

# Self service BI

Over hoe ook in kleinere organisaties en op lagere beslissingsniveaus business intelligence effectief inzetbaar is

**VOOR BETERE ICT BESLISSINGEN**

# Self service BI

Over hoe ook in kleinere organisaties en op lagere beslissingsniveaus business intelligence effectief inzetbaar is



**Een uitgave van het ICT informatiecentrum, Houten**

4e uitgave 2019 (07)

© ICT informatiecentrum

Alle rechten voorbehouden. Het is de ontvanger van deze publicatie verboden de inhoud ervan geheel of gedeeltelijk te vereenvoudigen, openbaar te maken, digitaal te verspreiden of op welke wijze dan ook te distribueren, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Hoewel deze uitgave met zorg is samengesteld, aanvaardt de uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik ervan en fouten of onvolkomenheden in de gepubliceerde teksten.

# Voorwoord

Om snel goede beslissingen te kunnen nemen over uw bedrijfsvoering en bedrijfsprocessen, is actuele en betrouwbare informatie nodig. Aan de basis van deze informatie staat data. Veel van deze data is in uw organisatie aanwezig, andere betreft u wellicht intern. Business intelligence (BI) maakt het mogelijk om van data informatie te maken. Vele jaren waren BI oplossingen voorbehouden aan grote organisaties en hogere managementniveaus. Nu ook binnen kleine organisaties en op lagere beslissingsniveaus steeds meer data beschikbaar is, kunnen ook daar betere beslissingen genomen worden door toepassing van business intelligence. Self service BI, afgekort met SSBI, is hiervan een logische ontwikkeling.

Dit boekje geeft u een overzicht van de nieuwe mogelijkheden die dankzij self service BI beschikbaar zijn. Diverse kennispartners van het ICT informatiecentrum geven u uitleg over wat SSBI is, welke voordelen het biedt, maar ook wat de nadelen en beperkingen ervan zijn. De heldere visies, trends, tips en adviezen geven u voldoende informatie om een antwoord te vinden op de vragen zoals:

- Wat kan de waarde van self service BI zijn voor onze organisatie?
- Hoe zetten wij een selectietraject hiervoor in gang?
- Wat betekent het in de praktijk voor uw organisatie?

Als u overweegt om self service business intelligence in te zetten voor het verkrijgen van meer grip op uw bedrijfsprocessen en voor het nemen van betere beslissingen, dan helpt dit boekje u bij uw eerste overwegingen. Inspiratie en ideeën voor verbeteringen in uw bedrijfsproces doet u zeker op met het lezen van dit boekje.

[ICTinformatiecentrum.nl](http://ICTinformatiecentrum.nl)

# Meer informatie over ICT oplossingen

Het onafhankelijke ICT informatiecentrum biedt met websites, (e-)boeken, whitepapers, checklists, de ICT nieuwsbrief en andere media informatie over de toepassing, selectie en implementatie van zakelijke ICT oplossingen. Sinds 2001 is het ICT informatiecentrum daarmee de meest gebruikte informatiebron bij de keuze van bedrijfssoftware, zakelijke ICT producten, diensten en leveranciers. Alle informatie is voor u beschikbaar via de onderstaande websites.

<a href="#">ICTinformatiecentrum.nl</a>	Toegang tot alle ICT thema's en informatie
<a href="#">ICTboekensite.nl</a>	Gratis boeken en publicaties
<a href="#">ICTwhitepapers.nl</a>	Whitepapers, artikelen, checklist, cases
<a href="#">ICTleveranciers.nl</a>	Overzicht van leveranciers
<a href="#">ICTberichten.nl</a>	Selectie van het belangrijkste ICT nieuws
<a href="#">CRMsystemen.nl</a>	CRM en relatiebeheer, sales automation
<a href="#">ERPsystemen.nl</a>	Financiële boekhouding, CRM , enz.
<a href="#">DMSsystemen.nl</a>	Document management, ECM, intranet
<a href="#">BIsystemen.nl</a>	Business intelligence, self service BI
<a href="#">HRMsystemen.nl</a>	HRM software, e-HRM, ESS en MSS
<a href="#">WMSsystemen.nl</a>	Warehouse management, voorraadbeheer
<a href="#">TMSsystemen.nl</a>	Transport management

