

## amBivalent

# Is er belangstelling voor BI of is het een hobby van IT?

Norman Manley

Al jaren horen wij dat Business Intelligence een groeiende markt is. Er worden studies gepubliceerd door gerenommeerde bedrijven zoals McKinsey, Merrill Lynch en Gartner dat BI als één van de topprioriteiten door CIO's wordt gezien, en de omzet van de top BI-leveranciers zoals Business Objects, Cognos en SAS blijft stijgen – maar is het allemaal waar? De omzetsijging zal wel waar zijn. Je kunt je niet voorstellen dat bedrijven die BI-producten op de markt brengen niet in staat zijn om te weten wat zij verkopen en voor hoeveel. Maar als je goed naar de cijfers kijkt zie je veel omzet in 'Services', veel in 'Onderhoud' en veel nieuwe omzet van bedrijven die overgenomen zijn. Als je bedrijven zoekt die software gekocht hebben om iets (meer) te doen met BI, omdat zij dat graag willen hebben om hun organisatie beter te laten lopen, dan heb je een vergrootglas nodig. Als wij BI vergelijken met de opkomst van de mobiele telefoon, de DVD speler of TomTom-navigatiesystemen, dan zien wij dat er vanuit de gebruiker zelf niet of nauwelijks belangstelling is voor alle mooie software die gemaakt wordt. De leveranciers geven toe dat zij niet meer dan 15 procent van de potentiële gebruikers bereiken en dan bij minder dan de helft van de bedrijven waarvan je zou kunnen verwachten dat zij belangstelling zouden (moeten) hebben. Voor de leveranciers die zeker 20 jaar hiermee bezig zijn is dit een zeer pover resultaat.

In plaats van te kijken naar de functionaliteit van het geboden product en de eventuele uitbreidingen die wij zouden kunnen leveren (features) om aan nieuwe klanten te komen, is het misschien leuk om een kijkje te nemen aan de andere kant. Uitgaande van het feit dat de meeste mensen computers eerder een noodzakelijk kwaad vinden dan een leuk stukje speelgoed, moeten wij kijken waarom een medewerker uit zichzelf zou kiezen voor het gebruik van een nieuw stuk software. Uit onderzoek is gebleken (dat betekent dat wij denken dat het waar is, maar het niet zeker weten) dat er drie redenen zijn om een nieuw product in gebruik te nemen. Te weten:

1. Het lost een probleem op (maar dan een eigen probleem, niet zozeer een probleem van je baas);
2. Het is leuk, grappig, fun om te doen;
3. Iedereen om je heen heeft er ook al één.

Als wij, gebruikmakend van de bovenstaande criteria, kijken naar de mobiele telefoon aan de ene kant en een willekeurige

BI-tool aan de andere kant, kunnen wij gemakkelijk zien waarom de één een groot succes is en de andere niet. Een mobiele telefoon lost duidelijk een eigen probleem op, je kan zelf bellen wanneer en waar je ook wilt en je kunt hem uitzetten als je niemand wilt spreken. Je kunt ook zien wie belt en kiezen of je wilt opnemen; ja of nee. Sommige mensen vinden het ook leuk, grappig en iedereen heeft er ook een. In tegenstelling tot een BI-systeem, dat zorgt voor allerlei moeilijke vragen over dingen waarop je op dit moment eigenlijk geen antwoord hebt. Het is helemaal niet leuk en allerminst grappig en niemand om je heen heeft er één – zij gebruiken spreadsheets zoals beschaafde mensen. Waarom dan alle 'hype' om BI heen? Vanuit een IT-standpunt is het bijna een ideaal project. In een tijdperk van outsourcing, is de IT-afdeling, net zoals iedere dienst binnen de onderneming, op zoek naar toegevoegde waarde. Het liefst ook iets dat lokaal gedaan moet worden, in nauw overleg met de business, dat veel waarde kan opleveren voor de onderneming – Business Intelligence! Het probleem is dat de meeste mensen geen idee hebben van hoe je een BI-project moet opzetten, wie het moet gaan gebruiken, waar de *return on investment* vandaan moet komen, waar te beginnen, waar te eindigen, en welk product(en) te gaan gebruiken – en dat maakt het een stuk moeilijker. Is er belangstelling voor BI vanuit de business? Nee, over het algemeen niet veel, over de jaren heen heeft BI terecht of onterecht een slechte naam gekregen. Is er belangstelling voor meer informatie, die 'up to date' is, tijdig beschikbaar is, makkelijk te bedienen is, en vooral juist is? Ja natuurlijk wel, maar het moet even bruikbaar zijn als een TomTom, en er niet uitzien als een menu om een videorecorder te programmeren voor automatische opnames. Wat is de toekomst die wij kunnen verwachten voor BI systemen? BI zal ophouden een nichemarkt te zijn en zal deel gaan uitmaken van standaardproducten die wij dagelijks gebruiken, mogelijk als deel van een front-end product zoals Office, mogelijk als geïntegreerd deel van een ERP-systeem of waarschijnlijker als een deel van beide, maar dan geïntegreerd. De bestaande grote spelers zullen vervangen (overgenomen) worden door bedrijven die meer begrijpen van bruikbaarheid. De prijs van zowel de software als de diensten die nodig zijn om BI-systemen te implementeren zal drastisch omlaag moeten.

**Norman Manley** is managing partner van Passionned.