

Gartner: BI gaat weer over business, personen en processen

# OUDE TRENDS KOMEN TERUG

Dit voorjaar werd in Londen de jaarlijkse Gartner BI Summit gehouden. Dit keer voor het eerst niet onder leiding van Howard Dresner die eind vorig jaar naar Hyperion overstapte, maar door Frank Buytendijk, research VP voor datawarehousing en Business Intelligence. Gedurende drie dagen werd in razend tempo ingegaan op de ontwikkelingen zoals Gartner die beluistert in de markt.

Door Paul van der Linden

**K**eynotes waren er van Jan Hommen (vroegere CFO van Philips) en Andy Neely, professor aan de Cranfield School of Management en voorzitter van het Centre for Business Performance. Hommen mocht vertellen over de wijze waarop Philips Performance Management heeft uitgevoerd. Neely had een interessant verhaal over de manier waarop Performance Management-systemen waarde kunnen toevoegen.

## Innovatie

De inleidende keynote van Gartner stond in het teken van innovatie. Aan de hand van voorbeelden werd duidelijk gemaakt dat een heleboel 'nieuwe' ontwikkelingen eigenlijk helemaal niet zo nieuw zijn. Dashboards en scorecards lijken misschien nieuw, maar zijn zeker schatplichtig aan het oudere Executive Information System, ook wel bekend als EIS. Er zijn uiteraard verschillen aan te wijzen. Zo zijn dashboards en scorecards goedkoper en eenvoudiger. Maar de succesfactoren en valkuilen die gelden voor implementatie zijn niet anders dan bij een EIS. In dit kader werd opgemerkt dat 'uw mislukking nog nooit zo goedkoop is geweest'. Ook voor virtuele datafederaties, met als bekendste verschijningsvorm Enterprise Information Integration (EII), kan gewezen worden op het oudere verschijnsel van gedistribueerde query's: zelfde succesfactoren, zelfde valkuilen.

Innovatie komt vaak neer op het combineren van reeds bestaande componenten of het lenen van concepten uit andere sectoren (zoals manufacturing). Om dat idee kracht

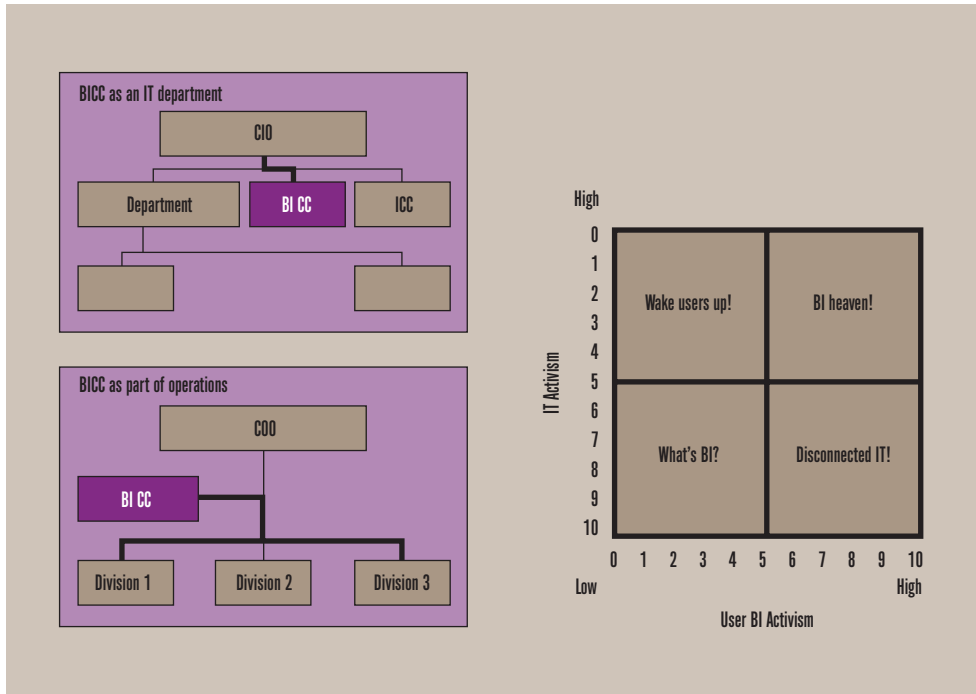
bij te zetten was de openingsact dan ook een Alan Parsons-achtig optreden waarbij de tekst geheel bestond uit BI-jargon. Een combinatie van nieuw en oud.

