



[FÜR SIE GELESEN]

mayato Buchempfehlungen im Umfeld Business Intelligence und Customer Relationship Management

Buchtitel:	Performance Dashboards: Measuring, Monitoring, and Managing Your Business
Autor(en):	Wayne W. Eckerson
Details:	Sprache Englisch / 320 Seiten / Wiley 2005 / Preis US \$ 49,95
Rezensent:	Dr. Jörg Huss

1 Empfehlung

Die Herausforderung für das Design und die Entwicklung von Business Performance Dashboards (BPDs) liegt zum Großteil auf der Fachseite. Das vorliegende Buch ist deshalb stark auf den fachlichen Projektponsor und die Projektleitung zugeschnitten. Es vermittelt ihnen auf simple und gut strukturierte Art die verschiedenen Ziele von BPDs sowie die Voraussetzungen und Vorgehensweisen zu deren Implementierung. Dabei werden verschiedene Aspekte angesprochen, von der technischen Basis in Form einer Business Intelligence Systemlandschaft bis hin zu Soft-Faktoren, welche für die erfolgreiche Zusammenarbeit von Fach- und IT-Abteilungen oder für die Einführung neu entwickelter BPDs von Bedeutung sind. Der Leser sollte dennoch nicht den Anspruch der Vollständigkeit an die Lektüre legen, sondern sich von den kurz und knackig gemachten Ausführungen inspirieren lassen.

2 Inhaltzusammenfassung

Das Buch ist in drei Teile gegliedert. Zu Beginn wird die technische und organisatorische Systemlandschaft umrissen, in welcher Performance Dashboards zum Einsatz kommen. Gleich zwei der fünf Einführungskapitel thematisieren die Bewertung des organisatorischen und technischen Status im Vorfeld einer BPD-Einführung. Im zweiten Buchteil werden operational, taktisch und strategisch ausgerichteten BPDs voneinander differenziert. Der abschließende Teil liefert Anleitungen und Best Practices hinsichtlich kritischer Erfolgsfaktoren wie Projektstart, Auswahl relevanter Key Performance Indicators (KPI), Design effektiver Nutzerschnittstellen, BPD-Integration, Business & IT Kooperation und BPD-Einführung.

3 Bewertungskriterien

Inhalt: Im Einführungsteil werden Performance Dashboards als Werkzeuge des Business Performance Management (BPM) dargestellt. Innerhalb des vierstufigen BPM-Prozesses (1. Strategie, 2. Plan, 3. Überwachung & Analyse, 4. Eingreifen und Regeln) dienen BPDs den letzten beiden Stufen auf drei verschiedenen detaillierten Datenebenen. Dem Leser werden Statistiken über die derzeitige Implementierungslandschaft gegeben, die BPM als den derzeit am stärksten wachsenden Software-Markt darstellen. Dem Leser werden zudem Argumente für den Nutzen von Performance Dashboards und der dafür notwendigen Business Intelligence Systemlandschaft präsentiert. Die genannten Vorteile lassen sich jedoch nur auf Basis verschiedener organisatorischer und technischer Voraussetzungen erzielen, die der Autor sehr anschaulich erläutert. Mit der Gegenüberstellung von fachlicher und technischer Systemarchitektur wird gleich zu Beginn die Kooperation von IT- und Fachbereichen beschworen.

Im zweiten Teil werden die drei großen Typen (operativ, taktische, strategisch) von BPDs voneinander unterschieden und anhand von Praxisbeispielen beschrieben. Für operative right-time Dashboards werden kleine Datenmengen in Abhängigkeit von Ereignissen dynamisch aktualisiert. Operative Dashboards ermöglichen den Front-End-Supervisoren (Dispatcher, Anlagenfahrer, Call Center Manager, etc.) anhand simpler Nutzerdialoge die Erstellung eines robusten Regelwerks (Alarmer, Grenzwerte, Metriken). Der Hauptvorteil von taktischen Dashboards ist der direkte Zugriff des Nutzers während seiner strukturierten Explorationen auf multidimensionale Informationen. Die Vorauswahl der Daten erfolgt bottom up und der Nutzer erhält größtmögliche Freiheiten bei der Nutzung seines „Reporting Portals“. Manager greifen über strategische Dashboards auf individuell angepasste Scorecards zurück. Updates werden meistens monatlich oder quartalsweise ausgeführt. Bedeutsam für Ursachenanalysen ist die Möglichkeit für drill downs zu detaillierteren Sichten, Reporten und Dokumenten.

Der abschließende dritte Teil des Buches thematisiert verschiedene Erfolgsfaktoren. So werden Verkaufsargumente, Finanzierungsstrategien, Teamzusammensetzungen und mögliche Startpunkte für BPD-Projekte mitgeteilt. Ein weiteres Kapitel gibt Anleitung zur Auswahl, zum Verständnis und zur Entwicklung von Schlüsselindikatoren (KPI) und Scorecards. Dem Nutzerinterface wird ebenfalls besondere Aufmerksamkeit gewidmet, ist es doch der Schlüssel zur erfolgreichen Verwendung von Informationen durch Fachbereiche außerhalb der IT-Abteilung. Drei verschiedene Ansätze zur BPD-Integration (individualisiert, verknüpft, zusammengeführt) werden beschrieben und miteinander verglichen. Abschließend werden Heuristiken und Richtlinien zur Berücksichtigung von zwei essentiellen Soft-Faktoren aufgeführt: 1. Kooperation von Fach- und IT-Abteilungen; 2. Einführung und Nutzung von BPD.

Lesbarkeit: Das Buch ist einfach lesbar und sehr übersichtlich aufgebaut. Jedes Kapitel enthält eine Zusammenfassung, wenn auch Zusammenfassungen der einzelnen Buchteile vermisst werden. Literaturreferenzen werden am Ende jedes Kapitels benannt, allerdings ohne direkten Verweis aus dem Text heraus. Im Teil 2 werden die verschiedenen Dashboard-Typen anhand von praktischen Beispielen eingeführt. Inhalte werden in Form einer umfangreichen Sammlung an Screen-Shots und Graphiken illustriert. Weiterführende Gedanken, Anmerkungen oder Erläuterungen werden häufig in sogenannten „Spotlights“ ausgeführt. Ein Verzeichnis fehlt in beiden Fällen. Dafür kann der Leser auf ein Glossar und ein Indexverzeichnis zurückgreifen. Darüber hinaus wird ein Kriterienkatalog für die Evaluation von BPDs gegeben, kategorisiert nach Design, Analysis, Datenlieferung, Administration, Infrastruktur und Lieferant.

Praxistauglichkeit: Das Buch ist an die Adresse von (zukünftigen) BPD-Nutzern und Projektmanager gerichtet. Es gibt deshalb einen sehr guten Überblick über Hintergrund, Ziele, allgemeine Funktionsweise und unterschiedlichen Ausprägungen von BPDs. Es ist damit ein Buch, das dem Leser vor und während des Projektstarts eine große Hilfe sein kann. Technische Aspekte zur Implementierung und Optimierung von BPD sind jedoch kaum zu finden, abgesehen von einigen grundlegenden Überlegungen zu KPIs und Nutzerinterfaces. In der Praxis kann das Buch von W. W. Eckerson deshalb einen sehr guten Einstieg für das gesamte Projektteam bieten. Da aber auch bei diesem Thema der „Teufel im Detail steckt“, bedarf es zur erfolgreichen Einführung von Performance Dashboards jede Menge Projekterfahrung und/oder weiterer Lektüre.