# Inhoud

Voorwoord	3
Meer informatie over ICT oplossingen	4
Self service BI, wat is het?	7
IT managed versus self service BI	11
Self service BI maakt een organisatie wijzer	14
ICT afdelingen ontlasten met self service BI	16
Schiet niet in uw eigen voet met self service BI	19
De werkvloer zelf aan de slag met BI	22
Kennispartners	24
ICT informatiecentrum	25



# Self service BI, wat is het?

BRON: INFO SUPPORT | INFOSUPPORT.COM

In deze tijd van economische druk, complexe bedrijfsprocessen en explosief groeiende beschikbare data wordt de roep om juiste en tijdige informatie steeds belangrijker; de juiste informatie die noodzakelijk is om snellere en slimmere beslissingen op te baseren. In de beginjaren van de IT revolutie, toen business intelligence nog executive information systems (EIS) heette, was deze stuurinformatie alleen beschikbaar voor de bovenste management-lagen van een organisatie. Tegenwoordig dient iedereen die beslissingen maakt te beschikken over de laatste bedrijfsinformatie, het liefst verrijkt met alle mogelijke externe data en gefilterd op hoofdlijnen.

Deze ontwikkeling bezorgt menige IT afdeling hoofdpijn; zij kunnen simpelweg niet inspelen op de snel veranderende vraag van hun gebruikers. Gevolg is dat veel gebruikers kiezen voor self service BI, waarbij ze met moderne tooling zelf hun query's samenstellen en daarmee de door hen gewenste informatie genereren. Met deze tools kan formele bedrijfsdata slim worden gecombineerd met bronnen van het internet, lokale Excelbestanden, lijstjes of zelfs social media. Op basis van de informatie worden vervolgens besluiten genomen, operationeel, tactisch maar ook strategisch. Maar wegen de snelheid, flexibiliteit en het gemak op tegen de gevaren?

## **Self service business intelligence**

Self service BI is een relatief nieuw begrip. Het houdt in dat eindgebruikers rapporten en analysemodellen kunnen genereren en samenstellen met behulp van moderne analyse- en reportingtools, zonder tussenkomst van de IT afdeling. Er zijn inmiddels al diverse van deze analyse- en rapportagetools op de markt, zowel van de traditionele BI aanbieders als Microsoft PowerPivot, SAP BusinessObjects Explorer en IBM Cognos Express als ook van nieuwere spelers in de markt, zoals QlikView, Tableau en Tibco.

Gebruikers van deze tools kunnen informatie samenstellen door middel van wizards en templates en deze delen met anderen via portalen, zonder dat hiervoor kennis nodig is van BI. Op de achtergrond zorgen in de meeste gevallen een krachtige in-memory engine en database voor de technische verwerking en snelle resultaten. Hierdoor kan de businessgebruiker in korte tijd zijn eigen rapporten genereren of grote hoeveelheden ruwe data analyseren en grafisch weergeven. Verzoeken om informatie aan de IT afdeling, die soms weken op zich laten wachten, behoren hiermee tot het verleden.

### **Self service BI nader beschouwd**

De voordelen van Self service BI zijn eenvoudig te benoemen: snelheid van informatievoorziening in een format en interface, zoals de gebruiker het graag ziet. Gebruikers zijn onafhankelijk van de IT afdeling en hebben oneindig veel mogelijkheden om alle mogelijke data te combineren en te analyseren zonder dat ze zich hoeven te bekommeren om de IT infrastructuur.

Toch kleven er ook nadelen aan deze nieuwe manier van werken. Zo blijkt in de praktijk vaak dat de tools interfaces bevatten die voor een IT'er intuïtief lijken, maar voor de zakelijke gebruiker niet zelden onbegrijpelijk zijn. Zo zijn de data vaak eenvoudig te koppelen aan bijvoorbeeld een personeelsnummer, maar wat nu als in een Excel-bestand alleen de namen staan van de personeelsleden? Voor een gebruiker zonder technische kennis van ETL (extractie, transformatie en loading) blijkt dit toch wel erg lastig te worden. Self service tools bieden in dat geval te weinig mogelijkheden om deze ingewikkelde materie het hoofd te bieden. Ook lopen de zakelijke gebruikers tegen dezelfde problemen op als de traditionele datawarehouse- en BI projecten, zoals vervuilde data, complexiteit van rapporten, zeer omvangrijke en complexe gegevensbestanden en verschillende definities van dezelfde data, zoals verkoopcijfers inclusief en exclusief BTW. En dan hebben we het niet eens over verschillende dataformats. Hoe gaat u er bijvoorbeeld mee om als in het ene bestand geslacht is aangegeven met 'M/V' en in de andere



met 'M/F'? Al snel ligt het gevaar op de loer dat de appels met peren worden vergeleken en is het heilige doel van een BI oplossing - de single version of the truth - ver te zoeken.

