



Business Intelligence- Anforderungen für die IT:

Was jeder IT-Manager über die tatsächlichen BI-Anforderungen der Geschäftsanwender wissen sollte

Geschäftsanwender und Unternehmen müssen in der Lage sein, ihre Daten schnell zu analysieren, um Probleme, Ursachen und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Sobald diese Analysen durchgeführt wurden, müssen die Erkenntnisse überwacht und oftmals für andere Benutzer bereitgestellt werden.

Bei herkömmlichen Business Intelligence-Ansätzen (BI) kann die Definition und die Entwicklung effektiver Analysen einige Monate in Anspruch nehmen. Zudem sind oftmals kostspielige Ressourcen für die Verwaltung erforderlich. Bis die Analysen dann erstellt wurden, hat sich die Geschäftssituation oftmals bereits verändert und bringt für das Unternehmen und seine Kunden möglicherweise Nachteile mit sich.

Auf dem heutigen Markt ist die Halbwertszeit von BI in der Regel kürzer als die Zeitspanne des Projekts, das für die Implementierung erforderlich ist. Das bedeutet, dass Unternehmen kontinuierlich eine Negativrendite für ihre BI-Investitionen erzielen. Daher ist es höchste Zeit, das Problem von einer neuen Richtung anzugehen und Unternehmern sowie Wissensarbeitern die Möglichkeit zu geben, schnell und einfach Antworten auf ihre Fragen zu erhalten.

Vor diesem Hintergrund hat sich ein neuer BI-Ansatz entwickelt: Operational Business Intelligence. Mit diesem Ansatz sollen alle Unternehmensmitarbeiter in der Lage sein, im Tagesgeschehen geschäftsrelevante Entscheidungen zu treffen, indem sie bessere Analysen aus Verkaufs- und Marketingtrends, Kundeninteraktionen, Herstellungsplänen, Lagerbeständen und weiteren Unternehmensbereichen einbinden.

Teilweise wird dies als neuer BI-Trend bezeichnet – doch er ist nicht neu. Für viele Unternehmensmitarbeiter ist es die „Notlösung Excel“ oder der „geheime Bericht, den mir mein IT-Kollege zukommen lässt“. Doch dabei handelt es sich um Formen der Operational BI auf Guerilla-Ebene. Tatsächlich haben bereits viele Unternehmen Wege gefunden, ihren Mitarbeitern Zugriffsmöglichkeiten und Tools für die Operational BI bereitzustellen. Dabei sind einige Methoden nachhaltig, andere eher weniger.

Die zentrale Frage ist jedoch, welche Anforderungen

ein Operational BI-System an das Unternehmen stellt. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden, um die Umgebung und die erforderlichen Funktionen für eine Operational BI bereitzustellen? Kann es sich ein Unternehmen leisten, auf eine Operational BI-Initiative nach dem Top-Down-Prinzip zu warten? Gibt es bessere und schnellere Optionen abgesehen von unzusammenhängenden Tabellen und uneinheitlichen Berichten?

Es gibt sieben Hauptanforderungen, die für diese neue Generation von Business Intelligence berücksichtigt werden müssen:

1. **Plug and Play:** Nutzen Sie vorhandene Datenspeicher und Infrastrukturen.
2. **Visuelle Darstellung:** Unterstützen Sie die Geschäftsanwender dabei, Ergebnisse schneller zu erkennen.
3. **Mehr als reine Berichterstellung:** Bieten Sie die Möglichkeit, Analysen schnell durchzuführen und Probleme rasch zu beheben – anstatt lediglich Berichte zu erstellen.
4. **Alle Daten jederzeit:** Ermöglichen Sie den Zugriff auf Daten, die der IT nicht vorliegen.
5. **Self-Service BI:** Stellen Sie sicher, dass die Geschäftsanwender neue Berichte und Ansichten auch ohne die IT erstellen können.
6. **Zusammenarbeit:** Ermöglichen Sie die gemeinsame Nutzung und das Aktualisieren von Analysen und Erkenntnissen in Echtzeit.
7. **Benutzerfreundlichkeit:** Stellen Sie sicher, dass die Lösung ohne Schulungsaufwand genutzt bzw. von anspruchsvollen Benutzern mit minimalem Schulungsaufwand eingesetzt werden kann.

