



Mayato: Bewertung von Business-Intelligence-Tools



Die Qual der Wahl des richtigen Frontends für SAP BW

© Zoom Team, Shutterstock.com

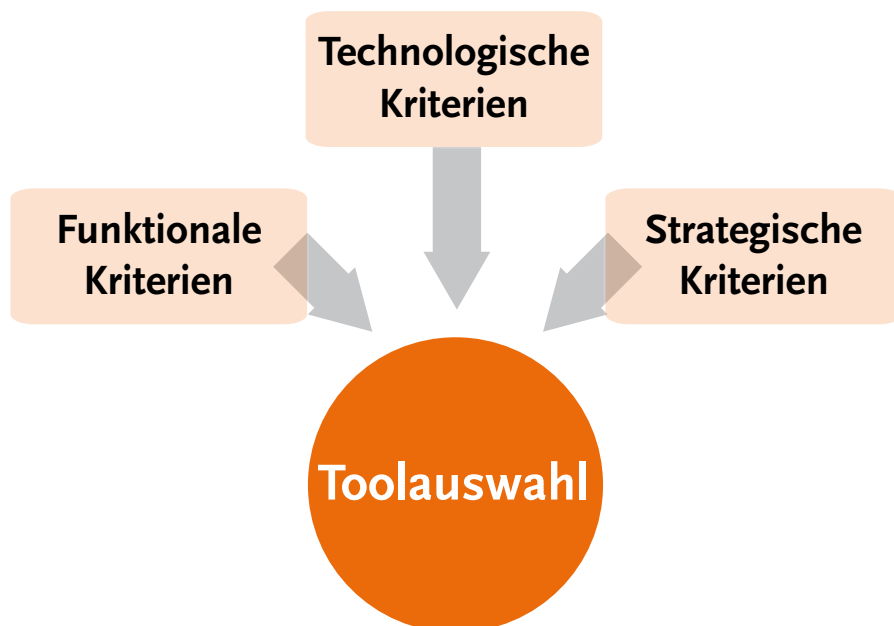
Früher stellten sich SAP-Kunden im BI-Umfeld die Frage, ob sie auf die Excel- und Webvarianten der SAP-Frontends setzen sollten. Heute stehen sie vor der schweren Aufgabe, aus einer Vielfalt von Werkzeugen von SAP, BusinessObjects und anderen Anbietern die für den jeweiligen Bedarf richtigen auszuwählen.

Von Jörg Huss, BI Berater, und Marcus Dill, Geschäftsführer, beide bei Mayato

Durch die Übernahme von Business Objects hat SAP ihre Business-Intelligence-Kunden stark verunsichert. Die traditionellen Frontend-Komponenten der Business Analyzer Suite für das Business Information Warehouse (BW) gelten allgemein als Auslaufmodelle. Gleichzeitig stecken die neuen Frontend-Produkte der SAP noch in der Entwicklung oder in der Erprobungsphase. Die Anbindung bestehender Business-Objects-Tools an SAP BW lässt für viele Firmen nicht den entscheidenden Mehrwert gegenüber dem Einsatz von Werkzeugen anderer Anbieter erkennen. Und selbst innerhalb der Business-Objects-Produktfamilie hat der Anwender die Qual der Wahl, da es eine ganze Reihe an Tools gibt, die teilweise funktional überlappen. Ohne einen

systematischen Bewertungsprozess läuft man bei der Toolauswahl schnell in die Irre: So können eine bestehende Applikationen und vertraute BI-Werkzeuge Anforderungen suggerieren, die vielleicht so gar nicht existieren. Oder aber einzelne Features und Funktionen werden überbewertet und überlagern die Wahrnehmung anderer wichtiger Anforderungen. Hersteller schließlich mischen in diesem Verwirrspiel natürlich gerne zu ihrem eigenen Nutzen mit und manipulieren die vermeintlichen Anforderungen in ihrem Sinn. Ein oft begangener Fehler ist die Überforderung der Endanwender bzw. Fachbereiche mit der Anforderungsspezifikation. Der Anspruch an die technische Tiefe und Konkretheit eines Lastenheftes ist in vielen Unternehmen hoch. Den Erwartungen entsprechend, werden