Maar dit zijn niet de enige problemen. Hoe is het gesteld met de compliancyregels? Wie garandeert nog dat de gebouwde rapporten en analyses de juiste, volledige en actuele data bevatten? En hoe gaat u om met security van rapporten en data als de business user vrij is om alle data naar eigen inzicht te combineren, te verrijken en te verspreiden? Hoe wordt de grote hoeveelheid rapporten beheersbaar gehouden?

Tot slot: het datawarehouse heeft zich altijd onderscheiden ten opzichte van andere dataverzamelingen omdat het vaak jarenlange historische informatie bevat. Hierdoor kan de gebruiker niet alleen historische rapporten reproduceren (vaak een eis vanuit audit services), maar ook slimmere analyses uitvoeren. Deze mogelijkheid ontbreekt vaak volledig binnen self service BI.

### **Best of two worlds**

Hoe kan een organisatie het beste uit beide werelden halen? Dat laat zich het beste omschrijven door een vergelijking te maken met restaurants. Traditioneel wordt in de horeca het eten bereid door een gediplomeerde kok. Hij weet hoe hij de gerechten het beste op smaak kan maken, in welke verhouding kruiden toegevoegd moeten worden en hoe lang de groenten moeten koken. Na de bereiding van de maaltijd wordt het eten geserveerd zoals de klant het heeft besteld: een afgewogen combinatie van groenten, vlees en aardappelen.

Hetzelfde geldt voor BI. In een traditionele BI omgeving realiseert de IT afdeling de database. Ze weten precies hoe ze data moeten samenvoegen zonder iets verloren te laten gaan, ze weten een database te tunen voor optimale query response en de informatie wordt gepresenteerd zoals de

klant dit heeft besteld: een zorgvuldige afgewogen combinatie van dimensies en meetwaarden, KPI's en grafieken.

In de horeca zien we steeds vaker buffetten opduiken: een tafel vol met kant-en-klare gerechten, bereid door de professionele kok. De klant beslist echter zelf wat hij op zijn bord scheidt. Vis en vlees door elkaar? Geen probleem.

Zo kan het ook in een BI omgeving. De IT afdeling zet de data klaar, geheel gereed en geoptimaliseerd voor gebruik en de business user gebruikt met zijn tools alleen die data die hij wil hebben in elke combinatie die maar denkbaar is.

### **Conclusie**

Self service BI is here to stay. Het kan in vele gevallen zeer productief worden ingezet om snel analyses te maken of rapporten te produceren die precies weergeven wat op dat moment noodzakelijk is. Aan de andere kant: door gebruik te maken van de services van de IT afdeling is een groot aantal eerder genoemde problemen verholpen en worden risico's beperkt. De data is betrouwbaar, geschoond, bevat de nodige historie en is snel beschikbaar. De gebruiker is niet beperkt tot het 'bordje dat IT hem serveert' maar kan zelf keuzes maken uit het 'databuffet'. En wanneer hij iets heeft samengesteld waarmee hij volledig tevreden is, bestaat nog altijd de mogelijkheid om dit 'gerecht' door IT opnieuw professioneel te laten bereiden en in het standaard assortiment op te nemen. Vele tools bieden de mogelijkheid om een vanuit een self service concept te deployen naar een solide enterprise IT proof en robuust systeem. Hiermee wordt de best of two worlds gegenereerd.

# IT managed versus self service BI

DOOR: PINK ELEPHANT | PINKELEPHANT.NL

Business intelligence (BI) omvat een combinatie van technologieën en processen voor het verzamelen, opslaan, analyseren en toegankelijk maken van data om beslissingen binnen een organisatie te ondersteunen. Complexe materie waar termen als data warehousing , ETL en OLAP de boventoon voeren. Om het brede scala aan technologieën goed te beheren, zijn specialistische IT professionals nodig. Toch doet de laatste tijd de term self service BI zijn intrede. Self service BI is een term die impliceert dat de eindgebruiker het zonder de IT professional af kan. In dit artikel leest u, zonder te diep op de technologie in te gaan, op welke manieren organisaties BI kunnen aanpakken.

## IT managed BI

IT managed BI, ook wel traditionele BI genoemd, is IT gestuurd. De gebruikte oplossing vragen specialistische kennis om te beheren, waardoor de informatiebehoefte van de eindgebruiker altijd via IT zal worden voorzien.

