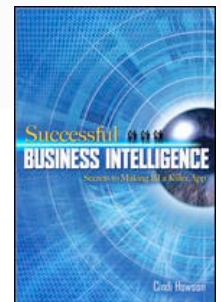




[FÜR SIE GELESEN]

mayato Buchempfehlungen im Umfeld Business Intelligence und Customer Relationship Management

Buchtitel: Successful Business Intelligence
Autor(en): Cindi Howson
Details: Sprache Englisch / 240 Seiten / McGraw-Hill 2008 / Preis US \$ 39,95
Rezensent: Dr. Marcus Dill



1 Empfehlung

Kaum jemand wird heute noch die Notwendigkeit von Business Intelligence (BI) für den Erfolg eines Unternehmens bezweifeln. Viele Firmen investieren daher auch in den Aufbau eines Data Warehouse und in Softwarewerkzeuge für Analyse und Reporting. Viele sehen nach einiger Zeit aber ihre Hoffnungen, die sie mit der Einführung von BI verbinden, enttäuscht und werten die jeweiligen Projekte als Fehlschlag. Cindi Howson ist in ihrem Buch den Ursachen für Erfolg und Misserfolg von BI-Initiativen auf den Grund gegangen und stellt diese in einem Buch vor, dessen Lektüre allen zu empfehlen ist, die am Anfang ihrer BI-Aktivitäten stehen oder mit dem Ergebnis ihrer bisherigen Projekte unzufrieden sind. Selbst langjährige Praktiker werden in diesem sehr lesenswerten Buch Anregungen finden.

2 Inhaltzusammenfassung

Das Buch basiert auf einer Umfrage, die Cindi Howson unter Betroffenen durchgeführt hat, sowie auf zahlreichen Beispielen aus erfolgreichen Unternehmen. Die ersten Kapitel bieten u.a. eine kompakte Einführung zu Business Intelligence, deren Sinn und Zweck, Komponenten und Technologien. Kapitel 4 widmet sich den verschiedenen Erfolgsmaßen für BI-Projekte und macht deutlich, dass keines für jede Firma in gleicher Weise sinnvoll ist und jedes Kriterium auch seine Schwächen hat. Die nachfolgenden Kapitel behandeln jeweils die einzelnen Erfolgsfaktoren für BI. Neben technischen und Vorgehensaspekten wird auch der Einfluss von Zufall und Umfeldfaktoren untersucht. Das abschließende Kapitel 14 gibt einen Ausblick in die Zukunft von BI und legt einen Schwerpunkt auf abzusehende technologische Entwicklungen wie z.B. im Bereich BI Search.

