

Functionele vorm van rapportage bepaalt succes BI-toepassing

# ZES GEBRUIKERS OP DATAZEE

Bij veel organisaties hangen de informatievraag en het daaruit afgeleide interactietype af van de functie die iemand binnen de organisatie bekleedt. Hierbij wordt echter voorbijgegaan aan de daadwerkelijke behoefte van de eindgebruiker – terwijl dat juist leidend zou moeten zijn bij het vaststellen van de inhoud en de vorm van een BI-toepassing. Dit artikel stapt af van de gebruikelijke indeling naar functie en presenteert zes soorten gebruikers en hun interactietypen of rapportvormen, door de gehele organisatie heen.

Door Remco Broekmans

**O**m erachter te komen welke informatiebehoefte er in een organisatie leeft, worden meestal vele interviews, workshops en sessies gehouden. Het resultaat is een lijvig document waarin de behoefte van de gebruikers staat beschreven. Dit soort documenten geeft echter vooral een uitgebreide vastlegging van de benodigde meetwaarden en dimensies en hun onderlinge samenhang; er is veelal weinig aandacht voor hoe deze gegevens als informatie gepresenteerd worden en waarom juist déze vorm gekozen wordt. Vaak komt men niet verder dan een haastig in Excel gemaakt overzichtje dat de gebruikers inzicht moet geven over de wijze waarop hun rapporten vormgegeven gaan worden. Waarbij de aantekening wordt gemaakt dat gebruikers de vrijheid hebben om vanuit deze overzichten te 'slicen' en 'drillen' en zo de door hun gewenste informatie kunnen verkrijgen. Deze OLAP-component wordt door directie en consultant,

en vaak ook de toekomstige gebruiker zelf, bittere noodzaak gevonden. Gevoed door flitsende, goed voorbereide demonstraties van software-leveranciers, denkt iedere gebruiker te moeten kunnen 'olappen' om antwoord te krijgen op zijn vragen. Eenmaal geconfronteerd met de eigen gegevens en gezeten achter zijn eigen beeldscherm, blijkt hij binnen de kortste keren de weg kwijt te raken. "Mooi zo'n kubus, maar waar kijk ik nu eigenlijk naar". Zelfs na training en begeleiding lijkt een OLAP-toepassing, ondanks alle mogelijkheden, te hoog gegrepen voor de gebruiker. Het trieste gevolg is dat men, ondanks alle inspanning, teruggrijpt naar vertrouwde rapporten zoals de beruchte spreadsheets, of conclusies trekt op basis van slecht gecombineerde gegevens.

## Functionele vorm

Veel gebruikers zitten dus feitelijk helemaal niet te wachten op de vrijheden en mogelijkheden die hen aangereikt worden. De meeste gebruikers willen alleen maar gegevens overzichtelijk gepresenteerd krijgen om afwijkingen van de

norm te signaleren. Afhankelijk van de aard van deze signalen moeten ze de mogelijkheid hebben om gegevens verder te analyseren of te laten analyseren. Vervolgens kunnen met de verkregen informatie de business-processen worden bijgestuurd. Dit analyseren en bijsturen van de business-processen is immers de reden van het starten van de ontwikkeling van een BI-toepassing.

Er bestaan verschillende manieren waarop informatie aan de eindgebruiker beschikbaar gesteld kan worden. De technische uitvoering (informatieverspreiding via papier, specifieke software of via het web) moet hierbij altijd ondersteunend zijn aan de functionele op de gebruiker gerichte vorm (een statisch rapport, vrije toegang tot de gegevens en alle vormen ertussenin). Het is de functionele vorm die in belangrijke mate het succes van een BI-toepassing bepaalt en niet de technische uitvoering ervan. De vraag die daarom als uitgangspunt genomen moet worden is welke vorm van presentatie voor welk type gebruiker, in welke situatie de meest geschikte is. Pas als deze vraag beantwoord is, kan hierbij de meest geschikte technische uitvoering gekozen worden. De vorm mag niet afleiden van de inhoud om het begrip van de geboden informatie. Hiervoor is het van belang dat de informatie in een eenduidige en uniforme lay-out gebracht wordt. Een standaard rapport is hiervoor een uitermate geschikte vorm. Vragen als "welke klanten hebben de afgelopen periode welke producten gekocht?" (account management) of omgekeerd "welke producten zijn in de afgelopen periode door welke klanten gekocht?" (product management) of "hoe hebben de verschillende Business Units de afgelopen periode gepresteerd?" worden door middel van deze vorm van rapportage beantwoord.