Het voordeel van deze aanpak is dat IT een goed gestandaardiseerde BI omgeving oplevert, waarbij de kwaliteit van de data professioneel wordt geborgd. De oplossing is ook goed schaalbaar, omdat ieder informatieverzoek via de IT afdeling loopt. Een keerzijde is er ook. De eindgebruiker ervaart het vaak als weinig flexibel. Enerzijds omdat er binnen de applicatie weinig vrijheid van exploratie voor hem is en anderzijds omdat het lang duurt voordat de voor hem broodnodige informatie geleverd kan worden. De afhankelijkheid van de business van IT is dus groot terwijl IT vaak moeite heeft te leveren wat de business vraagt.

## **Self service BI**

Self service BI kenmerkt zich door een onafhankelijkheid van IT. De nieuwe generatie eindgebruikers is in het dagelijks leven verweven met IT en wenst dezelfde snelheid en vrijheid in zijn professionele omgeving. Self service BI oplossingen bieden de mogelijkheid aan de eindgebruiker om de voor hem relevante informatie zelfstandig te verkrijgen.

Het grootste voordeel is het snel in kunnen spelen op veranderende behoefte. Dit maakt de informatievoorziening binnen een organisatie heel agile waardoor het mogelijk is voordeel te behalen op de concurrentie. Uiteraard zijn er ook nadelen. Omdat er eigenlijk geen door IT beheerde standaarden zijn, kunnen meerdere versies van de waarheid ontstaan. Dit kan wat operationele risico's met zich meebrengen. Ook de onafhankelijkheid van IT verdwijnt langzaam maar zeker. Wanneer de vraagstukken complexer worden, blijkt ondersteuning vanuit IT toch noodzakelijk. Ondersteuning die inmiddels moeilijk te leveren is door de diversiteit van de ontstane informatie omgeving.

## **Voors en tegens**

Wanneer we de voors en tegens van beide aanpakken bekijken, kunnen we de conclusie trekken dat het een keuze is tussen flexibiliteit en snelheid voor de eindgebruiker en kwaliteit en standaardisatie door de IT afdeling. Is er dan geen best of both worlds? Waarschijnlijk wel. De controle over de data zal moeten liggen bij de IT afdeling. Echter, de manier waarop deze data wordt getransformeerd naar relevante informatie is aan de eindgebruiker.

In de praktijk betekent dit dat IT zich bezig houdt met het leveren van gevalideerde datamodellen of "halffabricaten" die eenvoudig te begrijpen zijn voor de eindgebruiker. Denk hierbij bijvoorbeeld aan "halffabricaten" per discipline als sales, finance of logistiek. Wanneer IT vervolgens een nieuwe generatie BI oplossing omarmt en uitrolt naar de eindgebruiker, is deze in staat om deze "halffabricaten" te benaderen om de gevalideerde data te transformeren naar de voor hem relevante informatie en rapporten.

Om de cirkel rond te maken, zou er nog voor gekozen kunnen worden om de door de eindgebruiker gecreëerde rapporten door IT te laten certificeren. Op deze manier krijgt de eindgebruiker zoveel mogelijk vrijheid en snelheid terwijl de schaalbaarheid en kwaliteit van de informatieomgeving goed door IT te beheren is. BI wordt dan een samenwerking in plaats van het “gevecht”, dat het in sommige gevallen is geworden.

# Self service BI maakt een organisatie wijzer

DOOR: I3 | I3-GROEP.NL

Vaak hebben organisaties hun business intelligence werkzaamheden ondergebracht bij hun IT afdeling of IT leverancier die een groot deel van de data uit de diverse bedrijfssystemen in het data warehouse laadt. Vaak lukt het ook nog om per systeem wat standaardrapportages en dashboards beschikbaar te stellen. In veel gevallen wordt dit business intelligence genoemd. Maar is het dat wel?

Vaak wordt gedacht van wel. Maar waar zit dan het intelligente deel? Zit dat 'm dan in het effectief opslaan van de data? Of in de goed presterende rapportages? Misschien zijn er vanuit IT inderdaad wel allerlei handige en intelligente methodes en technieken toegepast, maar omdat nu business intelligence te noemen gaat wat te ver.

