

..... MACH EXPERTISE

BUSINESS INTELLIGENCE

*für die öffentliche Verwaltung –
die 5 wichtigsten Kriterien*





*„Wir ertrinken in Informationen,
aber uns dürstet nach Wissen.“*

*John Naisbitt, US-amerikanischer Autor mit dem Themenschwerpunkt
Trend- und Zukunftsforschung*



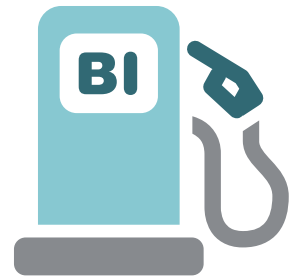
Die Informationsflut ist überwältigend, ihre Ursachen sind vielfältig. Was auch immer der Grund für die Fülle der Informationen ist: Durch die strukturierte Auswertung und Aufbereitung der vorhandenen Daten versprechen wir uns eine bessere Entscheidungsgrundlage für die Zukunft.

Es gibt inzwischen Stimmen, die behaupten: „Daten sind das Öl des 21. Jahrhunderts.“ Damit werden Daten auf die gleiche Ebene gestellt wie die klassischen Produktionsfaktoren der Volkswirtschaftslehre: Arbeit, Boden und Kapital. Im Gegensatz zum Öl sprudeln die Daten jedoch immer stärker. Quellen wie beispielsweise Sensoren liefern unvorstellbare Datenmengen: So produziert ein einziges modernes Flugzeugtriebwerk 20 Terabyte je Stunde. In der öffentlichen Verwaltung hat u. a. die Einführung der Doppik zu umfangreichen Datensammlungen geführt, die nun wie ein neues Ölfeld erschlossen und genutzt werden sollen. Wie beim Rohöl reicht die reine Erschließung der Quellen jedoch nicht aus. Vielmehr müssen diese Daten raffiniert und damit nutzbar gemacht werden.

Aus dem aufbereiteten Meer an Information versprechen wir uns die Chance auf bessere Entscheidungsgrundlagen und damit ein zielführenderes Handeln – auch in der öffentlichen Verwaltung, denn hier ist der Effizienzdruck ebenfalls längst angekommen.

Was folgt, ist die Beschäftigung mit dem Thema Business Intelligence (kurz: BI). Der Einstieg erfolgt im Normalfall zunächst über eine Suchanfrage bei Google oder das Lesen eines Buches. Und es finden sich umfassende Informationen: 2012 boten 250 Anbieter in Deutschland BI-Lösungen an. Je nach Betrachtungsweise sind es sogar noch deutlich mehr. Hochrelevant für Interessenten aus der öffentlichen Verwaltung ist die Studie „Steuerungs- und Planungssysteme in der öffentlichen Verwaltung“ aus dem Jahr 2009 von BARC*.

Zudem gibt es umfassende Informationen zu Trends und aktuellen Hype-Themen rund um den Themenkomplex: In Memory Analysis, Data Mining, Predictive Analytics und vor allem Big Data begegnen dem Recherchierenden allerorten und verunsichern die vielfach BI-unerfahrenen Entscheider. Entsprechend lautet eine der typischen Fragen von Interessenten: Brauche ich für die Auswertung meines 30 GB großen ERP-Datenbestands eine Big Data Lösung?



Genau wie beim Rohöl reicht die reine Erschließung der Quellen nicht aus. Vielmehr müssen auch Daten raffiniert und damit nutzbar gemacht werden.

* *BARC Marktstichprobe BI 2012*

<http://barc.de/docs/steuerungs-und-planungssysteme-in-der-offentlichen-verwaltung>

Dabei sind es unserer Erfahrung nach tatsächlich andere Themen, die für Interessenten in der öffentlichen Verwaltung wichtig sind. Durch die Auswertung von über 50 Kundenprojekten im Bereich der öffentlichen Verwaltung haben wir die Top 5 der wichtigsten Aspekte einer BI-Lösung ermittelt:

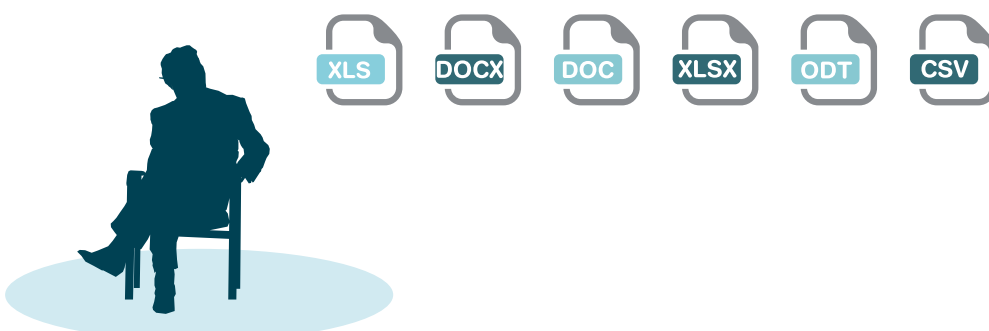
Platz 1 FUNKTIONSUMFANG

Ist die Entscheidung zur Einführung einer BI-Lösung gefallen, lautet das Ziel meistens, nur eine BI-Lösung in der gesamten Verwaltungseinrichtung zu betreiben. Daher muss diese Lösung nach Möglichkeit breit aufgestellt sein und zudem möglichst umfassende Funktionalitäten bieten, ohne überfrachtet zu sein und den Anwender (speziell in der Anfangszeit) zu überfordern.

Eine gute BI-Lösung sollte, trotz umfassender Funktionalitäten, den Anwender nicht überfordern.

Einen klassischen Einstieg ins Thema BI liefert die Auswertung operativer Datenbestände, z. B. aus dem ERP-System, oder Fachverfahren. Dabei werden häufig erst einmal interne Berichte erzeugt, nach Excel exportiert und dort für die externe Nutzung aufbereitet. Mit den steigenden Erfahrungen der Nutzer und den wachsenden Erwartungen der Berichtsempfänger folgt vielfach der Aufbau eines externen Berichtswesens mit CI-konformen und aggregierten, vielfach grafischen Berichten. Am Schluss steht dann der Aufbau eines zentralen Data-Warehouses, in dem Daten aus diversen Quellen vereint werden.

Für System-ferne Endanwender sind eine automatische Berichtsverteilung und der anschließende Versand der Berichte per E-Mail genauso wichtig wie das grafisch anspruchsvolle Dashboard auf Leitungsebene, das jeden Morgen auf der Web-Startseite (oder im Verwaltungsportal) über den aktuellen Status der definierten Kennzahlen informiert. Die Exportmöglichkeit in die MS Office-Welt oder auch als PDF wird von allen Anwendern gleichermaßen erwartet.



Platz 2 FLEXIBILITÄT (ANPASSUNGS- UND ERWEITERUNGSFÄHIGKEIT)

Mit dem Roll-out der Software in der Verwaltung wächst typischerweise auch die Anzahl der anzubindenden Datenquellen. Neben klassischen relationalen Datenbanken mit operativen oder dispositiven Daten*, spielt auch die Anbindung von MS Excel®- und Access®-Dateien eine zentrale Rolle. Speziell auf Power-User-Ebene wird neben dem klassischen Zugriff über eine Web-Oberfläche häufig ein Excel®-basierter Zugriff auf die Datenuniversen gefordert. Dabei greift die Leistungsebene sehr gerne über Tablets auf ihre Berichte und Dashboards zu.

Für alle Anwendergruppen ist es wichtig, dass die Oberfläche über Berechtigungen speziell auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten werden kann, ohne dass (aktuell noch) überflüssige oder nicht genutzte Funktionen und Features zu sehr ablenken.

Neben dem klassischen Zugriff über eine Web-Oberfläche, wird häufig ein Excel®-basierter Zugriff auf die Datenuniversen gefordert.

* *Dispositive Daten* sind die in einem Unternehmen vorliegenden Daten, die das Management bei Entscheidungen zur Steuerung oder strategischen Ausrichtung des Unternehmens unterstützen (Quelle: Wikipedia)

Platz 3 ERGONOMIE UND USABILITY

Die meisten Interessenten bevorzugen eine vollständig Web-basierte BI-Lösung, die auch den Endanwendern und nicht nur den Administratoren umfangreiche Self-Service-Möglichkeiten bietet. Kein Anwender will heute für minimale Berichts Anpassungen in der IT anrufen, um dann unter Umständen mehrere Tage auf die Umsetzung zu warten. Die Nutzung des Berichts (im besten Fall abgestuft vom einfachen Aufruf über die Anpassung der Filterung bis hin zum umfassenden Umbau) wird, insbesondere von Fachabteilungen wie dem Controlling, vehement gefordert. Neue Berichts anforderungen sollen daher auf Basis vordefinierter Templates schnell selber entwickelt werden können. Dass dabei vorhandene Berechtigungsstrukturen berücksichtigt werden, ist selbstverständlich. Ebenso wie eine deutsche Benutzeroberfläche und – für den Fall der Fälle – ein deutschsprachiger Support, der auch inhaltlich weiß, wovon er redet.

Vordefinierte Templates sind eine hilfreiche Basis und Werkzeug für die effiziente Entwicklung neuer Berichts anforderungen.