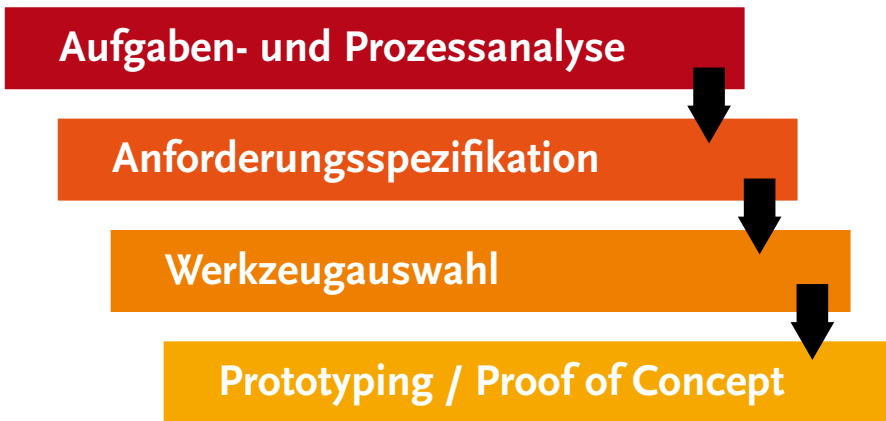
Fachvokabeln aus dem BI-Umfeld (z. B. „OLAP-Würfel“) und Begrifflichkeiten spezifischer Technologien (z. B. „Universe“) verwendet. Viele Fachkonzepte gleichen vorweggenommenen DV-Konzepten. Da muss es nicht verwundern, dass die Anforderungen oft auch gleich von IT-nahen Personen im Auftrag des Fachbereichs spezifiziert und damit viel zu früh durch die technische Brille gesehen werden. Sehr selten nur wird betrachtet, welche Aufgaben Anwender mit Hilfe von Reports bewältigen wollen. Erst bei einer eingehenden Aufgabenanalyse aber wird klar, welche Fragen der Anwender an sein zukünftiges BI-Werkzeug stellen könnte, welche Empfänger welche Daten mit welcher Frequenz erhalten müssen, wer überhaupt welche Daten sehen darf und welche Kommunikationsmedien (Mobile, Mail, Portal) dabei die geeigneten sind. Auf Basis einer Grobanalyse lassen sich die jeweiligen Anwendungsszenarien einzelnen Aufgabenkategorien zuordnen (z. B. Listenreporting, Management Reporting, Ad-hoc-Analyse), die wiederum eine Vorauswahl geeigneter Werkzeuge ermöglichen. Eine weitergehende Detailanalyse erlaubt nun, die Relevanz verschiedener Einzelaktivitäten für die Bewältigung der betrachteten Anwendungsszenarien einzuschätzen und damit ein funktionales Anforderungsprofil an das BI-Werkzeug bzw. die individuelle Reporting-Applikation zu erstellen.



Technologie und Strategie

Neben konkreten funktionalen Anforderungen, wie sie im Rahmen einer fachlichen Aufgaben- und Prozessanalyse ermittelt werden, sollte ein vollständiges Anforderungsprofil immer auch technologische und strategische Aspekte mit beinhalten. Für SAP-BW-Anwender ist sicher eine zentrale Frage, wie das je-

Kategorien von Kriterien bei der BI-Toolauswahl.



Systematischer Bewertungsprozess der BI-Toolauswahl.

weilige Werkzeug auf SAP BW zugreift. Die Mehrzahl der verfügbaren Third-Party-Werkzeuge für SAP BW nutzt die OLAP-Schicht von SAP BW über eine der Schnittstellen ODBO, XML-A oder OLAP BAPI. Die Vorteile dieser Zugriffsebene liegen auf der Hand: die reichhaltige OLAP-Funktionalität des SAP BW wird hier ebenso unterstützt wie feingranulare Berechtigungsprüfungen und der optionale Zugriff auf den BW Accelerator (BWA), mit dem große Datenmengen im Arbeitsspeicher für ultraschnelle Zugriffe bereitgehalten werden. Die Nutzung der OLAP-Schichten des SAP BW kann aber zum Performanceproblem werden, insbesondere wenn der Erwerb des BWA nicht geplant ist. Selbst mit dem BWA sind die drei OLAP-Schnittstellen definitiv nicht für das Auslesen von Massendaten aus SAP BW gedacht und in dieser Hinsicht auch von SAP hart limitiert.

Für alle Fälle sollte man sich vom jeweiligen Toolanbieter aufzeigen lassen, wie alternativ zu den OLAP-Schnittstellen auf BW-Daten zugegriffen werden soll. Tatsächlich werden viele Anbieter dann einräumen, dass die Zertifizierung auf OLAP-Ebene ihnen zwar vertrieblich hilft, in der Praxis aber sehr oft andere Wege beschritten werden, insbesondere die Datenreplikation in eigene Data Marts. Manche Anbieter gehen auch den Weg über andere SAP-Schnittstellen oder liefern sogar eigene Add-Ons für SAP BW aus. Die praktische Qualität dieser Lösungen streut stark. Darüber sollte man sich auch durch eine etwaige SAP-Zertifizierung nicht hinwegtäuschen lassen, da diese je nach Art der Schnittstelle bzw. Zertifizierung nur die technische Konsistenz nachweist, nicht aber die Funktion. Während die Frage nach dem SAP-Zugriff bei der Auswahl eines alternativen BW-Frontends naheliegend ist, wird oft übersehen, dass Anwender zur Bewältigung ihrer Aufgaben nicht selten auch auf zusätzliche Nicht-SAP-Quellen zugreifen müssen, z. B. weil die entsprechenden Datenquellen noch nicht im SAP BW verfügbar sind oder weil SAP BW nicht das einzige Data Warehouse im Unternehmen ist. Unterstützt das Frontend nicht eine semantische Schicht über verschie-

dene Quellen, ist die natürliche Folge, dass Ergebnislisten aus BW-Reports abgezogen und in lokalen Excel- und Access-Anwendungen mit anderen Daten integriert werden. Die Risiken und Kosten solcher lokalen Lösungsiseln sind hinlänglich bekannt. Das richtige Frontend sollte helfen, diese Integrationsanforderungen abdecken und auf diese Weise zu kanalisieren.