Business intelligence is het vermogen van een organisatie om snel om te gaan met alle beschikbare data en hier nuttige informatie van te maken. Dat betreft informatie ten behoeve van bedrijfsvoering op tactisch en/of strategisch niveau. Een data warehouse en de daarbij behorende rapportage en analyse tools zijn hierbij nuttige stukken gereedschap voor de benodigde informatie voorziening.

Als er alleen gebruik gemaakt kan worden van standaardrapportages loopt u als organisatie al snel tegen de grenzen van de ontwikkelcapaciteit van de ICT afdeling aan. Zo wordt het moeilijk om snel nieuwe inzichten te verkrijgen op basis van al die data die ligt te wachten in de streng door ICT bewaakte schatkamer.

Zo was het ICT beleid van een klant van I3 om eindgebruikers alleen een standaard dashboard ter beschikking te stellen en geen toegang te geven tot de achterliggende data van hun rapportagesysteem. Voor de gebruikersorganisatie was een datamart omgeving opgezet, waarbij bij het ontwerp de grote grilligheid van de informatiebehoefte van de organisatie in gedachten was.

Het zou dus zonde zijn als dit stuk gereedschap niet volledig ingezet kon worden. Na een politiek steekspel kregen de eindgebruikers uiteindelijk toch toegang tot de detail data en konden ze zelf rapportages en analyses maken. Enkele weken later werd duidelijk dat ze al een paar ton hadden bespaard dankzij de verkregen inzichten en de acties die ze hierop konden ondernemen. In plaats van achter de feiten aan te lopen konden ze opeens veel innovatiever aan de slag!

Aangezien men niet precies wist waar men naar op zoek was, had er ook nooit een standaardrapport voor de benodigde informatie gespecificeerd en ontwikkeld kunnen worden. Door self service kon men echter snel gaten in de processen ontdekken die anders nooit ontdekt waren.

Self service maakt een organisatie dus wijzer!

# ICT afdelingen ontlasten met self service BI

DOOR: ORDINA | ORDINA.NL

Als self service BI goed gebruikt wordt door de organisatie, kan dit voor een enorme ontlasting voor de ICT afdeling zorgen. Dit betekent wel een andere mindset bij alle medewerkers in de organisatie.

## **Probleem met de fietslift**

Dit weekend wilde ik beginnen aan het monteren van een kant-en-klare-fietslift in de schuur. Tot nu toe hing de fiets provisorisch met een paar touwen aan de wand. Maar omdat dit moeilijk te hanteren is, lijkt een fietslift een prima oplossing voor dit probleem. In de schuur bleek het echter zelfs met het juiste gereedschap lang niet zo eenvoudig te zijn als het in eerste instantie leek. De balken van de schuur waren te smal om de katrollen aan te bevestigen. Het lijstje workarounds was beperkt, maar het beste zou zijn het dak te liften en de balken te vervangen door bredere balken. Wellicht wat drastisch, dus besloot ik een stukje balk tegen de steunbalk te schroeven. Hierdoor werd de balk op de gewenste plekken breder en konden de katrollen bevestigd worden. Ook het touw leverde de nodige frustraties op, maar uiteindelijk was het moment daar. De fiets kon worden vastgemaakt aan de haken en met 'de lift' aan het plafond worden opgehesen. Ook dit bleek niet eenvoudig en vroeg uiteindelijk nog heel veel trekkracht in de juiste richting om de fiets stukje bij beetje omhoog te krijgen. Maar goed, de fiets hing waar hij moest hangen. Strik eromheen en afgevinkt.

## **Vastgelopen informatievoorziening door een berg wijzigingsverzoeken**

De vergelijking met de in werking zijnde BI systemen bij organisaties is gemakkelijk gemaakt. De ICT organisatie wordt overspoeld met wijzigingen die spoed hebben, omdat een onderwerp plotseling actueel is geworden en



er direct informatie nodig is om de situatie bij de desbetreffende afdeling of organisatie tegen het licht te houden. Zelfs in de best georganiseerde BI omgevingen blijft het lastig dit soort wijzigingen snel door de gehele OTAP-straat te trekken, waar ook al nieuwe releases staan te wachten die aan het eind van de maand opgeleverd gaan worden. Als dit al lukt, dan hebben dit soort informatieproducten vaak een korte lifecycle, omdat de storm na een aantal weken gaat liggen en de informatiebehoefte snel wijzigt. Meestal wordt zo'n informatieproduct niet meer uitgefaseerd, omdat u nooit weet of u het in de toekomst weer nodig hebt. Ondertussen groeit het aantal producten dat onderhouden moet worden gestaag.

