



5 Best Practices für mobile Business Intelligence

Autor: Ellie Fields
Director, Product Marketing
Tableau Software
Juni 2011

5 Best Practices für mobile Business Intelligence

Mobile Business Intelligence unterscheidet sich grundlegend von traditioneller Business Intelligence. Die Geräte sind unterschiedlich (Tablet-PCs anstelle von Desktop-PCs), die Bedürfnisse sind unterschiedlich (Abrufen der Details des anwesenden Kunden und nicht aller Kunden) und die Aufmerksamkeitsspanne der Benutzer ist unterschiedlich (unterwegs, wahrscheinlich abgelenkt).

Die potenziellen Vorteile sind jedoch enorm. Zum einen können Sie keine Entscheidungen ohne die zugrunde liegenden Daten treffen. Mobile Business Intelligence kann in viel größerem Ausmaß dort zum Einsatz kommen, wo die Geschäfte getätigt werden: Flurgespräche, Stand-up-Meetings, Vorgespräche der Führungskräfte sowie Besprechungen mit Kunden und Partnern. Die Voraussetzung, dass sich jeder Mitarbeiter an seinem Schreibtisch oder PC befinden muss, wenn er Daten benötigt, bedeutet eine Einschränkung des Potenzials von Business Intelligence.

Ein weiterer wesentlicher Vorteil besteht darin, dass die Basis für Business Intelligence in Ihrem gesamten Unternehmen verbreitert wird. Dies erleichtert Ihnen die Schaffung einer Unternehmenskultur, in der Entscheidungen anhand von Daten getroffen werden. Einige Statistiken zeigen, dass lediglich 8 % der Mitarbeiter in den meisten Unternehmen Business Intelligence nutzen.¹ Diese Zahlen deuten auf einen großen Misserfolg der Business Intelligence-Initiativen hin, die damit beauftragt sind, die Daten im gesamten Unternehmen zur Verfügung zu stellen.

Mobile BI bietet die Möglichkeit, BI im gesamten Unternehmen zu nutzen. Eine kürzlich durchgeführte Umfrage von Howard Dresner bestätigt die zunehmende Verbreitung von mobiler Business Intelligence. „Die große Mehrzahl (> 70 %) der befragten Unternehmen gab an, dass weniger als 10 % der Benutzer derzeit Zugriff auf mobile BI-Lösungen haben. Allerdings ist ihr optimistischer Ausblick auf die nächsten zwei Jahre bemerkenswert. Mehr als 30 %

gehen davon aus, dass sich dieser Wert im nächsten Jahr auf 11 bis 20 % erhöhen wird, und über 30 % gehen von einer Zunahme auf mehr als 21 % aus.“ Mobile Business Intelligence Market Study, September 2010, Dresner Advisory Services, LLC. www.mobile-bi-study.com

Es folgen nun für Entscheidungsträger, die mobile BI in Betracht ziehen oder bereits nutzen, fünf Best Practices für die Bereitstellung von Daten für mobile Benutzer.

- Vermeidung von Dashboard-Wildwuchs
- Berücksichtigung der kleineren Bauform
- Ausrichtung auf mobile Benutzer
- Berücksichtigung neuer mobiler Szenarien
- Nutzung der Mobilgeräten innewohnenden Möglichkeiten zur Zusammenarbeit

Vermeidung von Dashboard-Wildwuchs

Mobile BI ist mehr als das Anzeigen der bereits erstellten Dashboards auf einem Tablet-PC. Der Trick besteht darin, das Rad an die neuen Bedürfnisse anzupassen und es nicht neu zu erfinden. Letztendlich sollten Sie viele derselben Dashboards unterwegs und auf dem Schreibtisch auf geringfügig unterschiedliche Weise verwenden können.

Vermeiden Sie die Falle des Dashboard-Wildwuchses. Erstellen Sie auf keinen Fall Ihre wichtigsten Dashboards für jedes unterschiedliche Gerät erneut. Verwenden Sie stattdessen den Ansatz „Einmalige Erstellung, unbegrenzte Bereitstellung“. Sehen Sie vor, Ihre Dashboards ein Mal zu erstellen oder vorhandene Dashboards anzupassen und dann für alle relevanten Geräte verfügbar zu machen.