## Tracks

De BI Summit was georganiseerd in drie tracks. In de Business and Strategy track werd aandacht besteed aan Corporate Performance Management (CPM), analytics, metrics, business process platform, Enterprise Information Management, budgeting, planning en forecasting en knowledge management. Het onderwerp van Track 2 was Technologie en Implementatie. Onderwerpen die aan bod komen waren het BICC, DWH-modellen, data-integratie, DBMS-technologieën en trends, webanalytics, trends en technologieën in BI en datawarehousing, datakwaliteit, onderhandelingen met leveranciers en Business Activity Monitoring (BAM). In de derde track stonden Best Practices en de BI-markt centraal. De inhoud van deze track bestond uit: BI-markt dynamics, customer value analyses, business cases voor BI, rol van de systeemintegrators en de visie van CIO's op BI.

Een ware stortvloed aan informatie dus waarmee het vakgebied de aandacht werd gegeven die het verdient. BI is immers een onderwerp dat inmiddels nummer één staat op het aandachtslijstje van CIO's. BI-projecten en projecten waarbij BI een rol speelt springen de laatste tijd als paddestoelen uit de grond. Belangrijke oorzaken voor deze ontwikkeling zijn Performance Management en regulatory compliance. Met dat laatste wordt bedoeld op wet- en regelgeving zoals Sarbanes-Oxley of Basel II, die moet zorgen voor meer transparantie in processen en betere informatie. BI en datawarehousing spelen hierbij een





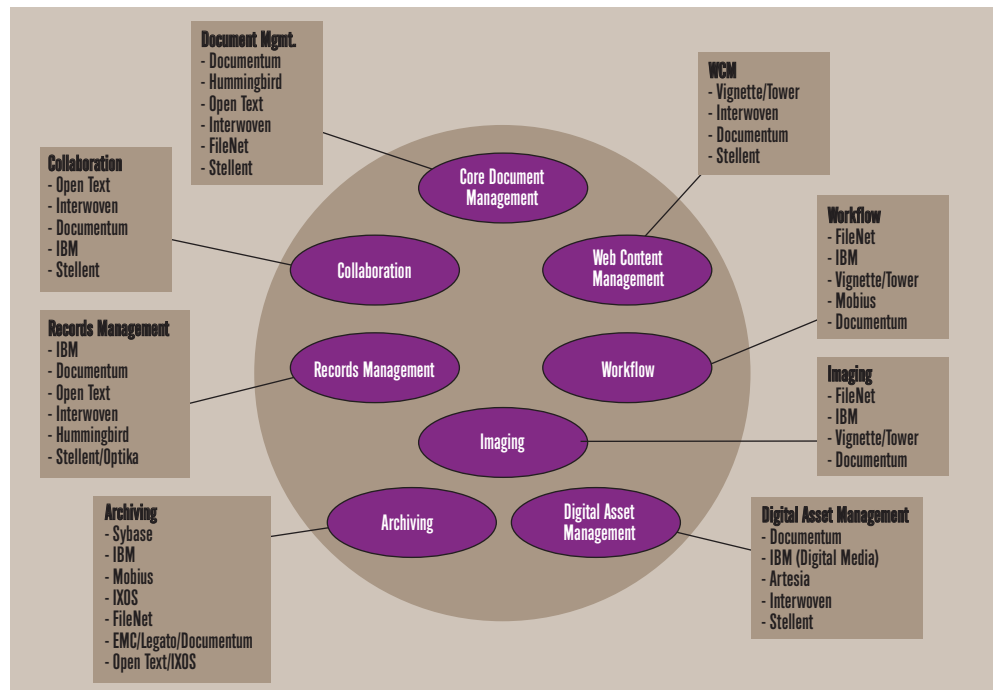
Afbeelding 1: Inrichting en focus BICC.

belangrijke rol. Een derde belangrijke aanjager is de beweging dat BI nu ook beschikbaar wordt voor 'de rest van de organisatie'. Hiermee is BI niet alleen maar voorbehouden aan managers en analisten, maar wordt iedereen binnen de organisatie aangesloten op de BI-cycle ('operationele BI').