Platz 4

BRANCHENKOMPETENZ DES ANBIETERS

Immer mehr BI-Anbieter mit umfangreicher Erfahrung aus der privaten Wirtschaft entdecken für sich die öffentlichen Verwaltungen als lukrativen Markt. Denn moderne BI-Lösungen unterscheiden sich funktionell vielfach nicht gravierend voneinander (sehr wohl aber im Preis, siehe dazu Platz 5). Vielmehr ist es wichtig, dass der BI-Anbieter die Sprache der Kunden spricht und deren typische Anforderungen kennt. Umso häufiger gibt die Branchenkompetenz des Anbieters den entscheidenden Ausschlag. Denn bis öffentliche Einrichtungen einem Standardanbieter erklärt haben, was eine Verpflichtungsermächtigung oder eine Annahmeanordnung ist, oder gar in die Besonderheiten der Kameralistik eingeführt haben, ist der erste Beratungstag schon vergangen und berechnet. Zudem fehlt vielfach das – speziell in der ersten Projektphase unerlässliche – Best Practice Beispiel aus anderen, vergleichbaren Einrichtungen. Schließlich wollen doch auch Sie Ihre Leistungskennzahlen so aufbauen, dass damit später ein Benchmarking mit anderen Einrichtungen möglich ist, oder?

Es ist wichtig, die typischen Anforderungen einer BI-Lösung zu kennen und die Sprache des Kunden zu sprechen.



Platz 5 TCO

BI-Projekte sind Dienstleistungsprojekte! Daher ist es wichtig, nicht nur auf die einmaligen Kosten der Beschaffung zu schauen (die zugebenermaßen bei einigen Anbietern ganz schön zu Buche schlagen), sondern eine Gesamtbetrachtung z. B. über 5 Jahre zu erstellen. Dazu sollten von Anfang an die späteren Ausbaustufen sowie die steigenden Erwartungen und Anforderungen der Anwender berücksichtigt werden.

Vielfach liegen die Unterschiede bei der Lizenzierung von BI-Produkten in kleinen, aber feinen Details verborgen, die kräftig ins Geld gehen können. Das reicht von einer gesondert zu lizenzierenden Test-Umgebung, über die separat zu zahlende PDF-Exportmöglichkeit bis hin zu Lösungen, bei denen jede anzubindende Datenquelle gesondert zu vergüten ist.

Es empfiehlt sich, eine Gesamtbetrachtung über einen längeren Zeitraum, z. B. über 5 Jahre, zu erstellen.



Ach ja: Für die Auswertung eines 30 GB großen ERP-Datenbestandes benötigt übrigens niemand eine Big Data Lösung! Ein „gewöhnliches“ BI-Produkt tut es auch.

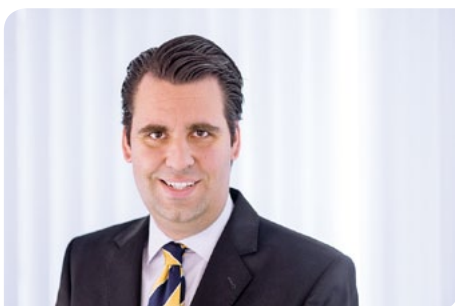
„Bildungshunger und Wissensdurst sind keine Dickmacher.“
(Lothar Schmidt, deutscher Politologe und Schriftsteller)

In diesem Sinne: Greifen Sie gerne zu!

Die MACH AG hat bereits über 50 BI-Projekte in öffentlichen Verwaltungen begleitet. Bundeseinrichtungen, Länderverwaltungen, Nicht-Regierungsorganisationen, Institute und Hochschulen setzen auf die BI-Lösungen von MACH und die Beratung durch unsere Experten.

Sollten Sie ebenfalls über die Anschaffung einer BI-Lösung zur effizienten Steuerung Ihrer Einrichtung nachdenken, informieren Sie sich beim Branchenspezialisten über für Sie geeignete Modelle. Gern vereinbaren wir einen unverbindlichen Beratungstermin mit Ihnen.

Über den Autor



Christopher Decker, Jg. 1980, ist bei der MACH AG als Leiter Produktmanagement verantwortlich für die strategische Ausrichtung des kompletten Lösungsportfolios. Der

Diplom-Kaufmann ist seit fast 7 Jahren im Unternehmen und hat als Berater diverse Verwaltungsmodernisierungsvorhaben und Software-Einführungen aktiv begleitet. Decker hat bereits auf zahlreichen Messen und Fachtagungen zum Thema ERP referiert und ist Mitglied in mehreren BITKOM-Arbeitskreisen zu IT-Themen.

Impressum

*MACH AG
Wielandstraße 14
23558 Lübeck
Tel. 0451 / 70 64 70
Fax 0451 / 70 64 73 00*

*mailbox@mach.de
www.mach.de*