

Een pleidooi voor creativiteit en structuur

De kortste weg tussen twee punten

Joost van Bilsen en Eric van der Wolk

Aan het begin van zijn artikel in DB/M nr. 1/2003 schrijft Robin de Witte; 'Einde aan het rechtlijnig denken'. Hij stelt dat 'traditionele' BI-tools minder effectief zijn, omdat zij noodgedwongen gebruik maken van voorgedefinieerde analysepaden die binnen de fysieke grenzen van een datamart of datawarehouse moeten blijven. Als je onderwerpen die logisch met elkaar samenhangen met elkaar in verband kan brengen, ongeacht waar de gegevens zich fysiek bevinden ('Knowledge Mapping' noemt hij dat) dan heb je een echte innovatie te pakken, is zijn mening.

In BI-toepassingen in organisaties vind je gelukkig veel rechtlijnigheid. Het is de redding van bedrijven die zich een weg trachten te banen door de chaos van beschikbare gegevens. Zij hebben veel vragen en veel gegevens waaruit antwoorden kunnen worden samengesteld. Gegevens verzamelen, rangschikken, bewerken en rapporteren is de weg waarlangs antwoorden worden verkregen. Als het gerapporteerde relevant blijkt te zijn, wordt dit proces zo snel mogelijk tot een routine verheven (of: gedegradeerd), vooropgesteld dat de vraag zich waarschijnlijk zal herhalen. Tachtig procent van de informatievragen moet op redelijke wijze zo efficiënt mogelijk worden beantwoord. Laten we deze hoeveelheid, structurele vragen noemen en de manier waarop ze worden beantwoord: 'rapporteren'.

Kennismanagement (2)

Kennismanagement is een begrip dat steeds frequenter opduikt. Het algemeen gehoorde standpunt is in elk geval dat Kennismanagement een steeds belangrijkere rol gaat spelen. Over de relatie met Business Intelligence, over de juiste aanpak en de gevolgen voor de techniek lopen de meningen nogal uiteen. Verschillende partijen uit de markt geven hun visie in deze vervolgserie. In deze tweede aflevering haken Joost van Bilsen en Eric van der Wolk in op de bijdrage van Robin de Witte en concluderen dat de zoektocht naar de heilige graal nog voortduurt.



ZONDER CREATIVITEIT GEEN BI

Daarnaast heb je antwoorden die hun beginpunt hebben in een (vaak) éénmalige, niet-reguliere vraag. Dit antwoord roept soms weer een nieuwe vraag op, die je vervolgens weer gaat beantwoorden. Dit proces is minder hard gestructureerd en logisch, creatief en intuïtief van aard. Dit noemen we incidentele vragen en de manier van beantwoorden: 'een analysepad aflopen'. Op dit pad kan je overigens vele reguliere rapportages tegenkomen.

BI is een kwestie van structureren en bewerken van gegevens, tot bruikbare informatie voor een beslisser. Dit principe geldt zowel voor een eindgebruiker die een éénmalige query op een database

loslaat, als voor een standaardrapportage die periodiek met een OLAP-kubus wordt gegenereerd. Het eerste is vooral flexibel, het tweede vooral efficiënt.

Bij de opzet van een goede BI-toepassing denk je goed na waar je welke structuur aanbrengt (bijvoorbeeld in het datamodel van een DWH, in een datamart of OLAP-kubus, in een query). Ook zie je dan wie dat feitelijk doet (programmeur, datamodelleerder, heavy user of de 'argeloze' gebruiker). De belangrijkste keuzecriteria zijn daarbij: flexibiliteit, effectiviteit ('hoe goed kan ik mijn vragen beantwoorden?') en efficiëntie in het proces (hoe snel en kosten-efficiënt kunnen we beslissingsondersteunende informatie produceren en distribueren?). Meer van het één betekent vaak minder van het ander.

HOE WERKT DIT IN DE PRAKTIJK?

Organisaties zullen flexibiliteit en efficiëntie afwegen bij het zoeken naar de meest geschikte BI-toepassingen. De oplossingen die ze vinden zijn meestal hybride: een tool die geschikt is om periodiek het grootste deel van de te verwachten vragen efficiënt te beantwoorden en een (andere) tool waarmee je op zoek kan gaan naar het antwoord op de resterende vragen. Als een organisatie haar BI-systemen goed heeft georganiseerd, dan zie je dat 80% van de éénmalige query's na enige tijd afvalt en dat de rest worden gepromoveerd tot reguliere rapportage. De 'vaste' set rapportages ontwikkelt zich op een zelfde manier; 20% valt af, 80% blijft, een nieuwe 20% wordt toegevoegd. 'Rapporteren' en 'een analysepad aflopen' wisselen elkaar af.