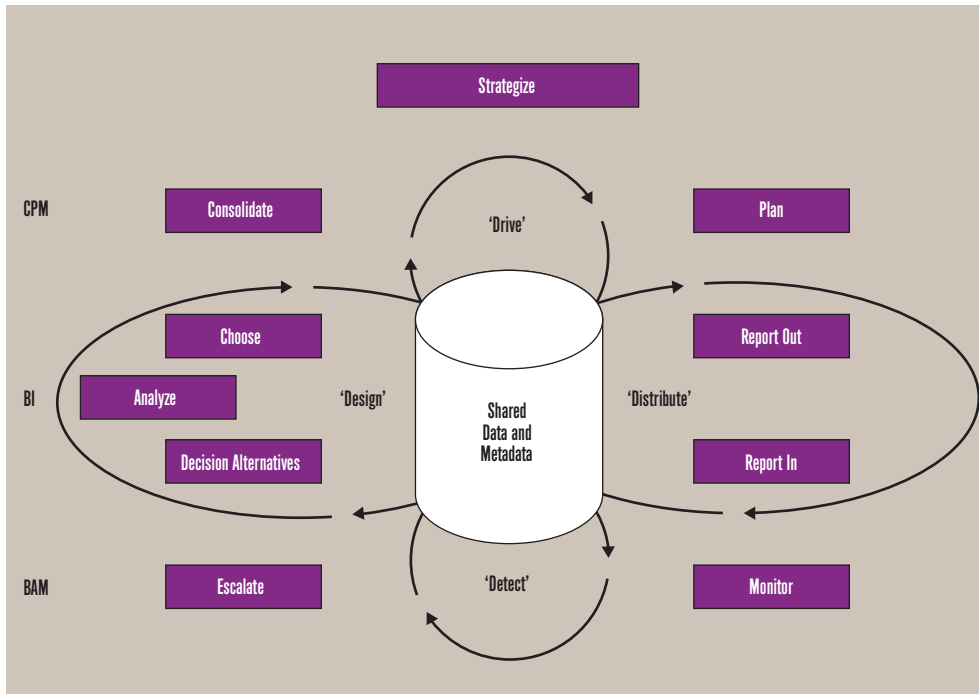
**Rode draad**

Deze drie ontwikkelingen (CPM, compliance en operationele BI) waren samen met aandacht voor een efficiënte inrichting van de BI-omgeving vorig jaar de thema's. Dit jaar lag de nadruk bij de rol die processen en personen spelen bij BI.

Succesvol datawarehousing en BI zit dicht tegen de business aan en worden bij voorkeur ook geleid door de business. De link met de processen moet duidelijk en direct zijn. Feedback van informatie vanuit de DWH/BI-omgeving naar de operationele systemen is allang geen keuze meer, maar een voorwaarde om te overleven. De toegevoegde waarde die door BI wordt geleverd moet voortdurend duidelijk zijn. De toegenomen snelheid waarmee markt en organisatie te maken hebben zorgt voor een verschuiving in het datawarehousing- en BI-model. Een robuuste, stabiele omgeving was voorheen de belangrijkste, als niet de enige eis, die gold voor



Afbeelding 2: Oplossingen voor ongestructureerde data.



Afbeelding 3:  
Samenwerking tussen CPM, BAM en BI.

een datawarehousing-omgeving. Omdat hier enorme hoeveelheden data werden onderworpen aan complexe bewerkingen en analyses, was het duidelijk dat dit z'n tijd nodig had. Dat argument leidde tot enige clementie bij de business die begreep dat hier niet zo snel informatie kon worden geleverd als in de transactionele omgeving. Maar de technologie is inmiddels verbeterd, de business-eisen zijn aangescherpt en de clementie is hiermee ook verdwenen. Datawarehouses die te traag zijn en gevraagde wijzigingen of extra functionaliteit pas na weken opleveren, lijken geen lang leven meer beschoren. Vanuit het datawarehouse en de BI-tools willen gebruikers direct acties ondernemen in de betreffende operationele systemen. Het is geen argument meer dat het om twee verschillende systemen gaat. Met andere woorden: de datawarehouse- en BI-loop lijkt inmiddels in steeds meer organisaties te worden gesloten. Dat betekent dat BI nu ook 'agile' moet zijn: in staat om adequaat te reageren op hetgeen door markt en organisatie wordt gedictieerd.