Ook de gedegen oplossingen die op het eerste gezicht veel toegevoegde waarde gaan bieden, maar in de praktijk nauwelijks gebruikt worden, komen voor. Helaas staan de product backlogs vaak vol met dit soort voorbeelden, maar kunnen moeilijk gefilterd worden. Als dan ook nog eens de architectuur de functionaliteit niet ondersteund en er een workaround aan te pas moet komen, zijn de rapen gaar.

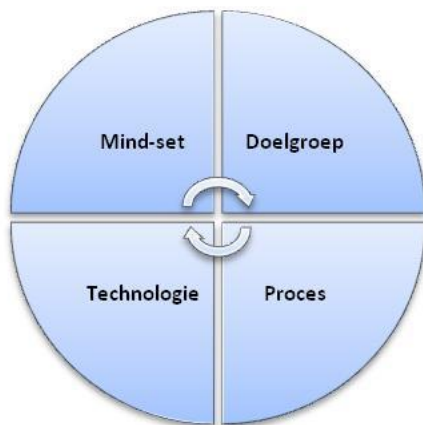
### **Self service BI als oplossing voor de overvolle product backlogs**

Door het implementeren van self service BI wordt het mogelijk dat medewerkers in de organisatie zelf informatieproducten gaan maken waaraan ze behoefte (denken te) hebben. Ze kunnen snel tot resultaten komen die ze proberen, wegen en goed- of afkeuren. Daarnaast kunnen ze anticiperen op nieuwe ontwikkelingen en hierop snel acteren. Als self service BI goed gebruikt wordt door de organisatie betekent dit een enorme ontlasting voor ICT. De stroom wijzigingsverzoeken neemt aanzienlijk af en de verzoeken die toch worden ingediend, hebben hun waarde in de praktijk al bewezen en zijn in het stadium gekomen om een 'managed report' te worden.

Self service BI zou omarmd moeten worden door ICT afdelingen als welkome aanvulling op de huidige BI omgeving. Als bij de implementatie van self service BI op de vier kerngebieden wordt gelet en deze vakkundig in worden

gevuld, kan een win-win situatie ontstaan; zowel voor ICT als voor de businessafdelingen.

Dit betekent wel dat de mindset van de ICT medewerker moet veranderen en veel meer faciliterend moet opereren naar de rest van de organisatie. Door mogelijkheden te creëren en waar mogelijk te ondersteunen, zal de perceptie van ICT als bottleneck omslaan. Maar ook de mindset van de businessmedewerker moet veranderen. Door actiever te zoeken naar nieuwe informatieproducten en het ontdekken van de toegevoegde waarde van deze producten, kan de kwaliteit van de informatie stijgen, met als gevolg succesvollere beslissingen en acties.



Figuur 1. De vier kerngebieden van self service BI

# Schiet niet in uw eigen voet met self service BI

DOOR: MOTION10 | MOTION10.NL

Self service BI is onder veeleisende en ongeduldige business managers een groot goed. Niet meer wachten op de IT afdeling en lekker zelf aan de slag. Microsoft Excel is king! Er ligt echter wel een aantal gevaren op de loer. De meeste daarvan kunnen prima opgelost worden.

Gartner zei het eerder al: 'Power Shift in business intelligence and analytics Will Fuel Disruption'. Bij minder dan 10% van de self service BI initiatieven is de governance zo goed geregeld dat de kans op veiligheidslekken, inconsistente informatie en privacy schendingen klein is. Het op straat komen te liggen van verkeerde informatie (denk aan een misser van een paar honderd miljoen in de rapportage van de jaarcijfers van een groot aan de AEX genoteerd bedrijf laatst) is iets waar elke organisatie angstig voor is. En toch zijn dit soort fouten gemakkelijk te maken.

Eén van de belangrijkste redenen is dat managers graag de rapportage-touwtjes zelf in handen hebben, maar niet altijd weten waar de data precies vandaan komt en hoe betrouwbaar de data is. Zeker ook met de komst van big data als onderdeel van business intelligence, waarbij vaak data van buiten de eigen bedrijfsmuren wordt betrokken bij de analyses, is het gevaar van verkeerd geïnterpreteerde data groot.

