

amBivalent

Natte billen

Stelt u zich de volgende situatie eens voor: u heeft zojuist een rapportage verstuurd met daarin de geconsolideerde omzetcijfers die verstuurd worden naar het management team. Een klein halfuurtje later wordt u gebeld door de secretaresse van de algemeen directeur of u even naar de vijfde kunt komen om de rapportage van aanvullend commentaar te voorzien. In de lift wordt u al lichtelijk zenuwachtig en dit gevoel wordt versterkt door de snijdende spanning in de boardroom. De algemeen directeur ziet twee tinten roder dan normaal en blijkt op het punt te staan om de financieel directeur op staande voet te ontslaan, op basis van uw rapportage!

Langzaam voelt u uw rug klam worden. Hoe zeker bent u nu nog van uw rapportage? U gaat nadenken. Heb ik het allemaal wel gedaan zoals het moest. Ben ik zelf wel zo zeker van het materiaal dat ik heb aangeleverd? U komt tot de conclusie dat er enkele aannames in verwerkt zitten die u, bij nader inzien, nooit afgestemd heeft met het MT. Heeft dat filter om onbetrouwbare gegevens te verwijderen misschien meer fout dan goed gedaan? Zijn eigenlijk alle definities consistent doorgevoerd en bekend bij het MT? Hoe zit het met de berekeningen, de business rules en de integratieregels? In de tien seconden die voorbij gaan razen al deze vragen in sneltreinvaart door uw hoofd en weet u dat u slechts twee dingen kunt doen: met natte billen bakzeil halen of uw mond houden en de financieel directeur te laten ontslaan, want u mocht hem toch al niet zo. U kiest voor het eerste met de belofte om de rapportage nogmaals grondig te checken, waar nodig te corrigeren en te voorzien van de benodigde aanvullende informatie die de gebruikers in staat stellen om uw rapportage op zijn merites te beoordelen. Dit keer zal het wel lukken, maar hoe zit het met de komende rapportages?

Troost u, u staat niet alleen. Een onvoorzichtige schatting mijnerzijds is dat vier van de vijf DWBI-omgevingen in Nederland lijden aan hetzelfde syndroom: traceability (of auditability zo u wilt) ontbreekt volledig. Wat overigens niet zo vreemd is gezien het feit dat de huidige methoden en technieken om datawarehouses te bouwen zo'n tien tot vijftien jaar geleden ontwikkeld zijn, in een periode dat traceability of verantwoording nog onbelangrijk was. Woorden als auditability en verantwoording zijn pas daarna populair geworden. BI-professionals willen nette rapportages opleveren aan hun klanten. Rapportages die er goed uitzien.

Rapportages die gegevens negeren of filteren die niet aan de kwaliteitsstandaard voldoen. Rapportages, overigens, zonder de benodigde metagegevens als definities, aannames of complexe integratieregels die de BI'ers bedacht hebben.

"We moeten de gegevens opschonen in de ETL-fase, we kunnen de business toch niet lastigvallen met alle problemen die we tegenkomen in de bronsystemen?"

Het gevolg van deze houding van BI-professionals is dat er een aantal zaken mis zal gaan. De business zal op een gegeven moment de rapportages niet meer vertrouwen. Er ontbreken gegevens, interpretaties van de gegevens komen boven water. Dit laatste gebeurt overigens vaak pas na een groot aantal sessies tussen BI en business, waarin oeverloos gepraat wordt over definities, interpretatieverschillen, foutieve aannames die ooit wel correct waren maar nooit formeel zijn vastgelegd, etcetera. Er ontstaat, na de welbekende informatiekloof, een nieuwe kloof. Een kloof tussen business en BI: de interpretatiekloof. Deze kloof is vrij fundamenteel en zal moeilijk te overbruggen zijn, BI geeft de business de schuld: "jullie zijn niet geïnteresseerd" en de business wijst naar het BI-team: "jullie interpreteren te veel!" Het resultaat: de Excel-spreadmarts schieten weer als paddenstoelen uit de grond.

Ik wil hier een lans breken voor volledige transparantie en traceability van BI-oplossingen. Alle gegevens dienen het datawarehouse te bereiken en daar historisch te worden opgeslagen, te allen tijde voorzien van de benodigde metagegevens om in het aanleverende bronsysteem van een bepaald gegeven te controleren of de informatie in het datawarehouse correct en compleet is. Programmeurs dienen zich te realiseren dat ze business-beslissingen nemen op het moment dat ze gegevens filteren, opschonen of wijzigen. Ieder WHERE statement is een potentiële business-beslissing. Zodra je de gegevens van iemand anders zonder zijn medeweten en instemming wijzigt wordt je op dat moment zelf eigenaar van deze gegevens!

De volgende keer dat u bij de MT-vergadering wordt geroepen in een vergelijkbare situatie loopt u met rechte rug de boardroom door, beantwoordt u een of twee vragen en antwoordt u op de vraag van de algemeen directeur of er iemand ontslagen moet worden: "als u dit nodig vindt op basis van de hier getoonde cijfers dan is dat volledig uw beslissing" en kunt u zonder natte billen de ruimte verlaten.

Kasper de Graaf is senior opleider/adviseur bij DNV-CIBIT.