## BICC

Een van de best bezochte presentaties was die van Betsy Burton en Bill Hostmann over BI Competence Centers. Onder de titel 'BI Competency (sic!) Centers: From Should We? to How Should We?' werd nader ingegaan op de wijze waarop BICC's bij voorkeur kunnen worden ingevuld. Een BICC is een manier om de binnen een organisatie aanwezige kennis en ervaring in BI te bundelen. Op deze wijze kan het maximale profijt worden behaald uit de aanwezige BI-capaciteiten. In termen van Gartner bestaat een BICC uit zowel IT-personeel als gebruikers, klanten en partners. De omvang van het BICC kan in de loop van de tijd veranderen. De kern van het BICC dient echter stabiel te zijn. Doel van het BICC is het vaststellen van het strategisch plan voor BI en het aangeven van de prioriteiten hierin. Daarnaast

moeten de vereisten worden vastgelegd. Denk hierbij aan de vereisten ten aanzien van datakwaliteit en governance. Tenslotte speelt het BICC ook een rol bij het helpen verkrijgen van inzicht in business-acties en -resultaten. Idealiter valt het BICC onder de CIO, CFO of een business executive. Uit onderzoek blijkt ook dat BICC's die worden aangestuurd door de business en die ook business-mensen 'aan boord' hebben het meest succesvol zijn. Door IT-geleide BICC's en BICC's die onder IT vallen zijn veel minder succesvol. De skills waarover een BICC dient te beschikken zijn legio. Naast business skills (business-vereisten in kaart brengen, organisatie en processen) zijn ook IT-skills (tools, applicaties en data) en analytic skills (statistische en proces-skills) vereist. Door te kijken naar user BI activism enerzijds en anderzijds IT BI activism, kunnen organisaties een realistisch beeld krijgen van hoe het maximale resultaat kan worden gehaald uit het BICC. Met BI activism bedoelt Gartner in hoeverre de business op de hoogte, bereid en in staat is om met BI aan de slag te gaan. IT BI activism heeft hierbij betrekking op hoe IT zich opstelt. Op beide assen kan maximaal de waarde tien worden gescoord.

Organisaties die op beide assen onder de 5 blijven, hebben als voornaamste aandachtspunt om duidelijk te maken wat BI is en wat je ermee kunt. Het heeft hier dus weinig nut om zeer ambitieuze, organisatiebrede projecten op te starten. Als user BI activism boven de vijf uitkomt, maar dit niet geldt voor IT, bestaat er een situatie waarin de business meer met BI wil dan IT. In dit geval zal de inspanning zich moeten richten op het aanhaken van IT. In het omgekeerde geval (user BI activism onder de vijf; IT BI activism boven de vijf) is het nodig om de gebruikers wakker te schudden en te enthousiasmeren voor de mogelijkheden die BI biedt. Het resterende kwadrant (beide waarden boven de vijf) is de BI-hemel.

De organisatiewijze van een BICC kan zeer verschillend zijn. Dit is afhankelijk van de betreffende organisatie en de mogelijkheden die daar binnen worden geboden. Een BICC kan een virtuele samenklontering zijn. De leden van het BICC bevinden zich binnen een bepaalde divisie of unit. Ook kan het een aparte IT-afdeling onder de CIO zijn of een operationele afdeling onder de COO. Ook andere verschijningsvormen zijn mogelijk.

## BI en Performance Management

Volgens de bekende Magic Quadrants wordt de BI-markt aangevoerd door Business Objects en Cognos. In de huidige versie (9 januari 2006) scoort Cognos net iets beter dan Business Objects. Naar aanleiding van vragen uit het publiek wordt echter opgemerkt dat het hier vaak stuivertje wisselen is. Information Builders en SAS bevinden zich eveneens in het leiderskwadrant. Voor Microsoft, SAP en Oracle is een plaats weggelegd in het uitdagerskwadrant. In Performance Management ligt de leiding bij Hyperion en Cognos. Deze markt is behoorlijk in beweging, gezien het grote aantal spelers in de visionary- en niche player-kwadranten. Leveranciers proberen hun aanbod te completeren door overnames en integratie van de betreffende software. Een voorbeeld hiervan is Hyperion, dat in het recente verleden Razza Solutions (masterdata), Brio Software (analyse, rapportage, dashboards) and QIQ Solutions (analyse, rapportage,

interactieve dashboards) heeft overgenomen. De verwachting is dat de CPM-markt in 2009 een omvang heeft bereikt van \$952 miljoen aan nieuwe licenties.