### Zes gebruikerstypen

De bovenstaande gebruiker is wellicht het best te vergelijken met een zeiler op een zee van informatie. Om de verschillende gebruikerstypen plastisch voor te stellen, is deze analogie verder uitgewerkt naar een zestal gebruikerstypen die de 'zee van data benaderen'.

#### De zeiler.

De zeiler kijkt van bovenaf neer op de zee van gegevens en is niet geïnteresseerd in wat zich aan en onder het wateroppervlak afspeelt, zoals een manager zijn informatie nodig heeft op een hoog abstractieniveau. Het doel van het rapport voor deze gebruiker dient te zijn: informatie verschaffen over de dagelijkse gang van zaken, en naar wens gerapporteerd over langere of kortere periodes.

#### De surfer.

In veel gevallen zal een zekere vorm van detaillering gewenst zijn. Zo kan een klant van een account manager over meerdere vestigingen verspreid zitten en worden de gegevens per vestiging vastgelegd. Of meerdere producten kunnen tot een bepaalde productgroep behoren met elk eigen variëteiten.

In plaats van boven de zee van gegevens te zeilen gaat deze gebruiker als een surfer over deze gegevens. Hij is actiever met het zeilen bezig dan de zeiler, hij blijft echter boven water. Wel zal de surfplank meer door het water scheren en zijn natte voeten voor de surfer niet te vermijden; hij heeft meer voeling met de informatie dan de zeiler. De detaillering van de gegevens voor dit type gebruiker is dus slechts beperkt meer dan het standaardrapport. Een standaardrapport alleen volstaat echter niet. Er wordt door middel van een door de gebruiker in te vullen filter (of filters) een rapport gegenereerd met een bepaalde mate van detaillering. Net zoals een surfer actiever bezig is met het zeilen wordt van deze gebruiker meer actie verwacht door het invullen van vooraf gedefinieerde filters.

#### De zwemmer.

De zwemmer heeft nog meer voeling met de gegevens en daarom krijgt hij meer mogelijkheden ter beschikking. De gebruiker die hiermee te vergelijken valt is die gebruiker die vanuit een standaardrapport door 'drill' naar één of meer detailrapporten, die vooraf gedefinieerd zijn. Hij blijft dus beperkt in zijn toegang tot meer gedetailleerde informatie.

## In veel gevallen zal een zekere vorm van detaillering gewenst zijn

Zeilers, surfers en zwemmers betreffen verschillende gradaties van oppervlakte-gebruik, behorend bij het type gebruiker dat zich met name bezighoudt met het signaleren van zaken, met het signaleren van afwijkingen van een norm of van gestelde doelen. Om een organisatie te kunnen (bij)sturen naar aanleiding van deze signalen, moeten analyses uitgevoerd kunnen worden om de oorzaken van afwijkingen te kunnen achterhalen. De volgende groep gebruikers heeft behoefte aan meer constante en nog meer gedetailleerde informatie. De eerder genoemde vormen van rapportage voldoen hierbij niet. Deze gebruikers zullen dieper de zee van gegevens in willen gaan.