Um diese Best Practice umzusetzen, benötigen Sie eine Business Intelligence-Lösung, die den Ansatz „Einmalige Erstellung, unbegrenzte Bereitstellung“ unterstützt. Die Software muss z. B. verschiedene Geräte erkennen und für Mobilgeräte eine optimierte Touchscreen-Bedienung ermöglichen. Wenn Sie in



Abbildung 1: Durch den Ansatz „Einmalige Erstellung, unbegrenzte Bereitstellung“ wird die Lösung automatisch für die Touchscreen-Bedienung optimiert. Sie brauchen dann keine separate Version jedes Dashboards für die mobile Nutzung erstellen.

Ihrer jetzigen Lösung ein neues Dashboard speziell für den mobilen Einsatz erstellen müssen, dann können Sie niemals die Vorteile der Wiederverwendung nutzen. Indem Sie die Dashboards anpassen und nicht neu erstellen, können Sie viel Zeit einsparen und Probleme bei der Dashboard-Pflege vermeiden.

Berücksichtigung der kleineren Bauform

Das Display eines Tablet-PC ist zwar größer als das eines Smartphones, es ist aber wesentlich kleiner als der Monitor auf dem Schreibtisch. Dieser Unterschied bei der Bauform hat einen großen Einfluss darauf, wie die Benutzer Business Intelligence einsetzen.

Es geht darum, den verfügbaren Platz optimal zu nutzen. Auch auf einem kleineren Display ist genügend Platz vorhanden, um Dashboards übersichtlich darzustellen. Es folgen einige Tipps für die Anzeige von Dashboards auf einem Tablet-PC mit eingeschränkter Bildschirmgröße:

Platzieren Sie die wichtigste Ansicht links oben. Dorthin blicken die meisten Menschen zuerst.

Beschränken Sie das Dashboard auf 2 bis 4 Hauptansichten. Ein überfüllter Bildschirm schränkt die

Brauchbarkeit des Dashboards unterwegs ein.

Gehen Sie sparsam mit Legenden und Filtern um. Entfernen Sie alle Filter, die nicht unbedingt benötigt werden. Und brauchen Sie wirklich eine Farblegende, wenn die farbigen Elemente in der Ansicht beschriftet sind?

Größer ist besser. Verwenden Sie große Markierungen, um die bequeme Auswahl mit dem Finger zu ermöglichen. Verwenden Sie außerdem große Schriften, damit die Erläuterungen und Titel gut zu lesen sind.



Abbildung 2: Die ursprüngliche Version dieses Umsatz-Dashboards enthielt 5 Ansichten und 5 Filter.



Abbildung 3: Die mobile Version wurde vereinfacht und enthält nur noch 3 Ansichten und 3 Filter. Die wichtigste Ansicht mit dem Tagesumsatz ist am größten und befindet sich oben. Die beiden aus dem Dashboard entfernten Ansichten sind als Registerkarten vorhanden, damit weiterhin auf diese Daten zugegriffen werden kann.

Ausrichtung auf mobile Benutzer

Ein weiterer wesentlicher Unterschied zwischen der Bereitstellung von Analysedaten für Mobilgeräte und Desktop-PCs besteht darin, dass man nicht davon ausgehen kann, dass die Benutzer viel Zeit für die Suche nach den benötigten Daten haben. Die Benutzer werden wahrscheinlich nach einer groben Übersicht oder nach sehr spezifischen Daten suchen.

Nehmen Sie bei der Anpassung Ihrer Dashboards für mobile Benutzer diese kleinen, aber wichtigen Änderungen vor:

