Zürich erhalten. Informieren Sie sich über die Veranstaltung unter [www.businessintelligence2013.ch](http://www.businessintelligence2013.ch).