#### De snorkelaar.

Snorkelaars hebben niet alleen behoefte aan verkoopcijfers per klant per periode, zij zoeken naar specifieke verklaringen voor een plotselinge stijging of daling van de verkoop. Cijfers moeten snel langs meerdere business-dimensies bekeken kunnen worden. Het dieper inzoomen op de gegevens biedt deze groep van gebruikers voldoende armslag om hun gegevens verder te onderzoeken langs de hiërarchie van deze business-dimensies die ook in hun standaard rapportages

## ‘Diepzeeduikers’ nemen het complete datawarehouse als hun onderzoeksgebied

gebruikt worden. Het vertrekpunt voor deze analyses is dan ook een rapport waarmee verder ingezoomd kan worden op de gegevens.

### De duiker.

De duiker bepaalt net als de snorkelaar vooraf in welk gebied hij gaat duiken, maar bepaalt tevens hoe diep hij gaat afdalen. Of de duiker gaat zien wat hij vooraf gepland had, is vaak afwachten. Er kunnen onverwachte ontmoetingen of gebeurtenissen plaatsvinden. Deze groep gebruikers bepaalt wel vooraf in welk interessegebied (lees datamart) geanalyseerd gaat worden. Standaardrapporten zullen niet vaak als uitgangspunt worden genomen voor deze exercities. De informatiebehoefte betreft met name ad hoc vraagstellingen. Voor deze groep gebruikers is OLAP op een zogenaamde multi-dimensionele datafile of kubus een zeer geschikte methode. Meetwaarden kunnen snel langs meerdere invalshoeken bekeken worden.

### De diepzeeduiker.

Diepzeeduikers zakken nog dieper de zee in en bestuderen alles wat ze hierbij onderweg tegenkomen – desnoods tot op de bodem. Zo proberen zij verbanden te leggen. Vaak zijn dit de analisten die in de gegevens tussen zelfstandig voorkomende gebeurtenissen verbanden proberen te leggen die op het eerste gezicht niet zichtbaar zijn. Deze diepzeeduikers willen niet beperkt worden door aandacht voor bepaalde interessegebieden, maar nemen het complete datawarehouse als hun onderzoeksgebied.

### Ontwikkeling

Voor de ontwikkelaar is het vooral interessant om voor de snorkelaar en de duiker toepassingen te bouwen en te implementeren. De gebruiker heeft zich een idee gevormd van wat hij nodig zou willen hebben. De directie heeft bepaald bij welke functionarissen welke informatie hoort. Maar hiermee wordt een optimaal gebruik van de BI-toepassing nog niet bereikt.

Het is de werkelijke behoefte van de gebruiker die bepalend is voor inhoud en vorm van de BI-toepassing. Het is aan het

Business Intelligence Competence Center (of de afdeling waarbinnen BI belegd is) om de individuele behoeften helder te krijgen en daar de juiste oplossing voor te bieden. Het BICC moet alert zijn en blijven om ervoor te zorgen dat de vorm waarin de informatie gepresenteerd wordt, blijft voldoen aan de in de loop van tijd veranderende vraag van de gebruikers.

### Conclusies

Geconcludeerd kan worden dat de verschillende gebruikers van BI-toepassingen elk behoefte hebben aan een eigen type rapport. De verschillen tussen gebruikers worden niet zozeer bepaald door de functie die een gebruiker bekleedt binnen een organisatie, maar door de informatiebehoefte die hij heeft om de bedrijfsprocessen te kunnen analyseren en indien nodig te sturen.

Voordat een BI-toepassing wordt geïmplementeerd, dienen eerst de verschillende typen eindgebruikers in kaart te worden gebracht, waaruit vervolgens de verschillende interactietypen kunnen worden afgeleid. Het ontwerpen en ontwikkelen dient vanuit de blik van de eindgebruiker te gebeuren. Een goede tool kan pas worden geselecteerd als bekend is wat de noodzakelijke interactietypen zijn.

**Remco Broekmans**

(r.broekmans@centennium.nl) is Senior BI consultant bij het Centennium BI-expertisehuis. ◀