

Kritische Erfolgsfaktoren und Herausforderungen von Self-Service Business Intelligence

Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Bachelor of Science (B. Sc.)“ im Studiengang Wirtschaftsingenieur der Fakultät für Elektrotechnik und Informatik, Fakultät für Maschinenbau und der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Name: Sekeryemez



Vorname: Murat



Prüfer: Prof. Dr. Michael H. Breitner

Ort, den*: Thedinghausen, den 01. September 2016

*(Datum der Beendigung der Arbeit)

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	II
Kurzfassung/Abstract	III
Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Zielsetzung der Arbeit	2
1.3 Aufbau der Arbeit	2
2 Grundlagen	4
2.1 Business Intelligence	4
2.1.1 Definition	4
2.1.2 Prozesse und Architektur	5
2.1.3 Nutzergruppen	13
2.2 Self-Service Business Intelligence	15
3 Methodik	17
3.1 Literaturanalyse	17
3.2 Experteninterviews	17
4 Status Quo	19
4.1 Ergebnisse der Literaturanalyse	19
4.1.1 Erfolgsfaktoren	20
4.1.2 Herausforderungen	23
4.2 Ergebnisse der Experteninterviews	29
4.2.1 Ibox AG	29
4.2.2 ORACLE Deutschland B.V. & Co. KG	33
4.2.3 SAS Institute GmbH	34
4.2.4 Jedox AG	36
5 Ergebnisdiskussion und Implikationen	39
6 Limitationen	42
7 Fazit und Ausblick	43
Literaturverzeichnis	45
Ehrenwörtliche Erklärung	48
Anhang	49

1 Einleitung

1.1 Motivation

Dass nichts so beständig ist wie der Wandel, hat bereits Heraklit von Ephesus um 500 v.Chr. festgestellt. Diese Weisheit hat bis heute Bestand, da die Wirtschaft und ihre Herausforderungen sich rasend schnell verändern. Dadurch ist es schwierig, optimale Lösungen zu finden, mit denen auf diese ständigen Veränderungen reagiert werden kann. Umso nötiger sind allerdings Anwendungen und Tools, die die Bewältigung der ständigen Herausforderungen bestmöglich unterstützen.

Die weite Etablierung von Business Intelligence (BI) in vielen Unternehmen ist deshalb eine logische Folge. Die Möglichkeit, Entscheidungen auf Basis von vielen Daten und Fakten treffen zu können, ist ein wichtiger Schritt, um sich für die Herausforderungen des Wettbewerbs zu rüsten. Allerdings blieb die direkte Nutzung solcher BI-Systeme anfangs lediglich den technisch versierten Mitarbeitern im Unternehmen vorbehalten. Die Forderung der Fachbereiche nach verbesserten BI-Lösungen zur Nutzung von BI innerhalb dieser Bereiche wurde in der Vergangenheit oft mit zu teuren, zu unflexiblen und zu zeitintensiven Angeboten beantwortet.¹ Die Mitarbeiter der Fachbereiche können ihre Aufgaben daher nicht bestmöglich ausführen. Sie sind hinsichtlich ihrer Anforderungen an die IT-Abteilung gebunden und können z.B. Berichte und Analysen, sofern generell möglich, nur innerhalb eines vorgegebenen Rahmens modifizieren und sind in ihrer täglichen Arbeit stark begrenzt. Die Forderung nach Lösungen, bei denen auch Mitarbeiter mit wenig technischem Verständnis die Funktionalitäten eines BI-Systems direkt und ohne die IT-Abteilung als Zwischenstation nutzen können, wächst dadurch an und ruft die Verantwortlichen innerhalb der Unternehmen auf den Plan, neue Lösungen, die diese Forderungen berücksichtigen, zu finden und bereitzustellen.

