

amBivalent

# De kern van BI biedt innovatie

Andries Bottema

Ook wel eens gehoord? Business Intelligence waarbij eigenlijk alleen maar de spreadsheets in een sexy dashboard zijn vertaald? Of hoe Business Intelligence gebruikt kan worden om medewerkers in te dekken tegen het tot stand komen van onjuiste kwartaalcijfers? Allemaal BI met een ROI van niks. Een noodzakelijk kwaad, dat wel, maar eigenlijk allemaal pogingen om minder geslaagde automatiseringstrajecten van vroeger vlot te trekken: Voor een datawarehouse kiezen om verschillende applicaties met eigen data te linken. Of BI gebruiken om het onvermogen om te rapporteren met ERP te compenseren. Hoeveel innoveren we eigenlijk nog echt? Wordt er nog wel eens Bleeding Edge Technology gebruikt om de concurrentie te slim af te zijn, of hebben we ons lesje geleerd? Er is maar een kleine categorie bedrijven (innovators en early adopters) die nieuwe ideeën en toepassingen uitprobeert. Wanneer de kinderziekten er dan uit zijn, volgen vaak de andere bedrijven. Daar zijn al veel boeken over geschreven, maar wat misschien niet zo bekend is, is dat tijdens de algemene acceptatiefase (majority en laggards) er een 'haarlemmerolie-fase' optreedt: het helpt voor alles. En Business Intelligence? Je zou bijna vergeten wat de core business van BI is.

Met het populair worden van BI wordt de positionering van deze oplossing steeds breder. Ook zijn er andere toepassingen die ineens zelfverklaard BI-oplossing zijn om zo een graantje van het succes mee te pikken. Om een voorbeeld te geven: we zien in de EAI-wereld pogingen om door integratie een eenduidig beeld op data en transacties te krijgen. Anderzijds zien we dat Business Intelligence ook data van verschillende applicaties in een uniforme omgeving stopt, waarmee niet-ambigue rapportages kunnen worden gedaan. Beiden lijken op zoek naar hetzelfde resultaat en vechten om dezelfde budgetten. Budget genoeg overigens, want de ellende is groot door alle versnipperde data in verschillende applicaties. *Best of breed* heeft ook zo z'n nadelen.

In de praktijk lijkt alles op een spijker als men een hamer heeft, dus zal de BI-consultant met een ETL-tool in de hand de verkoopstatistieken met het betalingsgedrag in één grafiek willen zetten. En tegelijk zal hij verkondigen dat deze BI-tool ook helemaal geschikt voor SOA is, een kenmerk van een goede EAI-tool.

En dan nog al die naar Business Process Management Suites geëvolueerde EAI-oplossingen die nu ineens ook dashboards met KPI's als BI aanbieden. Waarop BI-vendors weer allemaal

Process Management toevoegen aan hun suites. Een argeloze software-inkoper zou zo een foute beslissing kunnen maken. Het feitelijke bestaansrecht van Business Intelligence is het analyse-klaar maken van data, oftewel: data omzetten naar informatie ten behoeve van analyse en managen. Mensen moeten met informatie beter en slimmer beslissingen kunnen nemen. Waakt dus voor misleidende ICT-beloftes. Gebruik alleen een BI-oplossing voor een BI-probleem. En gebruik de BI-oplossing ook niet om fouten uit het verleden op te lossen. Omdat de meeste BI-vendors een divergerende oplossing hebben, is het moeilijk om te ontdekken waar de volgende innovatie rondom Business Intelligence ligt. In ieder geval niet dat BI ook BPMS wordt (of andersom). Of dat het SOA is of SaaS kan. BI kan productiviteit verhogen door voort te borduren op drie terreinen. Allereerst een ontwikkeling waar we al enige voorbeelden van zien: een toename van het aantal bronnen waaruit we data halen. We structureren tot nu toe ongestructureerde data zodat we er mee kunnen analyseren. Van een andere orde is de BI die zich richt op samenwerkende mensen en organisaties. Het gaat hier om bronnen te ontsluiten van verschillende partijen en samen te brengen voor het creëren van win/win-informatie en diensten. Dat is nogal een stap, want er geldt nog altijd 'Industry rule No. 1: Don't share your proprietary data'. Dat dit soort 'Radical Collaboration' om een andere architectuur vraagt dan de traditionele, batch-georiënteerde BI, mag duidelijk zijn. Toch maar kiezen voor die SaaS BI-vendor wellicht?

Een derde terrein is de verpersoonlijking van de Performance Dashboards: hoe BI een Personal Selection aan informatie kan bieden. Alle regels rondom het definiëren van KPI's ten spijt (SMART), het ontbreekt nog steeds aan informatie die aansluit bij een individu: een BI die inzichtelijk kan maken dat wat ik moet weten, wat ik kan beïnvloeden, wat ik begrijp, wat voor mij bedoeld is en waarmee mijn behoefte op dit moment wordt vervuld.

BI inzetten voor problemen in het verleden? Het is beter om vooruit te kijken. Er liggen pure BI-uitdagingen in de toekomst waarbij organisaties weliswaar 'Bleeding Edge' ervaringen zullen opdoen, maar waar ook een concurrentievoordeel gloort! Wie durft?

**Andries Bottema** (a.bottema@pl.hanze.nl) is Lector Business Intelligence aan de Hanzehogeschool Groningen.