

Information Builders maakt applicaties met BPM-elementen erin

BREDERE DEFINITIE NODIG VAN BI

Een gesprek met Gerry Cohen, ceo van Information Builders, begint met een definitiekwestie. Gartner schaarst zijn bedrijf onder de BI-leveranciers, maar hij voelt zich daar niet thuis. “Wij leveren eigenlijk ‘operational BI’; wij helpen klanten slimme systemen te bouwen.” Het schurkt tegen Business Process Management aan, geeft hij toe.

Door Teus Molenaar

Tijdens de BI-summit van Gartner in Londen vinden we een plekje om de koers van Information Builders te bespreken. Gerry Cohen, een fragiele, oudere man, praat inderdaad niet zo veel over Business Intelligence, informatiekubussen, rapportgeneratoren enzovoort. Hij doorspekt zijn betoog daarentegen voornamelijk met de toepassingen die zijn klanten hebben gebouwd en op die manier inderdaad optimaal gebruik maken van de gegevens die binnen een organisatie besloten liggen. “Onze business is het bouwen van een BI-applicatie die een bedrijf nodig heeft

kan worden uitgevoerd. Wij hebben voor de autofabrikant een applicatie gebouwd waarin alle bekende reparaties uit die omgeving in een database staan. Iedereen die een garantiereparatie heeft uitgevoerd voert dat in het systeem in. Iedereen kan er ook mee werken; de monteur, de dealer, de manager bij Ford. Zonder training; het is een intuïtief programma. Op het moment dat iemand zijn auto aanbiedt ter reparatie en het blijkt dat een andere garage in de buurt diezelfde reparatie goedkoper uitvoert, dan komt er een rood signaal en zal Ford de klant adviseren naar die andere garage te gaan of de dealer aanraden voor die laagste prijs het werk te doen. Dat gebeurt allemaal online via internet. Ik bespaar Ford 25 miljoen dollar per jaar.” En hij benadrukt nog eens: “Dat is *operational BI*.”

Als je gaat uitbesteden dan kost het geld om dat proces te managen

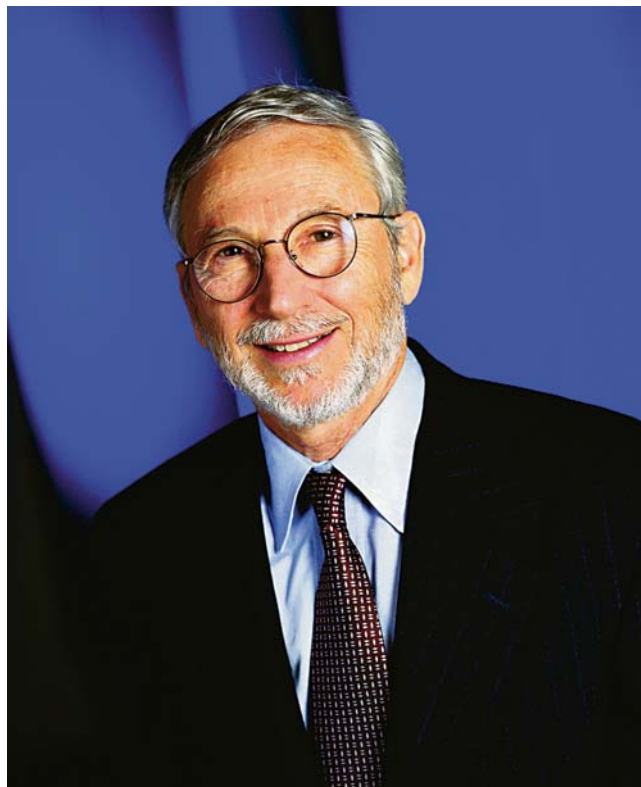
om informatie te distribueren, waardoor het mogelijk is een bepaalde taak voor elkaar te krijgen.”

En meteen volgt het eerste voorbeeld; het betreft een applicatie bij Ford. “Stel je bent een dealer en repareert auto's. Je hebt de ruitenwissers vervangen voor een bepaald bedrag. Maar dat valt wellicht nog onder de garantie. Dan behoort de leverancier, in dit geval Ford, te betalen. Ford wil dan weten of die reparatie in die regio niet ergens goedkoper

High-tech

Het verdelen van informatie waardoor mensen hun werk beter kunnen doen, met gebruikmaking van BI-tools, zo omschrijft Cohen de aanpak van Information Builders. Daarbij dient aangetekend te worden dat WebFocus, het product van de onderneming, bekend staat als programma-tuur die in staat is om zelfs de meest exotische dataformaten te ontsluiten. Dat is de kern waar omheen de applicaties worden gebouwd. “Wij zijn het enige bedrijf dat dat doet. Business Objects, Cognos, Microsoft; die doen dat allemaal niet, zij leveren BI-tools. Wij leveren een werkende applicatie die een bepaald probleem oplost. Dat is toch een heel andere aanpak.”

