

# Self-Service BI: Chancen und Herausforderungen

Autor: Tihamér Geyer  
letzte Aktualisierung: 19.06.2023



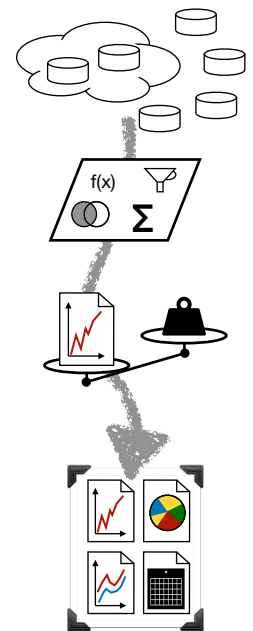
## Was ist „Self-Service BI“?

Das Versprechen des „Self-Service BI“ (SSBI)-Ansatzes ist, dass alle Endanwender selbständig ihre eigenen Analysen und Berichte erstellen und damit zeitnah und passend zu ihren Fragestellungen fundierte Datenbasierte Entscheidungen treffen können.

Gegenüber dem klassischen Request-Response-Vorgehen, bei dem neue Berichte nach Fachbereichsvorgaben durch die IT umgesetzt werden, verspricht SSBI schnellere Reaktionszeiten und insgesamt geringere Kosten durch den Wegfall des Prozess-Overheads.

In einer etwas aggressiveren Formulierung wollen die Endanwender frei werden vom „Gängelband“ der IT. Als Vertriebsargument wird SSBI oft in der „Kurzfassung“ beworben, dass man nur das „richtige“ Tool kaufen müsse, um die Anwender „glücklich“ zu machen.

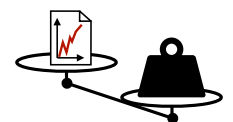
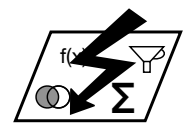
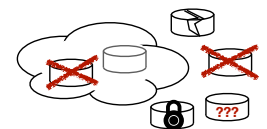
Dass SSBI nicht nur das „richtige Tool“ ist, ist an sich leicht zu sehen: (i) die Endanwender müssen dieses Tool auf Programmierer-Level beherrschen, um (ii) aus den vorhandenen Datenquellen (iii) technisch korrekte und fachlich aussagekräftige Berichte zu erstellen. Dazu kommen noch die Herausforderungen an (iv) Life-Cycle-Managements und Support der so erstellten Anwender-Berichte. All diese Aufgaben lagen bisher bei der IT und wurden von den Anwendern über ein bisweilen langwieriges „Challenge-Response“-Verfahren „eingekauft“.



## Herausforderungen

Auf dem Weg vom IT-gestützten Berichtswesen zu echten Self-Service-Berichten — erstellt von so genannten „mündigen“ Anwendern („self-reliant users“) — wird somit ein großer Teil der Arbeit an einem Bericht vom bisher eingesetzten Spezialisten („Power-User“, „Berater“) auf den Endanwender verlagert. Dabei sind typische Herausforderungen zu bewältigen:

- die relevanten Daten liegen oft in verschiedenen Systemen und Formaten vor, die die Nutzer alle kennen müssen und sind häufig nicht Anwender-freundlich dokumentiert. Auch muss geklärt werden, wer welche Daten nutzen darf. Wenn Berichte geteilt werden, müssen die Berechtigungen ggfs. angepasst werden.
- für jede Datenquelle müssen die Nutzer wissen, wie zuverlässig die Daten jeweils sind und sie müssen abschätzen können, wie verlässlich ein darauf erstellter Bericht ist. Wenn Berichte geteilt werden, darf diese Einschätzung nicht verloren gehen.
- der Nutzer muss das gewählte SSBI-Tool auf Entwickler-Niveau bedienen können. Wird das gewählte Tool von den Anwendern zu eingeschränkt oder zu komplex wahrgenommen, besteht die Gefahr, dass sie auf andere Tools ausweichen und/oder ihre persönlichen Insellösungen aufbauen.
- Design und (technische) Umsetzung der Berichte benötigen Zeit, die bisher für die fachliche Arbeit genutzt wurde. Auch das Anpassen bestehender Berichte anderer Anwender kann aufwändig werden, sobald diese eine gewisse Komplexität erreichen. Nutzer tendieren daher dazu, einen Bericht eher selber neu zu erstellen, selbst wenn dieser bereits von



mehreren anderen Anwendern erstellt wurde. Eine koordinierte Verteilung oder ein Life-Cycle-Management dieser persönlichen Berichte wird dann praktisch unmöglich.