Ten opzichte van het Magic Quadrant CPM van vorig jaar heeft Gartner zowel een aantal criteria als gewichten veranderd. Deze veranderingen houden in dat de huidige en de vorige versie van het CPM-overzicht niet vergeleken kunnen worden. Criteria die zijn toegevoegd zijn: begrip van de markt en marketingstrategie. De beste kansen in de CPM-markt worden door Gartner toegeschreven aan BI-leveranciers en leveranciers van integrale applicatieleveranciers.

## BI Excellence Award

Uiteraard was er tijdens de Gartner BI Summit ook een prijs te vergeven. Na een interne voorselectie door Gartner was het laatste en beslissende woord aan de aanwezigen op de conferentie die uit drie kandidaten de winnaar van de Gartner BI Excellence Award mochten aanwijzen. Uiteindelijk ging de prijs naar de HypoVereinsbank AG (HVB), de op een na grootste Duitse bank in de private sector, voor haar implementatie van ACPM ('Active Credit Portfolio Management'). Met behulp van software van Cognos zijn nieuwe business-modellen ontwikkeld waarmee corporate loan portfolio's effectiever gemanaged kunnen worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van marktprijismodellen en kredietderivatieven. De criteria

## Newcom

From Data to Information to Knowledge

### BI end-to-end oplossingen

- IT Management & IT Governance
- Woningbouwcorporaties
- Finance, HRM, Sales & Marketing
- Operational Performance Management

### BI Projecten & Consultancy

- Resultaatgericht conform verwachting
- Productonafhankelijk, dus de beste keuze binnen budget
- Alles in één hand, van projectmanagement tot opleidingen en beheer
- Meer dan 20 consultants met ruime ervaring in BI & Data Warehousing

### Interesse in onze dienstverlening?

Neem contact op met onze afdeling Sales & Marketing ([sales@newcom.nl](mailto:sales@newcom.nl))

Optimaliseer uw informatievoorziening met Newcom Information Systems. Als expert op het gebied van Business Intelligence en Data Warehousing zorgen wij ervoor dat de informatievoorziening binnen een organisatie als een proces wordt gewaarborgd. Met hoogwaardige consultants voeren wij succesvolle projecten uit, zodat informatie binnen een organisatie bijdraagt tot winstgevendheid en effectiviteit.

### Interesse om ons professionele team te versterken?

Neem contact op met Fiona de Jonge ([fiona.de.jonge@newcom.nl](mailto:fiona.de.jonge@newcom.nl))

Newcom Information Systems B.V.

P.O. Box 5631  
4801 EA Breda

T: +31 (76) 750 1800  
F: +31 (76) 750 1899

[info@newcom.nl](mailto:info@newcom.nl)  
[www.newcom.nl](http://www.newcom.nl)

Hoge Schouw 1G  
The Netherlands



die hierbij door Gartner werden gehanteerd waren: omvang van de bereikte business benefits, mate waarin de implementatie 'mission critical' is voor de business en het succesvol toepassen van de componenten uit Gartner's 'Cornerstones of Business Intelligence Excellence'.

## Conclusies

Zoals gebruikelijk was de Gartner BI Summit, die begin februari in London werd gehouden, een rijke verzameling van informatie. In drie tracks werd gedurende drie dagen ingegaan op de verschillende aspecten van BI en datawarehousing. De tracks waren hierbij gecentreerd rondom de thema's Business and Strategy, Technologie en Implementatie en Best Practices en de BI-markt.