Hij vertelt dat Information Builders alle applicaties zelf bouwt. Daar zijn geen partners voor nodig of consultants. "Onze tools zijn zo krachtig dat je met een paar man een toepassing kunt bouwen. In een Westers land kun je alleen applicaties bouwen als je daar weinig mankracht voor nodig hebt. Dan heb je high-tech nodig. Ik kan alleen concurreren met lagelonen-landen als je tools maakt die arbeid overbodig maken. Als je gaat uitbesteden, dan kost het geld om dat proces te managen. Dat is nog maar een deel van het probleem. Want een half jaar later moet de applicatie worden aangepast. Dan moet je het team weer bij elkaar brengen, weer een consultant inhuren. Dat kost weer geld, maar vooral ook veel tijd. Onze systemen zijn snel te bouwen, weliswaar door goed getrainde mensen, en makkelijk te beheren. Dat is mogelijk met hoogwaardige technologie. Dat is voor ons de enige manier om te concurreren met goedkope arbeidskrachten."



Gerry Cohen, ceo van Information Builders.

Overigens heeft Information Builders zelf wel een deel van het werk uitbesteed aan een Indiase onderneming. Dan gaat het om kwaliteitscontrole. "Dat is alleen maar handwerk; dus dat kan ik in de VS niet goedkoper doen."

Buiten de firewall

De eerste vraag die Cohen aan bedrijven stelt, is welk percentage van hun data ze daadwerkelijk gebruiken. Volgens hem ligt dat gewoonlijk rond de twintig procent. Vervolgens blijkt dat slechts een heel klein deel van de werknemers BI-tools gebruikt. "Ontegenzeggelijk zijn er veel medewerkers die geen toegang hebben tot de informatie die ze nodig hebben", stelt Cohen. Dan heeft hij het over 'binnen de firewall'. "Maar als het gaat om 'buiten de firewall', dan stijgt het aantal mensen aanzienlijk. Kijk maar naar de applicatie bij Ford." Een Nederlands voorbeeld volgt: ProRail. De integratietool iWay van Information Builders legt de koppeling tussen het SAP-systeem van ProRail en Microsoft Biztalk dat het berichtenverkeer regelt tussen de NS, ProRail en de onderhoudsaannemers. Storingen worden nu vrijwel geheel automatisch afgehandeld, waar eerst veel gebeld, gefaxt en gemaïld werd. Alle betrokkenen beschikken nu over dezelfde informatie. WebFocus is later ingebracht om handzame rapportages te kunnen maken en analyses te maken. De prestaties van de aannemers worden nu in de gaten gehouden en gestuurd op de afgesproken dienstverlening.

Intelligent zoeken

Volgens een recent onderzoek van Accenture onder 1009 manager in de VS en het VK besteden IT-managers dertig procent van hun tijd om de juiste bedrijfsinformatie boven tafel te krijgen. Veertig procent van de IT-managers klaagt over een informatie-overdaad, terwijl ze tegelijkertijd niet bij de benodigde data van andere afdelingen kunnen komen. Uit onderzoeken blijkt dat medewerkers elk jaar meer tijd kwijt zijn aan het zoeken naar de juiste gegevens.

"Voor hen hebben we WebFocus Magnify ontwikkeld", zegt Gerry Cohen. Google voldoet niet in de bedrijfsomgeving. Mensen willen geen eindeloze lijst met *hits*, maar meteen het document waarnaar ze op zoek zijn – of dat nu een PDF, Word-bestand, e-mail, foto of wat dan ook is.

Magnify verzamelt gegevens op een message bus die de verschillende operationele systemen binnen een bedrijf laat communiceren. Hierdoor is het zelfs mogelijk te zoeken in data die zojuist zijn gecreëerd. Via de integratie-software van iWay Software verkrijgt Magnify de gecreëerde data, voegt het metatags toe en levert het de gegevens aan het indexeringsmechanisme van de zoekmachine. Daardoor is het achteraf doorzoeken van databronnen, zoals databases, niet meer nodig. Via een boomstructuur leidt Magnify de gebruikers naar de relevante informatie.

Tijdens de BI-conferentie van Gartner in Londen zei analist Jeffrey Mann dat het zoeken naar de juiste informatie binnen ondernemingen tegenwoordig een enorm struikelblok is. "Google alleen is niet genoeg; er moet meer komen. Dit wordt een hele grote markt."

Raad van Europa

“Voorlopig zijn we heel tevreden”, is het diplomatieke oordeel van Enrico Vannucci over de inzet van WebFocus binnen zijn organisatie. Hij is hoofd van de afdeling Betalingen en Financiële Informatie bij de Raad van Europa. Vannucci wil benadrukken dat niet hij heeft gekozen voor WebFocus, dat is onder zijn voorganger gebeurd. In het kader van ‘job rotation’ zijn zo’n twee maanden geleden functies gewisseld. Maar als één van de ongeveer tweehonderd gebruikers was hij destijds wel betrokken bij het selectieproces voor een BI-tool.

