

Optimierung von Entscheidungsprozessen mit Collaborative BI

Steter Austausch von Wissen und Erfahrungen

Autor: Klaus Rohrmoser



Gemeinsame Entscheidungen führen zu besseren Ergebnissen, da mehr Erfahrungen und Wissen in den Entscheidungsprozess einfließen können. Zusammenarbeit erfolgt heute oft über global verteilte Teams mit unterschiedlichen Arbeitszeiten, oder mit externen Partnern. Informationen auszuwerten, zu interpretieren und gemeinsam zu wertvollen Erkenntnissen zu gelangen, darüber hinaus Diskussionen, Bewertungen und letztlich die Qualitätssicherung durch Freigaben von Reports und Entscheidungen - das sind Aspekte der Collaborative Business Intelligence.

Collaborative Business Intelligence

Collaboration ist die "Zusammenarbeit eines Unternehmens mit seinen Kunden und Lieferanten unter Einsatz von modernen Informationstechnologien zur Integration von unternehmensinternen und unternehmensübergreifenden Geschäftsprozessen."¹

Ebenso ist Collaboration die Zusammenarbeit zwischen einer oder mehreren Gruppen oder Personen, die zu verschiedenen Zeiten an unterschiedlichen Orten zusammenarbeiten, um definierte Ziele zu erreichen. Hierbei ist Collaboration als rekursiver Prozess zu verstehen, da aufgrund der gefundenen Erkenntnisse aus der Zusammenarbeit eine Anpassung der definierten Ziele erforderlich sein kann.

Collaborative BI verbindet die Funktionalität aus Business Intelligence Werkzeugen mit der Funktionalität aus Collaboration Werkzeugen. Mit diesen Werkzeugen kann beispielsweise ein "Social Networking" durch das Verbinden mit den Aktivitäten anderer Benutzer betrieben werden, oder ein Austausch von Informationen und Meinungen in Diskussionsforen. Beispiele wären Salesforce Chatter aus dem Customer-Relationship-Management oder Yellowfin aus der BI.

Derzeit werden zur Kommunikation, zum Informationsaustausch und zur Entscheidungsfindung, Medien wie E-Mail, Internet Suchmaschinen und Dokumentenmanagementsysteme verwendet. Hierbei liegen Informationen in unterschiedlichen Quellen vor, den Entscheidungen gehen viele, teilweise verschachtelte Diskussionen über das Medium E-Mail voraus, inklusive den Austausch von Dokumenten. Die Darstellung und das Nachvollziehen eines Entscheidungsfindungsprozesses sind oft nur über lange E-Mail Diskussionen zugänglich, in denen relevante Information verloren gehen können.

¹ Quelle: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/82856/collaboration-v5.html>, abgerufen am 01.11.2013

Gegenüber diesen Methoden bietet Collaborative BI einige Vorteile. Mit kontextbezogenen Diskussionen und Entscheidungsfindungen sind relevanten Informationen in Form von Reports oder Dokumenten sofort ersichtlich, inklusive der Kommentare, Informationen und zugehörigen Entscheidungen - die Aufbereitung des Kontextes einer Diskussion entfällt. Ebenso können Diskussionen und der Entscheidungsfindungsprozess nachvollzogen werden, wenn dieser auf einer Plattform erfolgt und nachhaltig gesichert wird beziehungsweise verfügbar ist. E-Mail-Korrespondenzen können für das Nachvollziehen auch zufälligen Charakter besitzen, da manche Diskussion auch außerhalb der Hauptdiskussion stattfindet. Auf geeigneten Plattformen für Collaborative BI können Inhalt und Zugriff auf diese Informationen hingegen verwaltet werden, zum Beispiel über Foren und Gruppenzugehörigkeiten. Diskussionen sind vollständig an einem Ort verfügbar, sensible Daten können vor ungewollten Zugriffen geschützt werden.

Ziele der Collaborative BI

Mit Collaborative BI soll die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten eines Entscheidungsprozesses verbessert werden, sodass die Dauer bis zur Entscheidungsfindung reduziert wird. Die Qualität der Informationssuche und -bereitstellung, welche durch die BI Plattform definiert ist, unterstützt die Zusammenarbeit.

