

BUSINESS WISE

ZING, VECHT, HUIL, BID, WERK, LACH EN BE- EN VERWONDER

Wij leven vandaag de dag in een kennisintensieve maatschappij. Dat vergt de beschikbaarheid van een overzichtelijk geheel van gegevens en soms zelfs informatie over allerhande onderwerpen. Business Intelligence beperkt gelukkig dat allerhande tot een scope die direct gerelateerd is aan 'woelige business-baren'. Helaas wordt Business Intelligence door velen als een containerbegrip gezien, wat op die manier niet echt bijdraagt aan een heldere begripsvorming.

Consensus bestaat over Business Intelligence als middel om op basis van dataverwerking rapportages te genereren en presenteren. Even de thermometer er in en met behulp van geaggregeerde en in een kubus geplaatste Business Intelligence-data weet u hoe de organisatie er voor staat. Kortom, het is een wondermiddel voor in- en overzicht en zo is het ook. De presentatie wordt overgelaten aan dashboards waar Ferrari, Lamborghini en dergelijke speeltjes voor de moderne mens een puntje aan kunnen zuigen ... en is dat het nu of is er meer? Ja, Business Intelligence kan breed en smal worden opgevat. Ik kan leven met de opvatting dat BI zich beperkt tot het geven van inzicht in de performance van een organisatie en dat op elk niveau, dus van CEO tot op de 'diep blauwe' werkvloer. Small is beautiful, inzicht geven in richten, inrichten en verrichten is de kerncompetentie van Business Intelligence.

Wat mij in praktijk regelmatig opvalt, is de wijze waarop de koppeling tussen brongegeven en de BI-presentatie is ingericht. Ten eerste, deels worden de data opgehaald uit bronsystemen, het andere deel wordt door mensen uit een (midden)kaderlaag ingebracht op basis van hun, ongetwijfeld naar eer en geweten geformuleerde, onderbuikgevoel over de stand van zaken. Ten tweede valt het op dat de geaggregeerde data zich qua samenstelling richten op de barre praktijk op de werkvloer en de daarin beschikbare gegevens en zelden zijn gekoppeld aan tactische en strategische doelen. Kortom, het cijfer

voor het strategische en/of tactische doel sluit qua definitie niet aan bij de samenstelling en de aggregerende rekensom die vanaf de werkvloer wordt gehanteerd. Het bovenstaande even geabsorbeerd hebbende, leidt dat tot de conclusie dat er een *gap* is tussen de realiteit en de sturing en bijsturing van een organisatie, gegeven de doelen. Heeft u wel eens in een rijnsimulator voor licht beschonken individuen 'gereden', welnu die 'gap' geeft een vergelijkbare mate van beheersing van het organisatie-voertuig aan. Dit werpt een geheel ander beeld op de bruikbaarheid van BI en schreeuwt om een evaluatie of herbezinning op vele inrichtingen.

Wat is nu de moraal van dit verhaal. Meten is weten en weten staat aan de basis van (juist) beslissen. U moet bewust zijn van het gevaar van schijnzekerheid in uw dashboard, dus check of er in uw organisatie een rechtstreekse link is tussen de doelen en de werkvloer. De beslisboom is eenvoudig: is die link er, dan bent u veilig op weg, ga zo door en evalueer met enige regelmaat. Is die link er niet, parkeer uw organisatie op dit vlak, zing, vecht, huil, bid, werk, lach en be- en verwonder u, als ware u Ramses, breng de link aan en ga weer op weg.

Bert van der Linde
(a.c.vd.linde@freeler.nl) is consultant op het grensvlak van Business en ICT.