Ein Ergebnis bei dieser Suche stellt der Self-Service-BI-Ansatz dar, mit dem mehr Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben wird, BI selbstständig und flexibel zu nutzen. Die Kernideen liegen darin, die IT-Abteilung von der hohen Auslastung durch die vielen Berichts- und Analyseanfragen der Fachbereiche zu befreien, die hohe Abhängigkeit der Fachbereiche von der IT-Abteilung zu reduzieren und somit den Zeitaufwand für den Entscheidungsfindungsprozess zu verringern und schließlich eine neue Dimension der Qualität von Entscheidungen und Lösungen von Problemen zu errei-

¹ Vgl. Geist, F. et al.: Self-Service Business Intelligence (SSBI) – Nutzenpotenziale für einen verbesserten Austausch von Informationen im Unternehmen, in: Herausforderungen an die Wirtschaftsinformatik: Integration und Konnexion. Tagungsband zur 26. AKWI-Jahrestagung, 2013, S. 47.

chen. Da die Einführung von SSBI hinsichtlich seiner Potenziale und seiner Herausforderungen jedoch immer noch nicht komplett durchleuchtet ist, wird in dieser Arbeit an diesem Punkt angesetzt. Damit die Vorteile einer Lösung auch tatsächlich realisiert werden können, sind meist ein hoher und permanenter Aufwand und die Miteinbeziehung vieler Faktoren notwendig. Die Erörterung, um welche Herausforderungen und Faktoren es sich dabei handelt, stellt ebenso einen Teil der vorliegenden Arbeit dar, wie die Suche nach den tatsächlichen realisierten Erfolgsfaktoren und Vorteilen, die die SSBI-Lösungen in der Praxis mit sich bringen.

1.2 Zielsetzung der Arbeit

Das Ziel der vorliegenden Arbeit besteht darin, einerseits die Erfolgsfaktoren von SSBI kritisch zu untersuchen und diese mit den Herausforderungen, die mit der Einführung von SSBI auf die Unternehmen zukommen, zu vergleichen und somit Empfehlungen bei der Überlegung, eine SSBI-Lösung einzuführen, geben zu können. Dabei wird der Schwerpunkt weniger auf die technische und dafür mehr auf die konzeptionelle Implementierung von SSBI-Systemen im Unternehmen gelegt.

Dazu werden verschiedene Konzepte, die den Self-Service-Ansatz vorschlagen, hinsichtlich der Aspekte, die zu einer Verbesserung innerhalb des Unternehmens führen können, analysiert. Gleichzeitig werden aber auch die potenziellen Risiken, die dabei entstehen können, betrachtet und Lösungsvorschläge zur Umgehung dieser für eine bestmögliche Implementierung von SSBI-Systemen erarbeitet.

Mit der vorliegenden Arbeit soll also einerseits die Frage nach den tatsächlichen Erfolgsfaktoren von SSBI beantwortet werden, sowie andererseits die Frage, welche Herausforderungen bei der Implementierung von SSBI auf die Unternehmen und die beteiligten Personen zukommen.

1.3 Aufbau der Arbeit

Die vorliegende Arbeit besteht aus sieben Kapiteln. Zunächst wird die Motivation, die Zielsetzung und der Aufbau der Arbeit vorgestellt.

Im zweiten Kapitel erfolgt dann eine Klärung von Begriffen und Definitionen, die für das Verständnis sowie die Einordnung des Themas SSBI notwendig sind. Dazu wird zunächst das klassische BI beschrieben, ehe dann die Überleitung zu SSBI näher erläutert wird.

Anschließend werden die Forschungsmethoden, die dieser Arbeit zugrunde liegen, vorgestellt und das Vorgehen erklärt. Zunächst wird das Konzept der Literaturanalyse

Einleitung

se nach WEBSTER und WATSON und anschließend die Methodik der Experteninterviews weiter erläutert.

Im vierten Kapitel, das neben dem fünften den Kern der Arbeit darstellt, werden zunächst die Ergebnisse der Literaturanalyse präsentiert, ehe anschließend die der Experteninterviews mit Personen, die in der Praxis regelmäßig mit SSBI arbeiten, besprochen werden. Beide Ergebnisteile werden in einen Erfolgsfaktoren-Teil und einen Herausforderungen-Teil gespalten.