Die zur Entscheidungsfindung relevanten Informationen sind auf einer Plattform verfügbar. Eine gemeinsame Informationsbasis, unterstützt durch das Ausnutzen kollektiven Wissens aus verschiedenen Unternehmensbereichen den Entscheidungsprozess und führt zu schnelleren und qualitativ besseren Entscheidungen. Beispielsweise wird durch die Bewertung von Reports oder Kommentierungen von Diskussionsbeiträgen das Fachwissen eines Unternehmensbereichs kontextbezogen für andere Unternehmensbereiche sichtbar.

Die bei der Entscheidungsfindung anfallenden Diskussionsbeiträge und Kommentierungen können auf einer Reporting Plattform gespeichert werden. Dadurch können aktuelle Entscheidungsfindungen mit den Informationen aus ähnlichen Situationen aus früherer Zeit angereichert werden. Somit ist ein Lernen aus früheren Entscheidungen möglich, bei gleichzeitigem Blick auf die damals erreichten Ziele, um daraus für die künftigen Entscheidungen Verbesserungen zu erzielen.

Da die Beiträge und Kommentare direkt Personen zugeordnet werden können, entsteht ein "Social Networking". Hierbei können Verbindungen entstehen; Personen aus unterschiedlichen Bereichen lernen sich kennen. Sie können Themen und Erfahrungen direkt austauschen.

Da Collaborative BI die täglichen Arbeitsabläufe direkt unterstützt, steigt die Akzeptanz von Business Intelligence im Unternehmen. Der Austausch mit Anderen motiviert den Anwender, die Reporting Plattform zu verwenden, allein schon um den Informationsaustausch nicht zu verpassen. Darüber hinaus spricht eine Gestaltung der Zusammenarbeit auf der Reporting Plattform, ähnlich der auf sozialen Plattformen, gerade jüngere Mitarbeiter an.



Abbildung 1: Beispiel einer Zusammenarbeit auf einer BI Plattform (Quelle Yellowfin)

Eigenschaften der Collaborative Business Intelligence

Um Collaborative BI effizient einsetzen zu können, muss ein Reporting-Werkzeug einfach zu bedienen sein, damit Informationen effizient erarbeitet und verwaltet werden können. Ein Fachanwender muss sich im Umgang mit dem Reporting Werkzeug "wohlfühlen". Dazu müssen Informationen schnell zwischen Beteiligten ausgetauscht werden können, sowohl innerhalb der Reporting Plattform, als auch durch eine Integration in andere Plattformen/Medien, wie Intranet, Extranet oder Wiki's.

Die Auswertung von Daten muss ausreichend flexibel sein, um die relevante Information daraus leicht erkennen und notwendige Anpassungen in der Auswertung schnell umsetzen zu können. Dies betrifft vor allem die graphische und tabellarische Aufbereitung der Daten. Nur so lassen sich mögliche Zusammenhänge darin schnell entdecken. Dies ist beispielsweise in Dashboards und Reports der Fall. Außerdem müssen Dashboards, Reports und Diskussionen mit weiteren Daten angereichert werden können, die außerhalb der Reporting Plattform liegen, z.B. mit Daten aus Excel Listen oder mit URL Verweisen auf andere Diskussionen oder Webseiten.

Der Zugang zu Informationen muss steuerbar sein. Einerseits ist der Zugriff auf aktuellste Informationen notwendig, was durch ein Einschreiben in Diskussionen und Reports erreicht wird. Hierbei sollte bei neuen Diskussionsbeiträgen oder Änderungen an Reports eine Benachrichtigung für die eingeschriebenen Beteiligten möglich sein. Andererseits müssen sensible Informationen vor unerwünschtem Zugriff geschützt werden können, was durch eine Rechte und Gruppenverwaltung innerhalb der Reporting-Plattform erfolgt.