Wenn bereits ein klassisches Berichtswesen mit seinen Prozessen etabliert ist, kann man diese Herausforderungen auf zwei zentrale Aspekte zusammenfassen: (i) der verständlichen Beschreibung der zentral bereit gestellten kuratierten Datenquellen und der darin zur Verfügung gestellten Informationen sowie (ii) der Schulung der Anwender. Eine einmalige Einweisung in ein Tool genügt dafür sicher nicht. Hier muss ein kontinuierlicher Prozess eingeführt werden, in dem sowohl das technische Handling als auch die Erstellung tragfähiger Datenmodelle und Berichte trainiert werden.

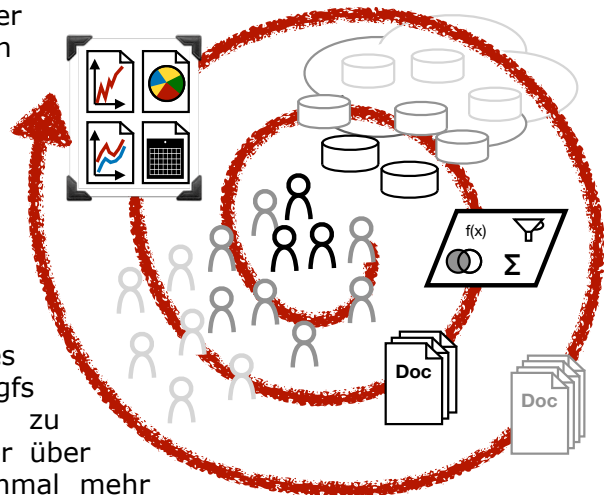
## Handlungsempfehlungen

Zusammen mit der Beobachtung, dass zu Anfang meist nur eine kleine Gruppe von Nutzern aktiv an Self-Service BI interessiert ist, ergibt sich damit folgende Empfehlung für die Einführung von SSBI. Die Schritte werden der Reihe nach gestartet und laufen dann parallel nebeneinander weiter. Dabei wird jeder Schritt mit entsprechenden Nutzerschulungen flankiert:

- 1) Start mit ausgewählten Nutzern („Pilotgruppe“), die neben dem fachlichen Verständnis auch die nötige (Daten-)technische Affinität mitbringen. Diese Nutzer haben eine starke intrinsische Motivation, sich an dem Entwicklungsprozess zu beteiligen und benötigen meist wenig Schulung und Support.
- 2) Evaluierung, welche Daten zentral für die Bedürfnisse dieser Pilot-Nutzer sind, mit iterativer Ausweitung der zur Verfügung gestellten Daten. Den Nutzern können hier durch von der IT erstellte Template-Berichte Best-Practice-Ausgangspunkte an die Hand gegeben werden, die als Vorlagen für ihre ersten eigenen Berichte dienen.
- 3) Endnutzer-taugliche Dokumentation der bereit gestellten Daten. Durch die anfängliche Begrenzung auf die für die Pilotgruppe zentralen Daten bleibt der Aufwand überschaubar. An dieser Stelle kann es auch nötig werden, die Aufbereitung von Daten über verschiedene Quellen zu vereinheitlichen.
- 4) Erstellung von Richtlinien (Konventionen) und Prozessen, nach denen Nutzer-Berichte evaluiert und auf Wunsch für alle veröffentlicht werden können. Diese Qualitätskontrolle fördert bei den Nutzern das Verständnis für Daten- und Berichtsqualität.

Wenn der Self-Service-Prozess für die Nutzer der ersten Runde eingeführt ist und deren Ergebnisse das Interesse weiterer Mitarbeiter wecken, können diese in einer analogen nächsten Runde in SSBI eingeführt werden. Die Nutzer der vorherigen Runde werden dabei als Mentoren mit einbezogen, die als „lokale Champions“ („Power User“) einen Teil des Support- und Schulungsaufwands übernehmen und in ihrem Umfeld Verantwortung für die erstellten Berichte übertragen bekommen.