3 Bewertungskriterien

Inhalt: Das erste Kapitel führt zunächst recht allgemein in BI und den Hintergrund des vorliegenden Buches ein. Inhalt und Rahmen der zugrundeliegenden Umfrage wird erläutert. Die einzelnen Umfrageergebnisse sind in den späteren Kapiteln eingestreut und dort zumeist interessant, wenn auch in manchen Fällen die praktischen Beispiele überzeugender sind als nackte Statistiken. Der Abdruck der Umfrage selbst (im Anhang des Buches) erhöht die Seitenzahl, bringt aber nicht wirklich Mehrwert. In den Kapiteln 2 und 3 gelingt Howson eine schöne, kompakte Übersicht über BI-Technologien aus IT- und aus Anwendersicht. Die Erläuterungen sind anbieterneutral, erreichen an einigen Stellen durchaus beachtliche Tiefe (wie z.B. die Erklärung der OLAP-Abfragesprache MDX), finden aber insgesamt das richtige Niveau für Einsteiger. Der BI-Kundige wird über diese Kapitel nickend hinweg lesen oder vielleicht sogar seine Freude daran haben, dass er Dinge, die er für sich alle schon kennt, noch mal in einen sauberen Zusammenhang gestellt bekommt. Das anschließende Kapitel 4 zeigt, dass es neben dem vielzitierten ROI auch eine Reihe anderer Maße für den Erfolg einer BI-Initiative geben kann, von denen viele vor allem den Vorteil höherer Objektivität der zugrundeliegenden Maßzahlen haben (z.B. Anzahl Benutzer, Anzahl aktiver Benutzer, Anzahl analytischer Anwendungen, Anzahl Entwicklungsanträge). Allen Kennzahlen wohnt natürlich eine m.o.w. große Unschärfe inne. Howson macht deutlich, dass nicht eine Kennzahl alleine - schon gar nicht über alle BI-Projekte hinweg - die alleine richtige ist. Jede Firma muss für ihre jeweilige BI-Initiative die individuellen Ziele und Kennzahlen definieren. Der erfahrene BI-Veteran wird die in den folgenden Kapiteln von Howson erläuterten Erfolgsfaktoren für BI-Projekte nachvollziehen können und auf grober Ebene kaum etwas hinzuzusetzen haben: Unterstützung durch das Topmanagement; die Qualität von Daten und Prozessen in den Vorsystemen; die konstruktive Zusammenarbeit von IT und Fachbereich; die Auswahl der richtigen – weil relevanten – Analysen; ein Entwicklungsprozess, der dem iterativen Charakter von Analysen stärker entgegen kommt als das klassische Wasserfallmodell; geeignete Organisationsformen zur Steuerung über Abteilungsgrenzen hinweg; die Etablierung von übergreifenden Richtlinien für Projektvorgehen und Modellierung; und natürlich auch die Wahl des jeweils richtigen Softwarewerkzeugs – alle diese Faktoren haben erheblichen Einfluss auf den Erfolg von BI. Mit dem LOFT-Effekt (**l**uck, **o**pportunity, **f**rustration, **t**hreat) ist Howson zudem das Prägen eines griffigen Akronyms gelungen, der aussagt, dass trotz bester Planung und Befolgen aller Empfehlungen des Buches auch das „Quäntchen Glück“ mit über Erfolg oder Misserfolg einer BI-Initiative entscheidet. Der interne und der externe Kontext - günstige Gelegenheiten im Markt, Frustration über die aktuelle Situation im Unternehmen, weitreichende strategische Unternehmensentscheidungen oder Bedrohungen durch Konkurrenten oder technologischen Wandel – haben einen beachtlichen verstärkenden oder abschwächenden Effekt auf den Erfolg. Das abschließende Kapitel zur Zukunft von BI fokussiert stark auf Technologien, die in den kommenden Jahren an Bedeutung gewinnen werden. Im Vordergrund stehen dort nach Meinung von Howson und der Mehrheit der Umfrageteilnehmer neben Aspekten der Prozess- und Oberflächenintegration (z.B. Dashboards) vor allem Predictive und Text Analytics.

Lesbarkeit: Howsons Buch ist in bester Tradition guter amerikanischer Business Literatur geschrieben. Seine Sprache ist einfach, Terminologie – auch vermeintlich triviale - und Technologie werden kurz und bündig und ohne Arroganz des Experten eingeführt. BI-Novizen werden sich auf ihrem Wissensstand abgeholt fühlen. Zentrale Konzepte werden in verständlichem Englisch kompakt erklärt. Dabei verzichtet Howson darauf, jeden Aspekt detailliert zu strukturieren und analysieren, sondern gibt stattdessen Beispielen breiten Raum, was das Nachvollziehen der beabsichtigten Botschaft erleichtert. Auf akademische Haarspaltereien wird verzichtet, ohne zu simplifizieren. Aufgrund des kompakten Umfangs von netto ca. 200 Seiten, lässt sich das Buch auch gut und entspannt an einem ruhigen Wochenende lesen. Die saubere Struktur des Buches mit eigenen Kapiteln zu jedem Erfolgsfaktor erleichtert zudem die Orientierung und das Wiederaufsetzen der Lektüre, auch wenn man Teile zum Zweck der späteren Umsetzung in die Praxis erneut studieren möchte.

Praxistauglichkeit: Das Buch enthält zwar keine Checklisten und einfache Patentrezepte, durch deren Abarbeiten man sein BI-Projekt im Vorbeigehen zum Erfolg macht. Die Behandlung der untersuchten Erfolgsfaktoren regt jedoch zum Nachdenken an und weckt Ideen. Die Empfehlungen am Ende eines jeden Kapitels berühren zwar nur spezielle Punkte, sind aber konkret genug, um sowohl neuen Projekten einen soliden Rahmen als auch laufenden Initiativen einige Ansatzpunkte für Verbesserungen zu geben. Natürlich müssen in jedem Projekt der individuellen Situation angemessene Lösungen selbst gefunden werden. Der Anhang, bestehend aus einer kurzen Liste von Büchern und Webseiten sowie den Referenzen zu den einzelnen Kapiteln, bietet die Möglichkeit zur weiteren Vertiefung. Über den ausführlichen Index lässt sich auch innerhalb des Buches zuverlässig dorthin navigieren, wo spezielle Interessen liegen. Trotzdem ist das Buch sicher weniger ein Nachschlagewerk, das man im Projektalltag auf dem Schreibtisch liegen haben sollte, sondern vielmehr ein Ideengeber in Momenten der strategischen Planung und der Reflexion über das eigene Projekt.