

► SELFSERVICE-BI

Integrationsaufgaben.

Fachabteilungen und Topmanager wollen unabhängiger von den zeitraubenden Analyseanfragen an die IT-Abteilungen werden. Doch Selfservice-Business Intelligence erfordert ein sauber geplantes Vorgehen.

Der Wunsch nach größerer Unabhängigkeit in der Datenanalyse bei permanent steigendem Kosten- und Zeitdruck in Fachabteilung und IT hat «Selfservice-BI» (SSBI) zu einem Trendthema im Business Intelligence-Umfeld werden lassen. Bis 2017 sollen nach Angaben des Marktforschungsinstituts Gartner die meisten Business-Anwender und -Analysten in den Unternehmen einen eigenen Zugang zu Selfservice-Tools für die Datenaufbereitung haben.

Doch wo fängt Selfservice an und wie viel davon verträgt Business Intelligence in den Organisationen? Welcher Grad an Selbstbedienung hier sinnvoll ist, kann je nach Unternehmensgröße, Branche, Compliance-Anforderung, Firmenphilosophie und technischer Versiertheit der Anwender variieren. Das Spektrum verfügbarer SSBI-Facetten reicht von einfachen Drill-down-Funktionen und Filtermöglichkeiten für eigenständigere Analysen über den Aufbau der Applikationen durch die Fachabteilung selbst bis hin zum Mashup mit externen Daten oder Änderungen des zugrunde liegenden Datenmodells.

Vier Kategorien von Selfservice-BI.

Das Gartner-Institut klassifiziert vier verschiedene SSBI-Ansätze: Der erste von ihnen, «Centralized BI Provisioning», unterstützt klassischerweise den Workflow von der Basis der Rohdaten bis zu den von der IT gelieferten und gemanagten Inhalten. Innerhalb eines Informationsportals oder auf mobilen Geräten werden durch die IT Reports, Analysen und Dashboards mit den jeweils relevanten Kennzahlen auf der Basis einheitlicher, verlässlicher Daten zur Verfügung gestellt.

Mithilfe dieses Selfservice-Verfahrens können Fachanwender nach eigenen Kennzahlen und Strukturen filtern. Berichte und Dashboards lassen sich zudem individuell modifizieren, zum Beispiel durch die Berechnung und Erzeugung neuer Zahlen, Grafiken und Sichten.

Mehr Freiheit für die Fachanwender bietet das laut Gartner zweite Level «Decentralized Analytics», bei dem der Workflow von den Daten bis zur Selfservice-Analyse unterstützt wird: Durch intuitiv bedienbare Werkzeuge und vordefinierte Reporting- und Dashboard-Objekte können Intensivnutzer die Daten ad hoc und weitgehend ohne Unterstützung durch die IT interaktiv analysieren. Sie entscheiden selbst, was sie wo in welcher Detailtiefe und Darstellungsform benötigen.

Die Bandbreite reicht dabei von einer deskriptiven Analytik («Was ist passiert?» oder «Was geschieht aktuell?») über diagnostische Ansätze, die sich Fragen nach dem «Warum» sowie nach Chancen und Risiken widmen, bis hin zu Basisformen der vorausschauenden Analytik. Außerdem ist der eigenständige Zugriff auf zentral bereitgestellte zusätzliche Datenquellen möglich.

Noch einen Schritt weiter geht die dritte Form: «Governed Data Discovery». Mit geringer IT-Unterstützung können Anwender den gesamten Prozess von den Daten bis zur Analyse auch durch eine Modifikation des Datenmodells selbst mitgestalten. Dabei müssen die dazugehörigen Regelwerke zur Verwendbarkeit der durch die Business-Nutzer erstellten Modelle, Wiederverwendbarkeit der Daten und Governance beachtet werden.

Die Benutzer können hier auf Daten zugreifen, diese mischen, aufbereiten, visuell erforschen, Muster finden und Erkenntnisse teilen – ohne dass tiefes IT- oder Statistikverständnis erforderlich ist. Soweit erlaubt, können sie beispielsweise auch persönliche, lokale Daten in Form von Excel-Dokumenten, TXT- oder CSV-Dateien selbst bereitstellen oder auch aus externen Datenquellen entnehmen.

Diese Zusätze können direkt oder zusammen mit anderen Informationen in ein Data Warehouse oder in andere zentrale und übergreifend genutzte Datenspeicher integriert werden. Alternativ erfolgt die

Integration der Metadaten von persönlichen, lokalen Daten in einen oder mehrere semantische Layer oder es gibt eine direkte Einbindung in Reports mittels einer Verknüpfung der Berichtsdaten mit lokalen Daten über Schlüssel.