Da Self-Service BI auf der Motivation des Nutzers beruht, sich aus den rohen Daten ggfs mühsam eine Entscheidungsgrundlage zu erarbeiten, werden nicht alle Berichtsnutzer über solch eine Veränderung — die ja erst einmal mehr



Aufwand bedeutet — erfreut sein. Für diese Gruppe wird es weiterhin das Beste sein, ihnen klassische vorgefertigte Berichte für ihre Entscheidungen zur Verfügung zu stellen. Nicht jeder Nutzer sollte zum Self-Service gezwungen werden.

Eine optimale Lösung stellt demnach in einem klassischen DWH-Ansatz ein Grundgerüst an zentralen Berichten für alle Nutzer zur Verfügung und sieht explizit vor, dass interessierte Anwender diese Berichte als persönliche Versionen modifizieren und eigene neue Datenmodelle und Berichte erstellen. Diese können dann nach einer festgelegten Qualitätskontrolle zu öffentlichen Berichten „befördert“ werden.

### **Zusammenfassung**

SSBI ist demnach ein „Prozess“, der weit über die technische Einführung eines SSBI-Tools und der Freigabe der Daten hinaus geht. Tatsächlich kann die Self-Service-Idee technisch auf unterschiedlichste Weise umgesetzt werden. Das kann von kleinen Anpassungen der aktuellen Architektur reichen, um den Nutzern den nötigen Freiraum zu geben, bis hin zu einer SSBI-Initiative, die parallel zum bestehenden Reporting komplett neu und unabhängig aufgesetzt wird, wenn das bestehende Berichtswesen und dessen Prozesse Flexibilität nur mit großem Umbau-Aufwand erlauben.

Die Einführung von SSBI ist nicht nur für die Anwender eine große Herausforderung, auch auf Leitungs-Ebene und in der „IT“ ist Umdenken erforderlich: ein Teil des Aufwands und — vor allem — der Verantwortung für korrekte Berichte, die bisher bei der IT lagen, wird an die Anwender abgegeben. Die Rolle der IT verschiebt sich im Reporting von der individualisierten Rundum-Versorgung der einzelnen Nutzer zur strategischen Bereitstellung und Verwaltung einer zentralen zuverlässigen Datengrundlage und der Anbindung neuer Datenquellen.

Wenn das für alle transparent gelebt wird, profitieren beide Seiten: die Anwender können schnell, zeitnah und ohne großen Prozess-Overhead die für sie und ihre aktuelle Situation nötigen Berichte erstellen und darauf fundierte Entscheidungen treffen und die IT kann sich ihren zentralen Aufgaben widmen, da nun kaum mehr kleinteilige individuelle Anfragen und Support bedient werden müssen.

## **Dies und das: weitere Gedanken zu SSBI**

### **Der Weg ist das Ziel: SSBI in der Entscheidungsfindung**

Es gibt zwei wesentliche Motivationen, SSBI einzusetzen: der „Dagegen“-Ansatz zielt darauf, ein bestehendes Berichtswesen quasi „von unten“ zu (z)ersetzen, weil die Anwender aus dem einen oder anderen Grund damit unzufrieden sind.

Beim „Quer-dazu“<sup>1</sup>-Ansatz verlässt man die bekannten Pfade und versucht, mit weiteren Daten und neuen Analysen eine Entscheidungsfindung zu unterstützen. Charakteristisch für solche „Abschätzungen“ ist, dass am Ende oft gar nicht die exakten Zahlenwerte den Ausschlag geben, sondern dass die Durchführung der Analyse selbst, das Einbeziehen der verschiedenen Einflussfaktoren, eine Entscheidung ermöglicht.

In solche Entscheidungsprozesse fließen typisch Schätzungen und Planwerte ein, die in ihrer Natur bereits ungenau sind. SSBI als Entscheidungshilfe — die Arbeit mit den Daten — führt damit zu Berichten, die nicht exakt (aber technisch korrekt) sein müssen und nur selten mehrmals genutzt werden. Die typischen Herausforderungen des klassischen Berichtswesens an Datenqualität, Reproduzierbarkeit oder allgemeiner Nützlichkeit greifen damit nicht — im Gegensatz zum „Dagegen“-Ansatz, der als direkter Konkurrent natürlich alle Anforderungen an das etablierte Berichtswesen erfüllen müsste.

