

amBivalent

Enterprise Intelligence, de hype voorbij?

Termen als Corporate Performance Management, Business Process Management, Enterprise Intelligence duiken steeds vaker op in BI-land. Duidelijk is dat het bij al deze modieuze kreten gaat om het beter kunnen *besturen* van de organisatie. Of dit een blijvende trend in BI-land wordt zal afhangen van de vraag: wat willen de gebruikers, onze klanten? Een retorische vraag die ik als volgt zou willen beantwoorden: de klant wil steeds sneller kunnen reageren op veranderingen in de markt; de klant wil zijn organisatie voorspelbaar en controleerbaar managen. Niets nieuws dus.

In het mainframe-tijdperk vlogen hiervoor al stapels rapportages uit de kettingprinters. Die deponeerden wij dan maandelijks op het bureau van de manager. Dit werden steeds meer stapels totdat ook de best betaalde medewerker hier geen wijs uit kon worden. Het BI-tijdperk brak aan en het ontsluiten van gegevens en het opstellen van rapporten werd eenvoudiger en beter afgestemd op de behoefte van de manager. Daarnaast kregen zijn medewerkers meer inzicht dankzij op maat gesneden rapportages.

Desondanks blijft het opstellen van een begroting en het vaststellen van de budgetten een jaarlijks ritueel waar nog de nodige spreadsheets aan te pas komen. Handmatig worden de cijfers uit financiële management rapportages in Excel gekopieerd; een tijdrovend proces. De manager heeft echter behoefte aan een continue bijsturing. Geen jaarlijkse begroting, maar een rolling forecast. Eén waarop hij/zij kan vertrouwen, waarvan de resultaten actueel zijn en waarop eenvoudig is bij te sturen.

Om deze volgende evolutionaire stap te kunnen maken is het noodzakelijk dat de informatie die BI kan bieden één op één toepasbaar is voor de sturing van de business. BI meets Planning en Control. We noemen het Enterprise Intelligence (EI) om het verschil te duiden met BI.

EI vergt veel meer van een informatiesysteem dan het periodiek opvragen van rapportages. De data afkomstig uit het datawarehouse moeten gebruikt kunnen worden als bron voor het opstellen van een financiële of operationele planning. De Planning- en Control-applicaties kunnen vervolgens weer het datawarehouse verrijken om meer inzicht te verkrijgen.

Volgens een recent onderzoek gepubliceerd in *Computable* blijft het lastig om succes te behalen met BI. Slechts 33 van de 133 aan het onderzoek deelnemende organisaties zegt succes te boeken met een BI-implementatie. Als het nu al

niet lukt om succes met BI te behalen, waarom zouden we dan al denken aan een volgende stap? In het aangehaalde artikel worden verschillende redenen vermeld waarom BI niet succesvol is. Belangrijke factoren die daarbij worden aangegeven betreffen de bedrijfscultuur en het onvoldoende definiëren van rollen en verantwoordelijkheden. Het is dan ook van belang dat een organisatie voldoende op orde is voor BI. Daarnaast liggen perceptie en realisatie nog al te vaak ver uit elkaar. In een business case gaat men impliciet uit van een EI-oplossing, terwijl de IT-afdeling nog denkt in gangbare BI-oplossingen. Het lukt organisaties dan ook niet om succes te boeken omdat BI, in deze situaties, onvoldoende toegevoegde waarde kan bieden.

Als een organisatie voldoende op orde is en de processen duidelijk gedefinieerd zijn, kan men gaan denken aan een EI-implementatie. Het is dan belangrijk, voor men een BI-product naar binnen schuift, dat volkomen helder is wat de wensen zijn van de klant. Om dit expliciet te maken is een goed afgebakend informatie-analysetraject en een duidelijke business case zeer waardevol.

Een andere voorwaarde is dat de BI-producten voldoende mogelijkheden bieden om het hele proces te ondersteunen. Interessant zijn de ontwikkelingen die zich afgelopen jaar hebben voltrokken. Zo hebben Cognos en BO bedrijven opgekocht die specialist zijn in een financieel deelgebied. Grote spelers, zoals recentelijk IBM en SAP, kopen bekende BI-vendors op. De middelen om de visie van EI te realiseren komen daarmee steeds meer beschikbaar.

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor EI? Drie dingen: de financiële pakketten worden beter geïntegreerd met de BI-suites; huidige ERP-pakketten sluiten beter aan op bestaande BI-software; verwacht wordt dat Microsoft zich duidelijk gaat profileren op het gebied van EI met goedkope en schaalbare oplossingen voor het MKB. EI is dan ook de hype voorbij! Het is een logische uitbreiding van het vakgebied BI. Zoals we het nu al heel normaal vinden dat alle gebruikersgroepen kunnen beschikken over rapportages en analysemogelijkheden, zo zal het in de toekomst vanzelfsprekend zijn dat de gegevens uit BI als directe input worden gebruikt voor de financiële en operationele planningssystemen. Nu is dit al realiseerbaar maar met deze ontwikkelingen zal dit nog beter ondersteund worden.

Sylvia Brinkman is Enterprise Intelligence professional bij Kadenza.