De Raad van Europa is de oudste politieke organisatie van het continent, is in 1949 opgericht en omvat thans 46 landen. De afgelopen twintig jaar heeft de organisatie zich ontwikkeld tot een politiek anker, hoeder van de mensenrechten en biedt ondersteuning bij het parallel aan economische hervormingen uitvoeren en versterken van politieke, wettelijke en grondwettelijke hervormingen. “Wij letten op het democratisch gehalte van een land, op de mensenrechten en op naleving van de wet. Zo helpen wij bijvoorbeeld de nieuwe leden te voldoen aan de Europese wetgeving”, vat Vannucci het werk samen. Dit alles gebeurt voornamelijk vanuit het hoofdkantoor in Straatsburg.

De Raad werkt met een budget; in 2006 lag dat op 260 miljoen euro. “Wij willen op enig moment kunnen zien hoeveel we nog te besteden hebben. Dat gebeurt meestal door allerlei PDF’jes en Excel-sheets bij elkaar te brengen en flink aan het rekenen te slaan. Dat was niet erg inzichtelijk”, vertelt Vannucci. “Met WebFocus hebben we nu wel een duidelijk overzicht. We zien meteen wat er aan overhead, zoals personeel en vertaalkosten, wordt uitgegeven en wat er nog van het lopende budget over is. Soms is het nodig om een internationaal congres met ministers en deskundigen te houden om bepaalde problemen uitgekristalliseerd te krijgen. Dan moet je wel weten hoeveel je nog hebt te besteden.”

Hij vertelt dat de tool ook wordt gebruikt om aan te tonen dat de Raad volgens de regels handelt. Het mooie aan WebFocus vindt hij het gebruiksgemak én de mogelijkheid om met een paar muisklikken via een algemeen rapport door te dringen tot alle diepere lagen tot op factuurniveau aan toe. Hoewel Vannucci niet zelf de keus heeft gemaakt, laat hij weten zeer waarschijnlijk ook te hebben gekozen voor de software van Information Builders.

“Met veel minder mensen”, onderstreept Cohen. Nog een Hollands succes: Woonmaatschappij Maastrand. Deze corporatie beheert huizen in meerdere gemeenten, die alle eigen definities hanteren van begrippen als ‘huurachterstand’. Erg lastig om inzicht te krijgen en de ontwikkelingen te sturen. Met WebFocus is een datawarehouse gebouwd waar wel wordt gewerkt met eenduidige begrippen en data. Het voordeel is, zo draagt Cohen aan, dat de onderliggende systemen bij al die gemeenten gewoon intact kunnen blijven en de corporatie toch een gefundeerd strategisch beleid kan uitvoeren.

Laten we nog één voorbeeld uit de mond van Cohen optekenen. Dat van de politie van Richmond in Virginia. Hier werkt Information Builders samen met SPSS dat zijn analyse-tool Clementine inzet om patronen te herkennen in criminaliteitscijfers. De combinatie met WebFocus levert het politiekorps inzicht in de waarschijnlijkheid dat, rekening houdend met het weer, tijdstip, geplande evenementen en historische gegevens, ergens politie-inzet nodig is. Hiermee kan de politie zijn middelen efficiënter inzetten. “Hier zien we een heel nieuw toepassingsgebied van BI: informatie over wat er zou kunnen gebeuren”, stelt Cohen. Hij ziet een grote rol weggelegd in de toekomst voor de voorspellende waarde van dergelijke applicaties.

Andere term

Er zijn volgens Cohen geen technische uitdagingen meer op het gebied van BI. Het is meer de term Business Intelligence die hem dwars zit. “Mensen zien dat alleen als een tool om rapporten te genereren, niet als een middel om applicaties mee te bouwen. We zijn gevangen binnen de terminologie. En Gartner maakt de terminologie.”

Hij noemde het vroeger zelf liever business decision support systems, maar tegenwoordig bezigt hij de term operational BI. Cohen heeft daarover wel discussie gevoerd met Gartner, dat stelt dat Information Builders geen voorverpakte BI-applicaties verkoopt. De onderneming bouwt immers applicaties in opdracht van en met een klant. Alles is op maat gemaakt. “Toch is het geen tool; de mensen gebruiken een applicatie. Meestal weten ze niet eens dat ze WebFocus gebruiken.”

We hebben een bredere definitie nodig van Business Intelligence. Business Process Management, misschien? Hij erkent dat veel van de applicaties BPM-elementen in zich hebben, maar het blijven applicaties; geen tools om bedrijfsprocessen mee in te richten. Wat vindt hij in dit verband van BPEL? “Wij hebben een BPEL-engine, maar alleen Oracle gebruikt dat. Er is weinig vraag naar. Ik denk niet dat BPEL het gaat maken.”

Teus Molenaar is freelance journalist.