### **Warum ist das SSBI-Tool nicht entscheidend?**

Der typische Einstieg in Self-Service passiert oft über ein Tool, mit dem man „ganz leicht“ die verschiedensten Daten miteinander verknüpfen kann. Nachdem die ersten Berichte tatsächlich viel einfacher erstellt wurden, als das mit dem bisherigen Challenge-Response-Vorgehen über „die IT“ möglich gewesen wäre, hat sich das Tool damit quasi etabliert.

Die ebenso typische Reaktion darauf ist es, die Auswahl des Tools zu hinterfragen, bzw. eine aufwändige Evaluierung zu verlangen.

Wie oben dargestellt, ist SSBI aber gerade nicht das Tool, sondern ein lebendiger Prozess, der passend zur Unternehmenskultur etabliert und einvernehmlich gelebt werden muss, um seine Vorteile für alle Seiten auszuspielen.

Mit welchem Tool SSBI dann umgesetzt wird, kann also ganz pragmatisch passend dazu entschieden werden, welche Datenquellen zur Verfügung stehen, ob bereits Erfahrungen vorliegen, Support geleistet werden kann oder ob es einfach persönliche Präferenzen gibt. Auch Lizenzfragen sind zu beachten: viele für SSBI beworbene Tools bieten eine kostenlose Einstiegsversion an, aber meistens werden (vergleichbare) Lizenzkosten fällig, um Daten und Berichte im Unternehmen zu teilen.

---

<sup>1</sup> Diese Bezeichnung referenziert den mathematischen Begriff der Orthogonalität, der in einem beliebig verallgemeinbaren Rahmen wie nicht-euklidischen Geometrien oder Funktionsräumen eine „Richtung“ beschreibt, die nicht durch Schrittfolgen in den bereit definierten „Richtungen“ abgebildet werden kann. Hier ist demnach eine Analyse gemeint, die nicht durch bereits vorliegende Berichte oder Daten beantwortet werden kann.

## SSBI statt klassischer Reportinglandschaft?

Da SSBI auch mit Aufwänden (an Zeit *und* Geld) verbunden ist, wird immer wieder die Frage gestellt, ob man dafür nicht das klassische Reporting einsparen könnte.

Zentrale Aspekte im Reporting:

- Konsistente Definition allgemein genutzter KPIs
- Reproduzierbarkeit der Analysen
- Aktualität und Korrektheit der Daten
- Ansprechpartner/Verantwortlicher pro Datenquelle
- Qualitätskontrolle der öffentlichen Berichte
- Zeitnahe Erstellung von neuen Auswertungen
- Einbinden und Verknüpfen verschiedenster Datenquellen
- Ad-Hoc-Analysen
- Automatisierte Bereitstellung/Einplanung
- Nachvollziehbare/planbare Kosten für Berichte und Support
- Initialaufwände und laufende Kosten

## Schnell oder korrekt?

In der Physik gibt es den Begriff der Entropie als Maß für den Informationsgehalt. In der Informatik spricht man gern von der „Erhaltung der Komplexität<sup>2</sup>“. Für Berichte bedeutet das, dass es am Ende oft egal ist, wie eine Reportinglandschaft konkret implementiert wurde: man kann je nach Ansatz unterschiedliche lokale Optimierung machen, aber der Gesamtaufwand für die verschiedenen Lösungen ist vergleichbar.

Eine Reduzierung des Aufwands ist nur möglich, wenn die Anforderungen reduziert werden.

Vor dieser Beobachtung muss also das Argument „SSBI geht schneller“ bedeuten, dass man entweder nur eine lokale Betrachtung einzelner Berichte anstellt, nicht alle Aufwände berücksichtigt werden oder dass die Anforderungen bei SSBI reduziert wurden.

---

<sup>2</sup> Statt „Komplexität“ werden gern auch andere Begriffe verwendet für die teilweise schwer zu greifenden Anforderungen...

## **Wer bezahlt? – Opportunitätskosten, Wünsche und Bedarfe**

Mit dem klassischen Vorgehen der Umsetzung über die IT lassen sich die Kosten eines neuen Berichts oder einer Anpassung meist klar beziffern – häufig existiert dazu sogar eine Rechnung.