In traditionele, managed BI omgevingen, waarbij de IT afdeling de data ter beschikking stelt door middel van data warehouses en datamarts, is de bron data en de manier waarop het in meerdere dimensies is onderbracht meestal betrouwbaar. Deze databases worden door kundige data scientists gevoed met behulp van ETL (extract, transform & load) tools. De kwaliteit wordt geborgd, omdat er ook goed getest is. De manier waarop deze data

warehouses en –marts tot stand komen is echter log en gebeurt op de IT manier, projectmatig. Er kan helaas niet snel genoeg geschakeld worden als de business managers andere informatie nodig hebben. En, zoals we weten, is de business niet altijd even goed in staat om duidelijk te maken wat men precies wil en zijn er wat iteraties nodig.

Self service BI kan hierbij een uitkomst zijn voor de business managers. Veel van de tegenwoordige tools, zoals Qlickview of Microsoft Power BI, zijn in staat om dynamische, interactieve rapporten en dashboards te produceren. Het gaat mis als deze rapporten en dashboards gebaseerd zijn op de verkeerde informatie of modellen. De ene business manager is ook handiger en meer wetenschappelijk onderlegd dan de andere. De één zal ook wat meer hulp nodig hebben dan de ander. Maar misschien is de handige manager nog wel een groter gevaar dan degene die wat meer hulp nodig heeft op business intelligence gebied!

De inzet van de zogenaamde data steward in dit soort omgevingen is een belangrijke succesfactor. De data steward is verantwoordelijk voor het ontsluiten van de juiste, betrouwbare informatie richting de personen die de uiteindelijke dashboards en rapporten maken; hij slaat de brug tussen de business en de IT. De data stewards kunnen de informatie die onder hun leiding wordt ontsloten ook 'certificeren'. Waar het nog interessanter wordt, is als de door business managers in elkaar geklikte modellen en analyses (inclusief de betrokkenheid van big data of open data sources) van dusdanig niveau blijken te zijn, dat ze ook door andere mensen als model gebruikt kunnen gaan worden. Op dat moment kan de data steward er voor zorgen dat zo'n model 'gepromoveerd' wordt tot betrouwbare bron. Waarna deze bron door meerdere eindgebruikers gebruikt kan worden en de kans op misinterpretatie veel kleiner is.

De inzet van de rol van data steward en het onder goed geborgde governance beschikbaar stellen van de juiste informatie is cruciaal in een self service BI omgeving. Eigenlijk hebben we het dus over self service BI in een

managed BI omgeving. Hierdoor kan voorkomen worden dat de business manager zichzelf in de voet schiet met de tegenwoordig wel héél krachtige tools voor eindgebruikers.

# De werkvloer zelf aan de slag met BI

DOOR: WINVISION | WINVISION.NL

Self service is de norm. Dat geldt voor consumenten die hun bankzaken willen regelen, een vakantie boeken of hun huis verkopen. Maar ook op de werkvloer wordt self service langzamerhand gemeengoed. In bedrijfsmatige processen krijgen medewerkers steeds vaker de tools en de toegang om analyses en rapportages te maken, zonder tussenkomst van hogerhand: self service business intelligence.

Uit onderzoek komt al jarenlang naar voren dat business intelligence topprioriteit is voor CIO's, in naam in ieder geval. Het Gartner's Magic Quadrant for business intelligence and Analytics Platforms staat voller dan ooit. Maar er is wel een verschuiving gaande van traditionele BI tools naar de selfservice variant. En dat is begrijpelijk.

## **Ter plekke actuele cijfers en analyses**

De traditionele (corporate) BI is vooral het instrument voor verantwoording van resultaten voor het hogere management. Het gaat dan vrijwel altijd om inzichten achteraf: hoe hebben we het gedaan? Operationele managers die willen weten hoe het nú gaat, hebben niet zo krankzinnig veel aan de BI analyses en -rapporten die de CIO of de afdeling IT produceert. Zij willen ter plekke over actuele cijfers en analyses kunnen beschikken en zelf de parameters kunnen bepalen. Uit onderzoek blijkt dat business intelligence nog vooral wordt ingezet voor Finance & Control, maar dat organisaties ook op zoek zijn om BI in de operationele sturing te gebruiken en voor product- en dienstverbetering in te zetten. Juist op dat gebied is selfservice BI een oplossing.

## **Simpel maar prachtig model**

Om BI op een effectieve manier op de werkvloer te benutten, is het van belang dat de drempels voor gebruik zo laag mogelijk zijn. Business intelligence moet meer zijn dan een tool en wat rapportages. Betty Collis van Universiteit Twente heeft ooit een simpel maar prachtig model ontwikkeld om te komen tot een werkbare en succesvolle BI implementatie. Zij introduceert de 3G's: gemak, genot en gewin.