Frühere Entscheidungsprozesse – inklusive der Bewertungen, Kommentare, Diskussionen und zugrunde liegenden Reports – müssen nachhaltig verfügbar sein. Damit wird ein Lernen aus der Historie ermöglicht: Gewonnenes Wissen kann in künftige Entscheidungen einfließen. Darüber hinaus bleiben Entscheidungen nachvollziehbar und messbar, deren Auswirkungen auf Kennzahlen und anderen Messgrößen überprüfbar. Nachdem eine Marketingkampagne abgeschlossen ist, lassen sich Fragestellungen zur Entwicklung von Umsatzzahlen erörtern: Welche Umsatzsteigerung konnte erzielt werden? Wie effizient war

die Marketingkampagne im Hinblick auf die definierten Ziele? Wie entwickelte sich der Return-On-Investment dazu?

Die Reporting-Plattform unterstützt so den Entscheidungsprozess umfassend. Entscheidungen für die am Prozess Beteiligten sind jederzeit ersichtlich. Dies wird etwa durch eine Freigabe und Bekanntmachung von Beschlüssen aus Diskussionen oder durch die Veröffentlichung von Reports mit Planwerten durch freigabeberechtigte Mitarbeiter erreicht. Der Entscheidung liegen Arbeitspakete zugrunde, die alle für die Entscheidung relevanten Informationen aufbereiten und Erkenntnisse daraus zwischen den Beteiligten abstimmen. Solche Arbeitspakete lassen sich zuweisen; deren Erfüllungsgrad wird überwacht, was üblicherweise in einem Projektplan außerhalb der Reporting-Plattform erfolgt.

Ein anderes Ziel einer solchen Reporting-Plattform ist die soziale Interaktion zwischen den Anwendern. Jeder Benutzer kann sich mit weiteren Mitarbeitern verbinden, um deren Aktivitäten verfolgen zu können. Dies erfordert eine Chronologie von Aktivitäten der Benutzer: Welche Reports wurden erstellt, welche Diskussionsbeiträge geschrieben, an welchen Entscheidungen war ein Benutzer beteiligt? Dies hat Ähnlichkeit mit der „Timeline-Funktionalität“ bei Facebook.



Abbildung 2: Collaborative BI als rekursiver Prozess (Quelle data2fact)

Fazit

Entscheidungen basieren auf Fakten und Wissen beteiligter Experten. Eine soziale Interaktion gepaart mit der Darstellung von Fakten, nachhaltig zugänglich auf einer Plattform, führt zu besseren, datengestützten Entscheidungen. Hierbei spielt der rekursive Charakter der Zusammenarbeit eine wichtige Rolle, da das Expertenwissen der Mitarbeiter, kombiniert mit Informationen aus Ist- und Planwerten, ständig in den Entscheidungsprozess einfließt, um jederzeit eventuell erforderliche Zielanpassungen vornehmen zu können. Anhand definierter Ziele kann die Zielerreichung über Messgrößen wie Key Performance Indicators geprüft und können Ursachen für eine fehlende Zielerreichung durch eine erneute Datenanalyse ermittelt werden.

Collaborative Business Intelligence kann diesem Entscheidungsprozess zugrunde liegenden Schritte durch eine kontextbezogene Darstellung von Informationen maßgeblich unterstützen.

Literatur

- [ImW11] Imhoff, C. / White, C.:
Introduction to Self-Service Business
Intelligence. November 2011,
<http://tdwi.org/articles/2011/11/09/research-excerpt-introduction-to-self-service-business-intelligence.aspx>, abgerufen am 26.8.2013
- [ImW13] Imhoff, C. / White, C.:
Collaborative BI: Theory Becomes
Reality. Business Intelligence Journal,
Vol. 18 No. 2, 2013
- [Kri13] Krieger, W.: Wirtschaftslexikon,
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/82856/collaboration-v5.html>,
abgerufen am 1.11.2013
- [Yel] Yellowfin International Pty Ltd.:
Abbildung 1, Marketing Department,
abgerufen am 3.2.2014
- [Yel12] Yellowfin International Pty Ltd.:
Collaborative Business Intelligence.
März 2012, www.yellowfinbi.com,
abgerufen am 23.8.2013

Autor

Klaus Rohrmoser beschäftigt sich seit über 10 Jahren mit Datenbank Lösungen, Anforderungsanalyse und Business Intelligence. Er ist Gründer von data2fact, einem Unternehmen, das innovative Business Intelligence und Datawarehouse Lösungen anbietet.

Kontakt

klaus.rohrmoser@data2fact.de