- Sehen Sie Drilldown-Möglichkeiten vor. Ihre Dashboards sollten Ausgangspunkte für die Anzeige spezifischerer Daten sein. Achten Sie darauf, dass Ihr Tool die Möglichkeit zum Drilldown in verschiedene Schichten von Daten ermöglicht, damit die Benutzer ihrem natürlichen Gedankengang folgen können. So sollte es z. B. in einem Bericht zur Produktivität und Kundenzufriedenheit in Callcentern möglich sein, Details zu den Schichten und Mitarbeitern eines bestimmten Callcenters anzuzeigen. Andernfalls wäre während der Überprüfung von Callcentern keine Problemdiagnose möglich.
- Passen Sie die Filterfunktion für Außendienstmitarbeiter an. Erstellen Sie eine Ansicht für einen Kundendienstmitarbeiter, der Kunden besucht? Fügen Sie einen Filter für die Kundensuche hinzu, anstatt ihn zu zwingen, nach einem Kunden anhand der Branche oder des Standorts zu suchen. Übertreiben Sie es aber nicht. Nur wenn Sie genau den richtigen Satz von Filtern bereitstellen, nicht mehr und nicht weniger, können Ihre Mitarbeiter die mobile BI optimal nutzen.
- Ermöglichen Sie die Suche nach Inhalten. Es ist zwar wichtig, in einem Dashboard die richtigen Informationen anzuzeigen, allerdings ist dies nur möglich, wenn zuvor das richtige Dashboard gefunden wird. In den meisten Unternehmen sind dutzende, wenn nicht hunderte von Berichten vorhanden. Geben Sie den Benutzern die Möglichkeit, auf einfache Weise anhand des Projekts, Publishers, Datums, Namens und anderer Kriterien nach verschiedenen Inhalten zu suchen.

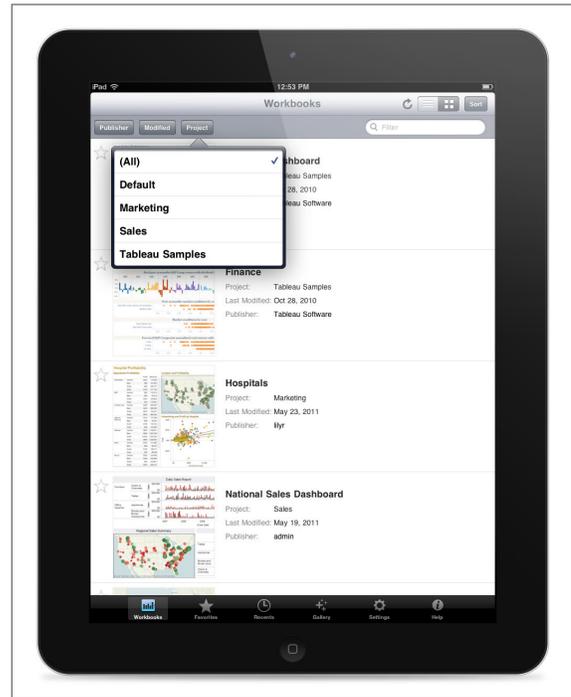


Abbildung 4: *Wo war das Dashboard wieder? Die schnelle und effiziente Suche nach Inhalten ist ein wichtiger Bestandteil der mobilen BI.*

Prüfen Sie abschließend, ob die Benutzer geschult werden müssen. Wenn die Benutzer für den Zugriff auf Ihre mobilen Inhalte ein völlig neues Bedienkonzept lernen müssen, wird die Neuerung nicht so gut angenommen, und Sie erhalten nicht alle Vorteile der mobilen BI.

Berücksichtigung neuer mobiler Szenarien

Der Schwerpunkt lag bisher auf dem Ansatz „Einmalige Erstellung, unbegrenzte Bereitstellung“ für die mobile BI. Es kann sich aber gelegentlich auszahlen, neue Ansichten gezielt für den mobilen Einsatz zu erstellen. Stellen Sie sich bei der Planung Ihrer mobilen Strategie folgende Fragen: „Sind die vorhandenen Dashboards geeignet? Liefern sie die Art von Informationen, die jemand braucht, der unterwegs ist und mit Kollegen, Kunden, Partnern oder Patienten zu tun hat?“

Sie könnten z. B. ein Dashboard für Kundendienstmitarbeiter erstellen, damit diese vor Ort beim Kunden auf einen Blick alle erforderlichen Informationen zum Kundenkonto, zur Verfügbarkeit von Ersatzteilen und zur Terminplanung erhalten. Oder Sie könnten ein Sparten-Dashboard mit allen wesentlichen

Kennzahlen erstellen. Dadurch könnten die Führungskräfte im Verlauf langwieriger Planungssitzungen rasch auf Informationen zu den wichtigsten Geschäftstrends zugreifen.

Um potenziell nützliche neue Arten der Datenpräsentation für Ihre Benutzer zu erkennen, können Sie folgende Schritte durchführen:

Fragen Sie sie, was an ihrer Arbeit am schwierigsten ist.

