

O Tema do Encontro

O tema escolhido para o sexto Encontro de Usuários de BI foi Self Service BI. Um termo cunhado recentemente pela indústria e que tem agitado o mercado de soluções de Business Intelligence.

Durante os encontros em São Paulo e no Rio de Janeiro contamos com a presença de mais de 50 representantes de diversas empresas, todas com iniciativas na área de Business Intelligence e/ou Data Warehousing, muitas delas com experiências bem estabelecidas de utilização do conceito de Self Service BI. Este documento pretende resumir os principais tópicos discutidos durante os encontros, pinçando dúvidas e opiniões compartilhadas pelos participantes e relatando os consensos obtidos durante as discussões.



Discutindo o Conceito de Self Service BI

O consenso em torno do significado do conceito de Self Service BI foi obtido rapidamente durante os encontros. A tradução literal do termo, Auto Serviço de Inteligência de Negócio, retrata fielmente as promessas dos fornecedores e as expectativas dos usuários em torno do conceito.

As palavras liberdade e autonomia foram as mais utilizadas para descrever os benefícios para as áreas usuárias.

Por outro lado, segurança e governança dos dados foram as maiores preocupações demonstradas pelos representantes das áreas técnicas.

Todos concordaram que o conceito de Self Service BI veio para ficar e que a tendência é de que os usuários finais sejam cada vez mais responsáveis pela exploração e análise dos dados.

Ao mesmo tempo, foi consenso nos grupos a percepção de que mesmo em organizações onde o conceito de Self Service BI é usado, a área de TI continua ter papel importante nos processos de coleta, integração e governança dos dados.

Self Service BI é Algo Novo?

A maioria dos participantes entendeu que o conceito de Self Service BI é antigo mas que até recentemente era limitado por razões técnicas e políticas.



Entre as razões políticas, a mais citada foi a preocupação excessiva das áreas de TI em garantir que os relatórios corporativos fossem controlados por ela, limitando propositalmente a liberdade dos usuários em gerar seus próprios relatórios e análises.

Alguns reforçaram que esta atitude levou os usuários a buscar caminhos alternativos que muitas vezes passavam pela criação de ambientes de BI clandestinos, desenvolvidos em plataformas disponíveis a eles como

SAS, ACCESS e EXCEL. De certa forma, esses usuários estavam praticando Self Service BI sem o envolvimento das áreas técnicas.

A dificuldade das ferramentas de BI em competir com o Excel foi a questão técnica mais citada para o conceito de Self Service BI ganhar força só recentemente. Para a maioria dos participantes, as ferramentas de BI das gerações anteriores eram muito complexas e faziam com que os usuários reagissem a utilizá-las.

Com a nova geração de ferramentas de BI, mais flexíveis e fáceis de utilizar, os usuários parecem mais dispostos a explorar os dados diretamente, fazendo suas próprias análises e relatórios.

Os Desafios de um Ambiente de Self Service BI

A governança dos dados foi considerada por todos o maior desafio associado com a utilização do conceito de Self Service BI.

Uma grande preocupação levantada pelos participantes que já tiveram experiências reais com ferramentas de Self Service BI foi a questão da segurança da informação já que estas ferramentas possuem mecanismos bastante limitados de controle de acesso às informações.

Outra preocupação bastante presente durante as discussões foi com a confiabilidade dos relatórios e análises desenvolvidos pelos usuários finais sem apoio da área técnica. Alguns participantes relataram experiências em que o uso da tecnologia de Self Service BI já está gerando efeitos negativos na qualidade dos relatórios corporativos.

Além da questão de governança das informações, outro ponto que mereceu destaque foram os limites associados com o número de usuários concorrentes, o nível de detalhe que se pode analisar versus o volume de dados e o tempo para acessar modelos de dados mais complexos. Estes limites foram citados como pontos de atenção para qualquer iniciativa de Self Service BI.

Por fim, o fato das ferramentas de Self Service BI não serem capazes de substituir totalmente as ferramentas de BI tradicional no segmento de relatórios corporativos traz uma preocupação quando ao custo com licenças e gestão de várias tecnologias.

Quais são as opções de ferramentas disponíveis no mercado?