- **Gemak:** de oplossing moet gemak opleveren. Dit betekent dat de toepassing zeer eenvoudig moet zijn om te gebruiken. Denk bijvoorbeeld aan BI op uw mobiel of tablet. De interface moet consistent en gebruiksvriendelijk zijn.
- **Genot:** de oplossing moet plezierig zijn om mee te werken. Het moet een prettig gevoel opleveren. Denk aan een full colour 3D-overzicht, een Power Map op een landkaart.
- **Gewin:** de oplossing moet iets toevoegen, de gebruiker moet er iets mee winnen. De praktische toegevoegde waarde moet duidelijk zijn.

## **De waarde van BI voor de operatie**

Managers in de operatie zijn graag bereid om zelf analyses en rapportages te ontwikkelen. Voor zichzelf, maar ook voor collega's die hun beslissingen moeten nemen op basis van goede analyses. Maar dan moet de tooling intuïtief zijn en wel actuele en direct converteerbare inzichten opleveren. Self service BI (SSBI) verlaagt daarbij de drempel om data van verschillende bronnen te ontdekken, te verrijken en te delen met collega's die met dezelfde vragen worstelen. Een CIO die de waarde van BI inziet, zou zich moeten kunnen voorstellen hoeveel waarde de selfservice variant kan opleveren.

# Kennispartners

De inhoud van dit boek is tot stand gekomen in samenwerking met diverse kennispartners van het ICT informatiecentrum. Zij zijn specialisten op het gebied van business intelligence. Hieronder presenteren zij zich aan u. Heeft u een vraag aan hen of over het thema van hun bijdrage, neemt u dan vrijblijvend contact met hen op. Zij helpen u graag bij de verdere uitvoering van uw BI project.

**Info Support** - Kruisboog 42 | 3905 TG Veenendaal

T +31 (0)31 855 20 20 | [info@infosupport.com](mailto:info@infosupport.com) | [infosupport.com](http://infosupport.com)

---

**Pink Elephant** - Rietveldenweg 72 | 5222 AS 's Hertogenbosch

T +31 (0)88 235 66 55 | [info@pinkelephant.nl](mailto:info@pinkelephant.nl) | [pinkelephant.nl](http://pinkelephant.nl)

---

**I3 - GROEP** – Tuijnmanweg 1 | 4131 PN Vianen

T +31 (0)34 732 46 00 | [i3-groep.nl](http://i3-groep.nl)

---

**Ordina** - Ringwade 1 | 3439 LM Nieuwegein

T +31 (0)30 663 70 00 | [info@ordina.nl](mailto:info@ordina.nl) | [ordina.nl](http://ordina.nl)

---

**Motion10** - Wilhelminakade 175 | 3072 AP Rotterdam

T +31 (0)10 235 10 35 | [info@motion10.com](mailto:info@motion10.com) | [motion10.nl](http://motion10.nl)

---

**Winvision** - Graaf Florisweg 58 | 2805 AM Gouda

T +31 (0)30 658 01 58 | [info@winvision.nl](mailto:info@winvision.nl) | [winvision.nl](http://winvision.nl)

---



# ICT informatiecentrum

Dit boek is een uitgave van het ICT informatiecentrum. Met meer dan 200.000 gebruikers is het ICT informatiecentrum sinds 2001 het grootste zelfstandige en onafhankelijke informatieplatform voor bedrijven en overheden in Nederland en België over de selectie, implementatie en toepassing van ICT oplossingen.

Met de publicatie van gratis beschikbare online informatie, boeken, whitepapers, informatiepakketten, nieuws, checklists en andere media beoogt het ICT informatiecentrum een bijdrage te leveren aan goede beslissingsprocessen rondom investeringen in hard- en software en de toepassing ervan in de praktijk.

Het ICT informatiecentrum is onafhankelijk in de samenstelling van publicaties. Deze staan altijd onder eigen redactie en komen tot stand in samenwerking met onafhankelijke ICT redacteuren en externe kennispartners. Indien kennispartners verbonden zijn aan leveranciers van commerciële ICT producten of diensten, dan wordt hiervan altijd melding gemaakt, zodat in alle gevallen duidelijk is vanuit welk belang een publicatie tot stand is gekomen.



Kijk voor alle (gratis) kennis en informatie over bedrijfssoftware en andere ICT thema's op [ICTinformatiecentrum.nl](http://ICTinformatiecentrum.nl).