

amBivalent

Oefenpartijtje

Vaak wordt me gevraagd wat nu belangrijker is: de kwaliteit van de tools en de programma's of de kwaliteit van de brongegevens? Heeft het nog wel zin om met een datawarehouse te beginnen als de brongegevens niet betrouwbaar zijn?

Laat ik die vragen nu eens beantwoorden met een lekker boude stelling. Het is allemaal reuze belangrijk, maar niets is belangrijker dan de kwaliteit van de samenwerking; de kwaliteit van de samenwerking tussen business en ICT, de samenwerking tussen strategische doelstellingen en tactische bewegingen, tussen de hogere echelons en de bazen op de vloer. Het operationeel management moet met het strategisch management op een kwalitatief hoog niveau samenwerken om de bedrijfsdoelen haalbaar en meetbaar te maken. Die samenwerking moet een soepel lopend raderwerk zijn. Als het geen gesmeerd raderwerk is moet het dat worden. Stelt u zich eens een ouderwets degelijk Zwitsers uurwerk voor. Zo'n uurwerk geeft dagen en uren juist weer, omdat het de seconden heel exact meet en precies doorgeeft aan de grotere tandwielen, die weer inhaken op de kleinere.

De ideale datawarehouse-omgeving en de BI-omgeving kun je zien als een dergelijk Zwitsers uurwerk dat aangeeft hoe laat het is. Waar zijn we als ICT'ers de laatste jaren de fout in gegaan? Met het BI-uurwerk dat onze bedrijfsprestaties meet hebben we ons veel te veel gericht op de exacte metingen. Daar zijn we goed in, dat is vertrouwd terrein. Daar kunnen we ons geen buil vallen. Maar laten we eerlijk zijn; we zouden eens wat meer naar het raderwerk moeten kijken. Hoe laat je dat soepel lopen en hoe geef je daar een slinger aan?

BI heeft alles te maken met dynamiek. Als er geen dynamiek is, is er geen BI. Zelfs met de beste software, de beste hardware en de beste mensen is er geen BI zonder dynamiek.

Om een en ander duidelijk te maken geef ik een vergelijking. Kijk eens naar de fine fleur van het Nederlandse voetbal: sterspelers van AC Milan, Liverpool, Real Madrid. Me dunkt, daar staat voor vijf centen aan hard- en software. En toch ..., als ze niet samenwerken als team houden ze de bal geen tien seconden in de ploeg. Denkt u dan nog eens terug aan het Korea van Hiddink – wat een goed raderwerk niet al vermag.

Heeft u daarom eens de moed om aan de andere kant te beginnen. Stel dat u op een vastgelopen of juist startend

BI-traject tenminste één strategische doelstelling koppelt aan tactische en operationele meetpunten in de bronsystemen en parallel daaraan het hele raderwerk installeert. U organiseert dus eerst en vooral de samenwerking en vormt van daaruit de mensen, de middelen, de organisatie, de processen. De kunst is het zaakje op gang te krijgen. Het kan zijn dat er een BICC, een consolidatieslag, een gegevens-audit of een strategy map nodig zijn. Dat is afhankelijk van de situatie. U installeert dus het raderwerk. Dat is het belangrijkste en dat is ook het lastigst, de rest is daarvan afhankelijk en valt in verhouding mee. Als het u lukt om het raderwerk een slinger te geven en de onderdelen zo op elkaar af te stemmen dat er een zekere garantie is dat het zijn uiteindelijke functie straks blijvend goed uitvoert, dan komt uw toolkeuze daar min of meer logisch uit voort. Er is meer dan voldoende geschikt materiaal tegenwoordig. Heeft u ooit een voetbalcoach een lijst met selectiecriteria op zien stellen met wegingsfactoren? Welnee. Een voetbalcoach bepaalt eerst de tactiek en kiest dan de spelers. Hij organiseert de samenwerking en kiest dan de hardware en de software. Een coach kijkt eerst en vooral of het allemaal wel samenwerkt en of het team samen de gekozen tactiek kan invullen. Als dat naar zijn mening niet lukt heeft de rest geen zin meer.

Best BI-team: doe het nu eens anders. Speel eens een oefenpartijtje! Het is helemaal niet zo gek om de toekomstige BICC-ontwikkelaars een beoogd tool enkele weken in de vingers te laten voelen. Laat ze een programmaatje maken met de beoogde tool, laat ze de features voelen en laat ze kennis maken met de supportorganisatie (!) van de leverancier en u heeft meer rendement van twee weken, dan honderd lijsten met criteria en wegingsfactoren.

U gelooft me niet? Ik geef nog een vergelijking. U wilt een feestje organiseren met wat aardige muziek en vraagt aan wat lui die het kunnen weten wat goede musici zijn (the best of breed, so to speak). Daar zou een lijstje uit kunnen komen met daarop Wibi Soerjadi, Frans Bauer, Candy Dulfer, Jan Akkerman en Gerard Joling. Ziet u zich een gezellig avondje vullen voor de doorsnee muziekgebruiker? Ik wens u veel sterkte.

Karien Verhagen is Business Intelligence consultant.