1 Plug and Play

Für die herkömmliche BI sind komplexe Bereitstellungen erforderlich, bei denen die Daten extrahiert, konvertiert und in ein anderes Format geladen werden, was

wiederum zu Sicherheitsproblemen führen kann. Dies stellt eine Belastung für die IT dar, da die entsprechenden Systeme und Datenspeicher installiert und gewartet werden müssen.

Moderne BI-Lösungen sollten in der Lage sein, vorhandene Ressourcen zu nutzen und einen direkten Datenzugriff zu ermöglichen. Der Installations- und Wartungsaufwand für die IT sollte so gering wie möglich sein. Idealerweise sind keine Installation und Konfiguration von neuen Datenbanken, keine Middle Tier-Server, keine Datenmodellierung und kein Extrahieren, Konvertieren und Laden (ETL) von Quellsystemen in Data Warehouses erforderlich. Auch sollte es zu keinem Schulungsaufwand oder zu neuen Zertifizierungen für die IT kommen.

Vor allem sollte die BI-Lösung jedoch mit vorhandenen Sicherheits- und Authentifizierungsmodellen übereinstimmen und zur Einhaltung von rechtlichen Vorgaben keine neuen Sicherheitsmaßnahmen erfordern.

2 Visuelle Darstellung

Herkömmliche BI-Tools generieren eine große Menge an textbasierten Berichten sowie statischen Diagrammen und umfassen verschiedenste Dashboards. Tatsächlich werden Dashboards mittlerweile als Wundermittel für viele Probleme rund um die BI-Ergebnisse angesehen. Doch Stephen Few, anerkannter BI-Autor und -Experte, sieht dies anders: „Die meisten Dashboards, die heute in Unternehmen eingesetzt werden, entsprechen nicht den Anforderungen. Sie liefern bestenfalls nur einen Bruchteil der Informationen, die für die Überwachung des Unternehmens erforderlich sind.“ Few erläutert seine Ansicht wie folgt:

„Das Hauptproblem ist nicht die Technologie – zumindest nicht ausschließlich. Vielmehr ist es die unzureichende Datendarstellung. Dashboards müssen eine breite Palette an Informationen auf kleinstem Raum so darstellen, dass die Erkenntnisse eindeutig und umgehend erfasst werden können. Nur so können Dashboards ihren Zweck erfüllen und optimal eingesetzt werden. Dafür ist es jedoch erforderlich, dass sowohl das Potenzial der visuellen Wahrnehmung voll

ausgeschöpft wird als auch die Funktionsweise des menschlichen Gehirns zur schnellen Erfassung und Verarbeitung von mehreren Informationsblöcken berücksichtigt wird.“

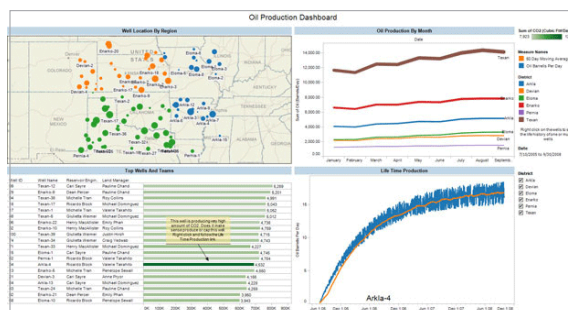


Abbildung 1: Besseres Einblick durch visuelle Darstellung

Über Dashboards können Muster und Trends schneller dargestellt und erkannt werden. Für eine schnellere Bereitstellung von Erkenntnissen müssen modernste Techniken zur Datenvisualisierung sowie ein klares Design integriert werden.