De rode draad dit jaar was de rol die processen en personen spelen bij BI. Succesvolle datawarehouses en BI-projecten sluiten dicht aan bij de business. Steeds meer datawarehouses beschikken over een directe feedback loop met operationele systemen waardoor gebruikers direct te werk kunnen gaan. 'Agility'; het kunnen inspelen op vereisten die door markt en organisatie gesteld worden is inmiddels een bestaansvoorwaarde geworden voor datawarehousing en BI. De belangstelling voor BI Competence Centers geeft ook aan dat organisaties inmiddels bezig zijn met het zo optimaal mogelijk gebruik maken van de beschikbare BI-capaciteiten.

Voor degenen die al langer in BI en datawarehousing werkzaam zijn was het opmerkelijk om te zien dat er inderdaad een beweging terug is naar oude, bekende ontwikkelingen. De focus van BI ligt weer bij processen en personen. En daar komt het uiteraard ook vandaan, dat is nog het steeds het uitgangspunt. Dit is iets wat misschien vergeten wordt, omdat BI vaak gepresenteerd wordt als een softwarecategorie. De beweging terug zit ook in de feedback cycle van datawarehousing en BI naar de operationele systemen. En tenslotte zit het in de innovatievoorbeelden waarmee Gartner de conferentie begon en die duidelijk maken dat innovatie niet alleen maar nieuw is, maar vooral op hergebruik berust. Die herkenning dat in hetgeen we nu als nieuw zien veel bekends en vertrouws zit, is bijzonder geruststellend. Het betekent dat de IT-sector een geheugen aan het ontwikkelen is – iets waar ze tot op heden niet zo goed in was. De volgende stap nu is om niet de oude fouten te maken en de bekende valkuilen op te zoeken.

### Paul van der Linden

(Paul.PFH.vanderLinden@AtosOrigin.com) is senior consultant Data Warehousing/BI bij Atos Origin en geeft leiding aan Data Warehousing Cost & Lifecycle Management (CLM).

## nieuws

### IDC: VOORDELEN SOA ALGEMEEN AANVAARD

De Nederlandse investeringen in Service Oriented Architectures (SOA's) worden vooral gedreven door de behoefte aan snelle toegang tot informatie. Daarnaast kijken Nederlandse organisaties met name naar SOA's om bedrijfsprocessen beter te kunnen ondersteunen en om snel te kunnen reageren op veranderende bedrijfsomgevingen. Dit zijn conclusies uit nieuw Nederlands onderzoek van marktonderzoeksbureau IDC naar Service Oriented Architectures.

Uit het onderzoek, waaraan 271 organisaties met meer

dan vijftig werknemers meewerkten, blijkt verder dat vooral financiële en zakelijke dienstverleners vorderingen maken bij het implementeren van SOA's. Bij respectievelijk 23% en 22% van de organisaties in deze sectoren zijn SOA's op beperkte of grote schaal operationeel. Binnen de handel en de industrie blijven de investeringen achter. Wat echter vooral opvalt is de grote interesse binnen alle sectoren om de mogelijkheden van SOA voor de organisatie te onderzoeken. Er zijn maar weinig organisaties die de voordelen van SOA niet inzien, aldus het rapport. De belangrijkste

obstakels om daadwerkelijk in SOA's te investeren zijn budget, gebrek aan een langetermijnvisie en onvoldoende inzicht in best practices. Bij een jonge aanpak als SOA is het onoverkomelijk dat er nog veel lessen moeten worden geleerd.  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

### iWAY KOMT MET SOA INTEGRATION SUITE

iWay Software, dochterbedrijf van Information Builders, wil met de iWay SOA Middleware een complete enterprise integration suite op de markt brengen, waarmee IT-infrastructuren meer open en flexibel kunnen worden

gemaakt en beter in lijn worden gebracht met de eisen van de business. iWay SOA Middleware biedt bouwstenen voor het realiseren en beheren van een robuuste integratie-architectuur, inclusief SOA. Bijzonder aan het integratie-framework is dat het werkt met de bestaande systemen van de klant. Deze systemen, vaak legacy, worden service-compliant gemaakt. iWay Software biedt toegang tot meer dan 280 verschillende typen platforms, dataformats, protocollen etc. Het voordeel voor de gebruiker is dat deze zelf kan bepalen welke bouwstenen nodig zijn.  
[www.informationbuilders.nl](http://www.informationbuilders.nl)