Tot zover niets nieuws onder de zon. Bedrijven kopen BI-tools die hen in staat stellen efficiënt bulkrapportages te maken en BI-tools die hen helpen logisch en intuïtief door data(-analyses) heen te lopen. Knelpunt is echter dat dit veelal gescheiden werelden zijn. Werelden die vaak alleen bij de fysieke gegevensbron samenkomen (rapporteren en query's toepassen op hetzelfde gegevenspakhuis), en soms dat zelfs niet.

Een tweede knelpunt is, dat je ook bij het bewandelen van een analysepad tegen fysieke datagrenzen oploopt. Je zoekt naar de reden voor een achterblijvende omzet in regio A, zoals gerapporteerd uit het financiële systeem. Je antwoord kan liggen in de terugloop van het aantal vertegenwoordigersbezoeken per potentiële klant, zoals blijkt uit het sales support system waar de bezoekerapporten liggen opgeslagen. Je moet daarvoor naar verschillende rapportages uit verschillende bronsystemen kijken. Dit analysepad zou je gemakkelijker willen aflopen. Dit is geen eenvoudige wandeling, het is een hink-stapsprong.

WAAR LIGT DAN DE OPLOSSING?

In een ideale IT-wereld kan de gebruiker logisch en intuïtief van het antwoord op zijn eerste informatievraag naar zijn tweede vraag springen en op die manier een logisch analysepad aflopen, of dit

nu voorgedefinieerd is of niet. Veel van de huidige BI-systemen zijn helaas slecht in staat dit te ondersteunen. Dit heeft helemaal niets te maken met het 'voorgedefinieerd zijn' of de 'rechtlijnigheid' van de analysepaden. De fysieke grenzen in datamarts, kubussen en de complexiteit van query's en beperkte functionaliteit beletten de vrije wandeling van de gebruiker.

Robin de Witte schetst een wereld met BI-systemen die het de gebruiker mogelijk maakt om een logisch analysepad te volgen, ongeacht waar de data zich fysiek bevindt (met de Knowledge Mapping-functionaliteit van Information Builders). Andere voorbeelden zijn er inmiddels ook. Geen geheel nieuwe benadering van BI, geen afschaffing van voorgedefinieerde en rechtlijnige analysepaden. Wel een handige functionaliteit voor de gebruiker.

De term Knowledge Mapping doet vermoeden dat deze BI-tool een oplossing biedt in de wereld van kennismangement. Deze claim gaat ons te ver. Tot nu toe hebben we het nog steeds over de BI-wereld waar een oplossing wordt gezocht voor het 'intelligent zoeken en analyseren'. In de wereld van de kennismangement-systemen is men al jaren op zoek naar oplossingen die het mogelijk maken gebruikers van 'kennispunt naar kennispunt' te laten springen. Het systeem helpt dan bij het bepalen en behouden van de context en combineert op listige wijze allerlei informatiebronnen: van documenten tot databases en webpagina's.

Wie in dit werkveld bezig is weet dat een dergelijk intelligent systeem onmogelijk is om te construeren. Een belangrijke hobbel is: contexten zijn afhankelijk van de gebruiker (iedere gebruiker heeft zijn eigen kennisniveau en referentiekader), van het tijdstip waarop de vraag zich voordoet en van allerlei omgevingsvariabelen van de organisatie. Het gevolg: systemen die op volstrekt onnavolgbare wijze suggesties voor vervolgvragen doen en met de meest vreemdsoortige informatie op de proppen komen. Dit is een zoektocht naar de heilige graal.

EEN PRAGMATISCHE BENADERING

Misschien dat juist de benadering vanuit de gestructureerde en afgebakende wereld van de BI uitkomst biedt. Stap voor stap naar die ideale ondersteuning. Een eerste mooie uitdaging die voor ons ligt schetst Robin de Witte; analysepaden zonder fysieke datagrenzen. Daarna snel door naar de volgende stap, waarin het systeem de gebruiker een voorstel voor een logisch pad zal doen, alternatieve analyses zal voorstellen, die analyseresultaten zal vergelijken en wegen, het beste analysepad automatisch zal opslaan in een bibliotheek en periodiek en tijdig naar de relevante gebruikers zal distribueren. Hier beginnen BI-toepassingen en toepassingen voor kennismangement elkaar voorzichtig te benaderen. Zover zijn we echter in de BI-wereld nog lang niet. Van een wereld waarin ons BI/KM-systeem ons volledig contextgedreven antwoord geeft op onze vragen, blijven we nog dromen.

Joost van Bilsen (jvb@bcase.nl) en Eric van der Wolk (evdw@bcase.nl) zijn partner van Business Case Entrepreneurs BV te Bilthoven.