3 Mehr als reine Berichterstattung

Im Grunde bietet die herkömmliche BI einen fundamentalen Zugriff auf Informationen, die nur den ersten Schritt hin zu einer Antwort darstellen. Diese BI-Erkenntnisse sind nicht für die Problembehebung geeignet. Ein typischer BI-Bericht oder eine Ansicht beantwortet meist eine Frage, doch nur im seltensten Fall auch schon die nächste Frage. Mit modernen BI-Lösungen müssen die Benutzer jedoch in der Lage sein, die Daten schnell zu analysieren, indem sie nicht nur die vorliegende Frage stellen, sondern auch gleich die nächste oder übernächste Frage. Im Grunde muss die BI jede mögliche Folgefrage beantworten können – schnell und einfach. Abhängig von den Ergebnissen der Analyse müssen modern Lösungen einen umfassenden Funktionsumfang bieten, darunter Abfragen, Zusammenfassungen, Verknüpfungen, Hypothesen, Visualisierungen und Echtzeitberichte.

„Dashboards müssen eine breite Palette an Informationen auf kleinstem Raum so darstellen, dass die Erkenntnisse eindeutig und umgehend erfasst werden können. Nur so können Dashboards ihren Zweck erfüllen und optimal eingesetzt werden.“

– Stephen Few

4 Alle Daten jederzeit

Da die Analyseanforderungen der einzelnen Mitarbeiter äußerst unterschiedlich sind, werden nicht alle erforderlichen Daten für Analysezwecke im gleichen Data Warehouse zu finden sein – auch wenn es noch so groß ist. Für ein Höchstmaß an Effektivität müssen moderne BI-Lösungen die Möglichkeit bieten, auf externe Daten zuzugreifen und diese zu analysieren.

BI-Lösungen der nächsten Generation müssen nicht nur den Zugriff auf gängige Data Warehouses (OLAP, ROLAP, HOLAP) gewährleisten, sondern müssen auch in der Lage sein, Desktop-Daten wie beispielsweise Excel-Dateien oder andere Datenspeicher außerhalb der BI zu nutzen. Dabei sollte ein Konvertieren oder Migrieren der Daten in das Data Warehouse nicht erforderlich sein.

5 Self-Service BI

Für das Erstellen individueller Ansichten und Berichte für die einzelnen Mitarbeiter zur erfolgreichen Nutzung von Informationen sind weit mehr Ressourcen erforderlich als IT-Abteilungen zur Verfügung stellen können. Dadurch kommt es bei neuen Berichten zu Engpässen der IT. Und selbst wenn die erforderlichen Ressourcen verfügbar wären, können die Geschäftsanwender in der Regel nicht vorhersagen, welche Ansicht oder welchen Bericht sie in der Zukunft benötigen.

Heutige BI-Lösungen müssen den Benutzern die Möglichkeit geben, neue Ansichten und Berichte selbst zu definieren. Sie müssen somit auch Self-Service-Funktionen umfassen.

6 Zusammenarbeit

Bisher haben sich BI-Lösungen durch das Generieren automatisierter Berichte ausgezeichnet, die innerhalb des Unternehmens bereitgestellt werden können. Man könnte sogar sagen, dass die automatisierte Erstellung und Verteilung von Berichten den wesentlichen Vorteil herkömmlicher BI-Lösungen darstellen.

Doch moderne BI-Lösungen müssen drei weitere Schritte umfassen. Zunächst müssen die Geschäftsanwender neben der Erstellung und

Verteilung der automatisierten Berichte diese Berichte auch individuell definieren können. Das bedeutet, dass sie nicht nur in der Lage sein müssen, den Bericht oder die Ansicht selbst zu entwerfen und anzupassen, sondern sie müssen auch einfach festlegen können, welche Empfänger bestimmte Ansichten mit entsprechenden zugrunde liegenden Daten anzeigen können. Sie müssen auch imstande sein, die Ansichten an einem Ort zu veröffentlichen, auf den die Empfänger (mit entsprechenden Berechtigungen) Zugriff haben.