Darauf aufbauend ergibt sich ein Gesamtergebnis, das im fünften Kapitel dargestellt werden und erläutert werden soll.

Abschließend werden die Ergebnisse noch einmal aufgegriffen und hinsichtlich Limitationen und weiterführenden Ansätzen bewertet.

7 Fazit und Ausblick

Für eine erfolgreiche Nutzung und Einführung von SSBI ist die Berücksichtigung vieler Faktoren notwendig. Es geht darum, einen optimalen Grad zwischen der Sicherheit und der Qualität einerseits und den Freiheiten der Nutzer andererseits zu schaffen. Des Weiteren spielen die Personen, die mit SSBI in Berührung treten, eine große Rolle, da der Erfolg der SSBI-Lösung auch von ihrer Lernbereitschaft und ihren Kenntnissen abhängt.

Gelingt es, die Bedürfnisse, Anforderungen und Interessen aller involvierten Personen auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen, ist die Entfaltung von SSBI mit all seinen Vorteilen sehr wahrscheinlich. Dass diese potenziellen Vorteile ein großer Anreiz sind, zeigt, dass SSBI trotz bekannter Herausforderungen immer weiter etabliert wird und sich auf dem Vormarsch befindet. Dennoch gilt, dass neben dem Geld für eine gute SSBI Lösung auch ein hoher Aufwand in die Betreuung, Motivation und Etablierung des SSBI-Systems investiert werden muss. Dieser Aspekt sollte bei der Überlegung, ein SSBI-System einzuführen, immer bedacht werden, da sich SSBI ohne diesen Aufwand mit großer Wahrscheinlichkeit als teure Fehlinvestition entpuppt.

Die SSBI-Lösungen sind, wie fast alles auf dieser Welt, nicht perfektioniert, was einerseits durch die bisher ungelösten Herausforderungen ersichtlich wird. Zum anderen treten selbst nach der Bewältigung der bisherigen Herausforderungen immer wieder neue auf, da der Wettbewerb einen ständigen Wandel durchlebt.

Wie bereits erwähnt gibt es im Bereich Self-Service-Lösungen noch einige andere Alternativen, wie beispielsweise das Mash-Up-BI, bei dem verschiedene Funktionalitäten „gemischt“ werden und den Nutzern den Umgang mit SSBI erleichtern. Zudem gibt es auch im technischen Bereich weiterführende Trends, die stets eine Verbesserung zu erreichen versuchen. Ein weiterer neuer Trend ist „NoSQL“, das durch eine sehr leichte Bedienung, die vergleichbar mit der Suchmaschine „Google“ ist, die dynamische Erstellung von Berichten für die Nutzer über umgangssprachliche Eingaben und daraus resultierende Vorschläge für Berichtsvarianten ermöglicht.

Zudem erhält die Self-Service-Entwicklung durch Apps und Smartphones neben der Ausweitung im Arbeitsalltag, wie beispielsweise mit mobile BI, immer mehr Einzug in das Privatleben vieler Menschen, die z.B. beim Sport Daten durch das Smartphone sammeln lassen und diese anschließend über verschiedene Kriterien selbst auswerten oder durch die App auswerten lassen.

Fazit und Ausblick

Abschließend lässt sich feststellen, dass der Self-Service-Ansatz sich wohl unaufhaltsam ausweitet und Einzug in viele Situationen erhält. Dies erfordert allerdings die Bereitschaft der potenziellen Nutzer, diese Systeme auch tatsächlich zu nutzen. Wenn dies gelingt, ergibt sich am Ende eine komplette Selbstständigkeit in sehr vielen Hinsichten für den einzelnen Nutzer, der dann nur noch mit dieser Verantwortung zurechtkommen muss.