À disposição do usuário, algumas ferramentas de Self Service BI se destacam no mercado. O grupo listou as seguintes:

- SAS VA (Visual Analytics), desenvolvido e distribuído pelo SAS Institute;
- Tableau, que em 2016 foi avaliado como líder no relatório do Quadrante Mágico do Gartner Group sobre ferramentas de Self Service BI;
- Endeca, novo produto da Oracle para o segmento de Self Service BI;
- Microstrategy Visual Insight, versão de Self Service BI da tradicional ferramenta de Business Intelligence da Microstrategy.

Na experiência dos participantes do encontro, as ferramentas mais utilizadas tem sido SAS VA e Tableau, mas a expectativa é que todas as citadas pelo grupo tenham relevância, até porque se assemelham nas funcionalidades.

Além das apontadas, o grupo entende que o Excel da Microsoft continua e deve continuar sendo uma das ferramentas de Self Service BI mais utilizadas.

Como estão sendo usadas?

Na maior parte das empresas do grupo, as ferramentas citadas ainda estão em fase de testes ou início de implantação. Elas convivem com ferramentas de Business Intelligence tradicionais como Cognos (IBM), Business Objects (SAP) e Microstrategy (versão padrão).

Em geral, pela praticidade que as ferramentas de Self Service BI oferecem, os usuários as têm utilizado muitas vezes com pouca, ou até nenhuma, interferência dos profissionais de TI. Esse uso vem causando preocupação em algumas empresas justamente pela questão da governança de dados, já citada anteriormente, e que resulta em problemas de qualidade dos resultados obtidos pelos usuários finais.

Observando as empresas que estão mais avançadas no uso dessas ferramentas é possível afirmar que há a necessidade da preparação dos dados pela área de TI, para que os usuários possam se beneficiar de forma efetiva dessas ferramentas.

A geração de “tabelões” com as informações necessárias tem sido a forma mais eficiente encontrada pelas áreas de TI para permitir a análise de dados pelos usuários e a utilização das ferramentas de Self Service BI.

Em resumo, a tendência é que se busque o equilíbrio entre as responsabilidades de cada área no uso das ferramentas de Self Service BI. A utilização das ferramentas fica por conta dos usuários, que serão responsáveis por gerar seus próprios relatórios e *dashboards*, enquanto os profissionais de TI farão a preparação dos dados a serem utilizados pelos usuários.



Como fica a convivência entre as ferramentas de BI tradicionais e as de Self Service BI?

Considerando as funcionalidades e características de cada conjunto de ferramentas o grupo entende que faria sentido que elas convivessem nas organizações.

As ferramentas tradicionais são mais adequadas para publicação de relatórios corporativos desenvolvidos pela área de TI e apenas utilizados pelos usuários finais, pois apresentam melhores controles de governança dos dados e dos processos de desenvolvimento e de colocação em produção.

As ferramentas de Self Service BI por sua vez, são mais práticas para os usuários, visto que são mais flexíveis e fáceis de serem utilizadas. Por outro lado, pecam nas áreas de governança e de controle de desenvolvimento.

Ou seja, ambas poderiam ser utilizadas em aplicações diferentes, de modo que suas principais virtudes fossem exploradas no momento certo.

Apesar de logisticamente o uso combinado das ferramentas apresentar melhores resultados, o grupo entende que o custo de licenciamento dificultaria o uso dessa estratégia no longo prazo. As ferramentas citadas, tradicionais ou de Self Service BI, possuem custo relativamente alto e são licenciadas por usuário nominado. A necessidade de licenciamento duplo para cada usuário poderia inviabilizar na maioria das empresas este tipo de abordagem conforme o número de usuários com acesso aos dois tipos de ferramentas fosse crescendo.



Conclusão

O consenso do grupo é de que no médio/longo prazo, ou as ferramentas tradicionais se adaptarão ao modelo de Self Service BI, mantendo suas características de governança e controle, ou as ferramentas de Self Service BI vão incorporar as características de governança e controle em suas versões.

Caberá portanto às empresas avaliar quais ferramentas serão mais competentes em suas funcionalidades atendendo tanto flexibilidade, quanto governança e controle.

Na visão do grupo, o mais provável é que as ferramentas de Self Service BI sejam as vitoriosas, já que no momento atendem melhor os usuários, que em última análise são a razão de ser da existência da tecnologia.