Des Weiteren müssen modern BI-Lösungen den Empfängern die Möglichkeit geben, diese Berichte und Analysen in einfachen Fragerunden zu besprechen. Die Zielgruppe hat oftmals zusätzliche Fragen, deren Beantwortung auch ohne ein erneutes Ausführen der gesamten Analyse bzw. ohne Mitwirkung des ursprünglichen Analysten möglich sein muss.

Und zuletzt muss eine Aktualisierung dieser Analysen in Echtzeit möglich sein, um sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter immer die richtigen Antworten auf die richtigen Fragen erhält. On-Demand-Aktualisierungen sorgen auch dafür, dass Analysen nicht immer wieder neu generiert werden müssen.

7 Benutzerfreundlichkeit

Bei herkömmlichen BI-Lösungen war oftmals die Teilnahme der Mitarbeiter an mehrtägigen Präsenzsicherungen erforderlich. Dies galt auch für Geschäftsanwender, die das BI-System nur selten nutzten. In der heutigen Zeit ist dies nicht mehr realistisch. Zudem würden so mit Sicherheit nur ein Bruchteil der potenziellen BI-Benutzer einen optimalen Nutzen aus der Lösung ziehen.

Moderne BI-Lösungen müssen so einfach konzipiert sein, dass nahezu alle Benutzer ohne jeglichen Schulungsaufwand verschiedenste Systemanfragen ausführen können. Selbstverständlich sollten den Mitarbeitern, die mehr über die erweiterten Funktionen der Lösung erfahren möchten, entsprechende Schulungsmöglichkeiten angeboten werden. Dabei sollten die Schulungen möglichst problemlos in Anspruch genommen werden können. Dazu zählen beispielsweise Online-Schulungen, Lernprogramme usw. – nicht nur kostenintensive Präsenzsicherungen.

Fazit

In den meisten modernen Geschäftsumgebungen zeichnen sich zwei Dinge klar ab: Die Mitarbeiter möchten in der Lage sein, Analysen ihrer Daten durchzuführen und die Ergebnisse in Echtzeit zu erhalten. Zudem sind sie mit dem gegenwärtigen Zustand nicht zufrieden. Analysen stellen einen äußerst wichtigen Bestandteil für jeden Unternehmenstyp und für jede Position im Unternehmen dar – ob es sich dabei um einen Vertreter der Personalabteilung in einem Fortune 500-Unternehmen handelt oder um einen Vertriebsmitarbeiter in einem kleinen Startup-Unternehmen.

Gerade im Zeitalter grenzenloser Informationsfülle müssen Unternehmen die erforderlichen Schritte unternehmen und bestehende BI-Lösungen aktualisieren bzw. neue BI-Lösungen bereitstellen. Dabei ist es ausschlaggebend, dass die Lösung unternehmensweit verfügbar, nützlich, effektiv und einfach einzusetzen ist. Operational BI kann als zentraler Bestandteil zum Unternehmenserfolg beitragen – doch nur, wenn die sieben Hauptanforderungen der Geschäftsanwender erfüllt werden. Tableau bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihre Datenbestände in einem bisher beispiellosen Maß zu nutzen.

Über Tableau

Tableau Software hilft Benutzern dabei, Daten sichtbar und verständlich zu machen. Tableau wurde von Gartner im Jahr 2011 als weltweit am schnellsten wachsendes Business Intelligence-Unternehmen eingestuft und bietet Unterstützung beim schnellen und einfachen Analysieren, Visualisieren und Weitergeben von Informationen. Über 6.500 Kunden weltweit aus Unternehmen aller Größen und Branchen nutzen Tableau im gesamten Unternehmen, in einzelnen Niederlassungen oder unterwegs. Erleben Sie, welchen Effekt Tableau auf Ihre Daten hat. Laden Sie hierzu die kostenlose Testversion herunter: www.tableausoftware.com/de-de/products/trial.