Beim Self-Service dagegen werden Berichte durch Fachanwender im Rahmen ihrer regulären Arbeitszeit erstellt und modifiziert. Dabei gehen die Nutzung der Berichte und die daraus abgeleiteten Anpassungen fließend ineinander über – was einerseits genau dem Self-Service-Gedanken entspricht, andererseits eine Abschätzung der Aufwände für die Pflege der genutzten Berichte extrem erschwert.

Kosten-Argumente für oder gegen eine Einführung von SSBI basieren somit auf sehr schwer zu quantifizierenden Annahmen über die Nutzungshäufigkeiten der Berichte, die Zeiten (und die Effizienz), die die Fachanwender mit deren Pflege verbringen, Schulungs- und Coaching-Aufwände und vieles mehr und können damit leicht auf das gewünschte Ergebnis hin getrimmt werden.

Da die tatsächlichen Kosten beim Self-Service-Ansatz nur sehr ungenau zu beziffern sind, müssen dann auch andere Kriterien genutzt werden, um die Wünsche der Anwender zu priorisieren. Im klassischen Vorgehen kann man fragen, ob der gewünschte Bericht „ins Budget passt“. Bei SSBI muss der Anwender im Zweifelsfall nur die freie Zeit finden und kann sich seine Wünsche selber erfüllen.

Mit SSBI wird demnach nicht nur Gestaltungsspielraum („Freiheit“) auf die einzelnen Anwender übertragen, sondern auch (Budget-)Verantwortung. Hier gilt es, einen Modus Operandi zu finden, in dem die Endanwender eigen-verantwortlich zwischen Wünschen („...ich will alles!!!“), tatsächlichen Bedarfen und den verursachten Kosten abschätzen und entscheiden.

## **Worte in eigener Sache: Umsetzung mit externer Unterstützung**

Im Idealfall sind alle für die oben beschriebene iterative Einführung von SSBI benötigten Zutaten bereits vorhanden: technisch und fachlich versierte Endanwender, gut dokumentierte Datenquellen, ein SSBI-fähiges Reportingtool einschließlich Support und Schulung und das Einvernehmen zwischen Fachbereich und IT, SSBI miteinander zu leben. Dann benötigt es lediglich noch einen Koordinator, der gemeinsame Treffen und die jeweils nächsten Arbeitsschritte organisiert.

Falls nicht, unterstützen wir Sie gern dabei, SSBI bei Ihnen als lebendigen Prozess zu etablieren.

Da SSBI am Ende ein Prozess ist, der bei Ihnen gelebt wird, muss das „Do-ing“ der Einführung auch von den Beteiligten selber übernommen werden. Hier unterscheidet sich SSBI tatsächlich von einem klassischen Software- oder Beratungs-Projekt, bei dem man durchaus eine „schlüsselfertige“ Lösung einkaufen und in Betrieb nehmen kann.

Konkrete Schritte, mit denen wir Sie unterstützen, um SSBI bei Ihnen erfolgreich einzuführen, könnten sein:

- Durchführung von Workshops zu aktuellem Stand und Zielen, um mit unabhängiger externer Moderation die Erwartungen und Voraussetzungen bei IT und Fachbereich abzugleichen
- Vorstellung von Best-Practices
- Schulung von Anwendern und IT zu „Daten auswerten“ oder der Handhabung des SSBI-Tools
- Koordination und unparteiische organisatorische Unterstützung bei Ihrer SSBI-Einführung
- Unterstützung bei der Dokumentation Ihrer Datenquellen und der Vorbereitung neuer Datenquellen zur Nutzung im SSBI-Kontext
- Einführung eines SSBI-Tools mit Einrichtung und Erstellung von Template-Berichten
- Aufbau einer Infrastruktur, um die erstellten Berichte zu verwalten und veröffentlichen

Sprechen Sie uns an!



## Kontakt

Dr. Tihamér Geyer  
Bereichsleiter Business Intelligence & Analytics  
Email: [tihamer.geyer@icontec.de](mailto:tihamer.geyer@icontec.de)  
Mobil: +49 151 1599 8354

Sebastian Seefeld  
Sales Manager  
Email: [sebastian.seefeld@icontec.de](mailto:sebastian.seefeld@icontec.de)  
Mobil: +49 151 1599 8350

### **ICONTEC GmbH**

Ehrenbergstr. 11  
98693 Ilmenau

Web: [www.icontec.de](http://www.icontec.de)  
Email: [info@icontec.de](mailto:info@icontec.de)  
Tel.: +49 (0)3677 837660