Der vierte Ansatz, «OEM/Embedded BI», unterstützt den Workflow von Daten hin zu integrierten BI-Inhalten wie zum Beispiel Reports, Dashboards und Analysesichten in einer einzigen Anwendung. Die Informationen werden durch eine BI-Plattform verwaltet und direkt innerhalb der Benutzeroberfläche dieser Anwendung bereitgestellt.

Keine Trendwende zur BI-Anarchie.

Wurde bisher bei Business Intelligence gebetsmühlenartig die «Single Source of Truth» gepriesen, propagieren nun moderne SSBI-Formen wieder die selbstständige Aufbereitung und Einbindung von Daten. Wie kommt es zu der Wende? Sebastian Jakob, Senior Presales Consultant der BOARD Deutschland GmbH, begründet sie so: «Alles zu reglementieren, kostet Agilität. Die zunehmende Digitalisierung von Unternehmensprozessen erfordert aber genau diese Agilität – und die bieten zentralisierte Ansätze oftmals nur unzureichend. Die totale Datenanarchie wird sicher kein Unternehmen ausrufen. Aber im Bedarfsfall schnell und unkompliziert Daten zum Beispiel aus sozialen Netzwerken und anderen meinungsbildenden Plattformen für Sentiment- oder Werbeeffolgsanalysen einbinden zu können, ist für viele Firmen ein Thema, um Wettbewerbsvorteile zu generieren.»

Rollenkonzepte und Zugriffsrechte.

Damit innerhalb dieser sehr flexiblen Ansätze die Freiheit nicht zum Feind der Wahrheit wird, bedarf es klarer Konzepte und struktureller Vorarbeit. Durch Rollenkonzepte und Zugriffsberechtigungen, ein umfassendes Metadatenmanagement sowie Regelwerke zur einheitlichen Defi-



Foto: Swisscom - Stefan Walter

Managementanforderungen: Viele Topleader wie Heinz Herren, Mitglied der Swisscom-Konzernleitung, verlangen zunehmend den Zugriff auf Selfservice-BI.

dition unternehmensweiter Kennzahlen und Berichtsstandards muss zunächst ein stabiler Rahmen geschaffen werden. Innerhalb dessen kann sich dann der gesamte BI-Prozess in Richtung eines agilen, dezentralisierten Ansatzes entwickeln.

Kombinierte SSBI-Ansätze.

Fest steht, dass die Kernfrage in Zukunft lauten wird: «Darf es ein bisschen mehr sein?» Selfservice-BI bedeutet längst mehr, als Daten nach eigenem Gusto zum Beispiel grafisch darzustellen oder nach wählbaren Kriterien zu selektieren.

Denn immer mehr Fachanwender und Manager wünschen sich einen komfortablen Zugang zu anspruchsvollen Selfservice-Optionen jenseits der Datenentdeckung und interaktiven Visualisierung:

etwa die Aufbereitung der Informationen oder intelligente Daten- und Mustererkennungsfunktionen.

Die Unternehmen haben die Qual der Wahl, welchen Umfang an Analysefreiheit sie sich ohne Risiken und Nebenwirkungen für Governance und Datenqualität verordnen können. «Für manche Unternehmen wird das zu einer echten Gratwanderung, weshalb sich unserer Erfahrung nach auch immer stärker kombinierte SSBI-Ansätze etablieren werden», sagt Experte Jakob. «So haben wir aktuell ein BI-Projekt für einen großen deutschen Konzern realisiert, bei dem die Rohdaten zentralisiert bereitgestellt werden, während die Applikationsentwicklung zur Kennzahlenberechnung und die Entwicklung des Standardreportings größtenteils

im Selfservice-Verfahren durch das Controlling erfolgen. Die Analysenutzung durch die Endanwender erfolgt ebenfalls im Selbstbedienungsverfahren, jedoch wurde der Freiheitsgrad analog der Compliance- und Datensicherheitsrichtlinien des Unternehmens reduziert.»

Individueller Balanceakt.

Wie Unternehmen künftig im Einzelfall den Balanceakt «agile SSBI» meistern, wird sich zeigen. Grundvoraussetzungen sind in jedem Fall nicht nur passende Werkzeuge, sondern auch ein durchdachtes Vorgehensmodell, nutzerorientierte Entwicklungsmethoden sowie eine genaue Analyse und gegebenenfalls Anpassung der Datenarchitektur – dann klappt's auch mit der Freiheit. ■