Fragen Sie sie, welche Informationen am schwersten zu bekommen sind und wann sie diese Informationen benötigen.

Begleiten Sie eine Person für einen Tag, und beobachten Sie den Arbeitsablauf. Notieren Sie die Zeiten, zu denen Informationen benötigt werden, und überprüfen Sie, wie viele Informationen die Person erhalten kann.

Nutzung der Mobilgeräten innewohnenden Möglichkeiten zur Zusammenarbeit

Mobilgeräte sind von Haus aus sozial. Sie werden in Besprechungen, vor Ort bei den Kunden und in Betriebszentralen verwendet. Tablet-PCs sind besonders sozial, da sie sich bequem umhertragen lassen, sofort starten und einfach weitergereicht werden können.

Nutzen Sie diese Eigenschaft bei Ihren mobilen BI-Anwendungen.

Implementieren Sie interaktive Funktionen zum Filtern, Sortieren, Schwenken und Zoomen, damit die Benutzer im Laufe einer Besprechung auf alle erforderlichen Daten zugreifen können.

Sehen Sie eine Kommentarfunktion in den Ansichten vor, damit keine Fragen und Beobachtungen verloren gehen.

Achten Sie darauf, dass Ihre Lösung so schnell ist, dass sie mit dem Tempo eines Gesprächs „mithalten“ kann. Wenn ein Dashboard nicht schnell genug geladen wird, fährt der betreffende Mitarbeiter fort, ohne die notwendigen Informationen erhalten zu haben.

Stellen Sie zu guter Letzt unbedingt sicher, dass Ihre mobile Business Intelligence-Lösung alle in Ihrem Unternehmen geltenden Richtlinien zu Datensicherheit und Authentifizierung erfüllt. Mobile Business Intelligence bietet zwar sehr gute Möglichkeiten zur Zusammenarbeit, aber gleichzeitig ist das Risiko von Sicherheitsverletzungen recht hoch, wenn Sie keine geeigneten Maßnahmen ergreifen.

Fazit

Die mobile Business Intelligence kann letztendlich das Versprechen einer 30 Jahre alten Branche erfüllen: Daten zu jedem Zeitpunkt und an jedem Ort bereitzustellen. Damit Sie den größtmöglichen Nutzen aus der mobilen BI ziehen können, benötigen Sie eine Strategie, die Ihre vorhandenen BI-Ressourcen nutzt und an eine mobile Umgebung anpasst.

Zu den Best Practices gehören:

- Einmalige Erstellung, unbegrenzte Bereitstellung
- Berücksichtigung der kleineren Bauform
- Ausrichtung auf mobile Benutzer
- Berücksichtigung neuer mobiler Szenarien

Nutzung der Mobilgeräten innewohnenden Möglichkeiten zur Zusammenarbeit

Jede dieser Best Practices ist für den Erfolg eines mobilen Business Intelligence-Projekts entscheidend. Gemeinsam unterstützen Sie diese Best Practices dabei, gut durchdacht in das mobile Zeitalter überzuwechseln. Sie sind jedoch nur der Anfang: Zusammenarbeit, Datenbereitstellung und Sicherheit müssen ständig weiterentwickelt werden, während wir die Business Intelligence von der Eingegrenztheit des Schreibtisches befreien.

Informationen zu Tableau

Tableau Software hilft Menschen dabei, Daten sichtbar und verständlich zu machen. Tableau wurde von Gartner und IDC im Jahr 2011 als das weltweit am schnellsten wachsende Business Intelligence-Unternehmen eingestuft und bietet Unterstützung beim schnellen und einfachen Analysieren, Visualisieren und Bereitstellen von Informationen. Mehr als 9.000 Unternehmen nutzen Tableau im Büro und unterwegs für schnelle Analysen. Zehntausende von Benutzern verwenden Tableau Public, um Daten in Blogs und auf Websites anderen zur Verfügung zu stellen. Laden Sie die kostenlose Testversion unter www.tableausoftware.com/de-de/products/trial herunter, und erleben Sie, wie Tableau Sie unterstützen kann.

Endnoten

¹ TDWI, angeführt unter <http://www.datamartist.com/business-intelligence-adoption-low-and-falling>