



Drei Thesen zum Thema Business Intelligence – Kritische Anmerkungen von Prof. Rolf Hichert

Wer sich mit Business Intelligence und der Gestaltung von Managementberichten intensiver beschäftigt, kommt an ihm nicht vorbei: Prof. Rolf Hichert gehört zu den gefragtesten Rednern im deutschsprachigen Raum, wenn es um die Themen Informationsvisualisierung in Managementberichten und Geschäftspräsentationen geht. Er fordert klare Gestaltungsregeln zur besseren Verständlichkeit. Diese sollen sich vor allem an bekannten Wahrnehmungsmustern, ähnlich wie bei Landkarten, orientieren („Flüsse sind blau und Norden ist oben“). Im TreuenFels-Brief nimmt der Geschäftsführer des Schweizer Beratungshauses HICHERT+PARTNER Stellung zum Thema Business Intelligence: Wir haben ihm drei Thesen vorgelegt.

1. These: Business Intelligence wird für Unternehmen immer wichtiger – doch der Unterschied zwischen Anspruch und Wirklichkeit ist enorm.

Solange sich Berater, Software-Anbieter und Anwender nicht darüber einig sind, was sie eigentlich unter Business Intelligence konkret verstehen, wird es schwierig, den Unterschied zwischen Anspruch und Wirklichkeit zu beurteilen. Die meisten bezeichnen hiermit recht diffus alles das, was zu mehr Datentransparenz und verständlicherem Informationsangebot führt – das ist nichts wirklich Neues. Vielfach geht es beim Thema BI um die Einführung von Software-Systemen, die schon wieder einmal versprechen, die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt liefern zu können. Das hat sich seit den Anfängen der elektronischen Datenverarbeitung nicht wesentlich geändert.

Über mehr oder weniger übersichtliche Dashboards, Cockpits oder Balanced-Score-Card-Darstellungen soll die Unternehmenssteuerung revolutioniert werden. Einige Anbieter übertrumpfen sich gegenseitig, indem sie bei Einsatz ihres BI-Konzeptes „bessere Entscheidungen“, „erfolgreiche Unternehmensführung“ und „optimale Informationsversorgung“ versprechen. Wenn man BI-kritisch wie ich eingestellt ist, sieht die Wirklichkeit oft ganz anders aus: Mehr oder weniger vollständige Ist-Daten werden mehrdimensional ausgewertet, die Antwortzeiten sind schlecht, und die visuellen Darstellungen lassen viele Wünsche offen. Das ist leider die Realität in vielen Unternehmen.

2. These: Trotz eingeführter BI-Systeme gibt es in Unternehmen immer noch einen Excel-Wildwuchs, denn Mitarbeiter vertrauen lieber auf eigene Auswertungen.

Hier gibt es zwei sich gegenüberstehende Meinungen: Wenn die BI-Verfechter jede Excel-Anwendung als Wildwuchs empfinden und die Excel-Verfechter die wohl zwangsläufigen Einschränkungen von BI-Systemen als Grund für deren Ablehnung bemängeln, so kommen wir hier nicht weiter. Die Lösung liegt wie so häufig in der Mitte, beide Ansätze haben für ihr bevorzugtes Einsatzgebiet ihre Berechtigung: Excel für die lokalen Lösungen und als Front-End für die Querschnittslösungen, BI-Systeme vor allem für die zentrale Datenmodellierung, mehrdimensionale Abfragen und standardisierte Auswertungen. Die Liefer- und Leistungspflicht liegt hier bei den BI-Systemen, die es bis heute nicht geschafft haben, den selbst formulierten Ansprüchen gerecht zu werden. Und ich bin der Meinung, dass die meisten Excel-Verfechter gern ihre oft mit viel Aufwand gebastelten und so gut wie nie dokumentierten Werke aufgeben würden, wenn ihnen die BI-Anbieter eine zufriedenstellende Lösung anbieten könnten. Denn der Gedanke einer gemeinsamen Datenbasis, zentral gepflegter Strukturen und einer weltweiten Präsenz ist für alle Beteiligten faszinierend. Aber leider sind die heutigen BI-Systeme nicht in der Lage, den anspruchsvollen Modellierungs- und Darstellungswünschen der Excel-Entwickler gerecht zu werden. Auf absehbare Zeit wird es wohl ein geordnetes Zusammenspiel beider Welten geben – und das ist ja auch gar nicht so schlecht.

3. These: BI-Systeme verändern die Unternehmenskultur, denn Mitarbeiter müssen die Hoheit über Daten aufgeben, die stärkere Transparenz macht eigene Fehler sichtbar.

So ist es, und das ist auch gut so. Jede „Hoheit über Daten“ ist Unfug, solange diese Daten nicht höchste Vertraulichkeit verlangen und nicht für andere Mitarbeiter von Bedeutung sind. Es gibt Unternehmen, die einen sehr offenen Umgang mit den gespeicherten Daten pflegen, und es gibt Unternehmen, bei denen wichtige Daten nur bestimmten Hierarchieebenen oder nur abteilungs- oder projektintern zur Verfügung stehen. Dies hängt vom Führungsstil, von der Vertraulichkeit, vom potentiellen Schaden durch Kopien und anderen Faktoren ab. Gerade hier kann ein BI-System Klarheit schaffen, die den Bedürfnissen aller Beteiligten gerecht wird. Natürlich kann Transparenz Fehler sichtbar machen, und es gibt Unternehmenskulturen, bei denen man besser keine Fehler macht. Aber ist Datentransparenz nicht auch eine Chance, Fehler frühzeitig zu erkennen und zu beseitigen?

Herr Prof. Hichert, wir danken Ihnen für Ihre interessanten Ausführungen und Anregungen zu diesem Thema!

Die Treuenfels-Redaktion