Weitere typische technologische Fragestellungen betreffen: die Frontend-Plattform (z. B. in Excel mittels Addin oder in Browsern über Webtechnologien wie Adobe Flash), Authentifizierung (Single Sign On!) und Autorisierung, Verschlüsselung, die Integration ins SAP-Portal oder in andere Portalplattformen, Optionen für Versand, Druck und PDF-Export, Office-Integration, Installation und die Rahmenbedingungen hinsichtlich Hardware oder Software (z. B. Betriebssystem, Office-Release). Zum Teil leiten sich die zugrundeliegenden Anforderungen aus fachlichen Erfordernissen ab oder sie ergeben sich auch aus bestehenden Infrastrukturen und Vorgaben des Unternehmens.

Kostenbetrachtung

Natürlich spielen bei der Toolauswahl auch harte, monetäre Kriterien eine zentrale Rolle, da trotz der Kosten für Anschaffung und Betrieb der Nutzen und Gewinn einer neuen BI-Applikation erhalten bleiben soll. Trotz komplexer Preismodelle und einer Unzahl an Rabatten und Lockangeboten lassen sich die absehbaren Lizenzkosten typischerweise relativ einfach ermitteln, schlicht durch Einholen eines Kostenvoranschlags. Gleiches gilt für die Supportgebühren, die praktisch alle Hersteller jährlich von ihren Kunden verlangen. Leider wird die Bedeutung von Lizenzkosten von den meisten Unternehmen überbewertet, obwohl andere Faktoren auf Dauer durchaus höhere Kosten verursachen können. Den größten Kostenblock machen erfahrungsgemäß das Customizing der Werkzeuge und die Entwicklung von Anwendungen auf der gewählten BI-Plattform aus. Aufwands- und Kostentreiber sind zunächst

oft die Werkzeuge selbst, z. B. durch hohe Komplexität, schlechte Bedienbarkeit, unzureichende Dokumentation und arbeitsintensive Erweiterungstechniken. Hinzu kommen Marktfaktoren wie typische Beratersätze und die Existenz von Ergänzungspaketen, wie sie z. B. von Beratungshäusern vertrieben werden. Natürlich spielt auch eine Rolle, ob für eine BI-Technologie bereits Erfahrungen und Infrastruktur im Haus vorliegen (beispielsweise in Nachbarabteilungen oder anderen Tochterunternehmen eines Konzerns). Auch die Nutzbarkeit für den Endanwender spielt eine nicht zu unterschätzende Rolle: Viele Anbieter werben mit „intuitiven Drag-&Drop-Oberflächen“ für die Power-User. Dennoch sind bei komplexeren Queries oder bestimmten Gestaltungswünschen oft Programmierkenntnisse erforderlich. Wenn die Bedienung des Tools jedoch die ständige Unterstützung durch teure Berater erfordert, treibt dies die laufenden Kosten natürlich immens nach oben.

Hat ein Unternehmen das Profil seiner fachlichen, technologischen und strategischen Anforderungen erstellt, steht der Vergleich mit dem Leistungsprofil der jeweiligen in Frage kommenden Werkzeuge an. Tatsächlich liegt hierin eine Hürde, die sich meist nicht ohne fremde Hilfe überwinden lässt, da oftmals im Unternehmen selbst die erforderliche Detailkenntnis fehlt. An dieser Stelle auf den Softwareanbieter zuzugehen, hilft nur eingeschränkt, da die Hersteller meist kein realistisches Bild ihrer Werkzeuge vermitteln und gerade über Schwächen ihrer Lösung nicht gerne reden. In der Regel empfiehlt sich an dieser Stelle, einen spezialisierten Berater einzubeziehen. Hier sollte aber auf jeden Fall darauf geachtet werden, dass dieser Berater keine Provisionen von Herstellern nimmt. Andernfalls besteht die Gefahr, dass der Berater seine eigenen wirtschaftlichen Interessen in die Bewertung der jeweiligen Software mit einfließen lässt. Sind Anforderungs- und Leistungsprofile erstellt, dann können diese qualitativ, aber auch quantitativ miteinander verglichen werden, sodass sich im Feld der Kandidatenwerkzeuge die Spreu vom Weizen trennt. Ist man auch nach diesem Schritt noch unsicher, für welches der am besten abschneidenden Werkzeuge man sich entscheiden soll, oder hat man Zweifel, ob selbst das Tool mit dem besten Score die Anforderungen ausreichend abdeckt, dann empfiehlt sich die Erstellung eines Prototypen als Proof of Concept. Ab gewissen Investitionshöhen sollte man einem Erwerb der Software in jedem Fall die Erstellung aussagefähiger Prototypen immer voranstellen. Viele Hersteller unterstützen solche Aktivitäten bereitwillig mit viel Spezialwissen und Ressourcen – in der Regel zu sehr günstigen Konditionen und manchmal sogar umsonst.