

**SMART
BUSINESS**
STRATEGIES

TECHNOLOGIE AAN HET WERK

TIEN CRITERIA
VOOR UW
BOEKHOUDPAKKET

**BUSINESS
CONTINUITY:**
UW BEDRIJF DRAAIENDE
HOUDEN

Outsourcing Wat is uw ideale maat?





De kip of het ei in business intelligence

Het lijkt een beetje op het vraagstuk over de kip en het ei. Sommigen beweren dat het gevaarlijk is om met de analyse van data te beginnen alvorens al uw gegevens piekfijn op orde zijn. Anderen beweren dan weer dat zo'n analyse al heel vroeg kan helpen om een beter inzicht te krijgen in waar het schoentje precies knelt. Hoe pakt u dat in de praktijk het best aan?

DRIES VAN NIEUWENHUYSE

Als we iets willen kunnen opvolgen en bijsturen, dan moeten we beginnen met die zaken eerst afdoend te gaan meten. Het gradueel verbeteren van processen en gedragingen van medewerkers wordt traditioneel bekeken vanuit het zogenaamde Deming-model: via plannen, ageren, valideren en verifiëren, en tenslotte via reageren en bijsturen. Omdat het niet altijd duidelijk is welke acties de grootste bijdrage zullen leveren, worden meestal zoveel mogelijk data verzameld. Je weet immers maar nooit. De opslag en exploitatie van deze gegevens stelt organisaties voor een aantal fundamentele uitdagingen. Zo komt al gauw de bedenkelijke datakwaliteit van de diverse bronsystemen om de hoek kijken.

Hoe meer de informatie daadwerkelijk gebruikt wordt, des te vlugger fouten aan het licht komen en des te sneller de kwaliteit verbetert, waardoor het vertrouwen toeneemt. Frappant voorbeeld is de informatie op loonbrieven, die maandelijks door zowat iedereen van A tot Z uitgeplozen wordt en daardoor heel vlug juist komt te staan. Bronnen die minder vaak en door minder afnemers gebruikt worden, hebben het veel moeilijker om in vertrouwen genomen te worden en komen soms eerder in een neerwaartse spiraal terecht. Door gebrek aan ownership van de data blijft er vaak een zweem van onbetrouwbaarheid hangen. Daardoor worden ze nóg minder gebruikt, verslapt de aandacht voor de kwaliteit en verslechtert de situatie. Via *business intelligence* kunnen we het beleid op een retroactieve manier alleen gradueel beter ondersteunen als we dat echt willen. Laten we de zaken op hun beloop, dan krijgen we palliatieve BI-toepassingen, waar we grotendeels zelf schuld aan hebben.

Focussen op de vragen

Via business intelligence krijgen we, op basis van de brondata, de beleidsondersteunende systemen die we zelf verdienen. Dat is op zich geen ramp als we onder de gebruikers een paar *believers* hebben die het systeem als het hunne gaan beschouwen en er ook zo mee naar buiten komen. Maar wat met al die andere systemen die erop gericht zijn verandering te initiëren, waar de gebruiker meestal gewoon tegen is? Deze systemen staan in de organisatie vaak onder druk en kunnen slechts door middel van *analytical intelligence* gereanimeerd worden. Hierbij

gaat het immers verder dan achterom kijken naar het verdrongen kalf, maar wordt er een brug geslagen tussen het verleden en de toekomst. Via een batterij van statistische methoden wordt er gefocust op het onderzoeken van specifieke beleidsvragen, in plaats van zich te concentreren op alle mogelijke antwoorden. Om ons daadwerkelijk te helpen correcte beslissingen te nemen, zijn de vragen immers veel belangrijker dan de antwoorden.

Dit is een andere benadering dan bij de traditionele business intelligence. Een *OLAP*-kubus (*On-Line Analytical Processing*, een technologie die speciaal werd ontwikkeld voor ad hoc analyses en een klassieker binnen business intelligence) bevat bijvoorbeeld alle antwoorden op een set van vooraf bepaalde standaardvragen, voor zover ze terug te brengen zijn tot wie-, wat-, waar- en hoeveel-vragen. Om een antwoord te vinden op de waarom-vragen zijn specifieke combinaties over de dimensies heen vereist, iets wat via dergelijke kubussen onhaalbaar is. Die zijn immers beperkt tot unieke dimensies en maatstaven.

Om tot echte inzichten te komen via analytical intelligence moet men bovendien over andere talenten beschikken dan het bouwen van een doos van Pandora met alle antwoorden. Hier gaat het om een aanpak die oorzakelijke verbanden in vraag stelt door de juiste vragen te formuleren. We zouden het verschil tussen analytical intelligence en business intelligence dus kunnen zien als de complementaire aanpak tussen

respectievelijk die van vraagstellende wetenschappers en die van probleemoplossende ingenieurs.

In de praktijk

Vragen stellen en efficiënt en effectief antwoorden formuleren zijn allebei van primordiaal belang om processen en gedragingen reactief te helpen verbeteren. Beide benaderingen zijn ondersteunend en worden best simultaan toegepast. Het zijn immers twee complementaire benaderingen, meestal ondergebracht in verschillende afdelingen en uitgevoerd door verschillende profielen. Hoe kan dit nu werken in de praktijk?

Implementatoren van BI-systemen kunnen de eindgebruikers al in de designfase verplichten om met business analisten samen te zitten, om hen de juiste vragen te helpen stellen en zich te focussen op wat echt telt. Zo kan analytical intelligence helpen bepalen welke maatstaven een voorspellend vermogen hebben en bij voorkeur in het data warehouse moeten worden opgenomen. Bij de ontwikkeling van rapporten kunnen business analisten op voorhand correlaties tussen variabelen blootleggen, waardoor relevante informatie die samen hoort, meteen samen wordt gevisualiseerd op hetzelfde rapport, in plaats van bijvoorbeeld enkel drill-down te voorzien, waardoor de gebruiker zelf nog het verband moet zoeken.

Effectief dashboard design is immers pure business analyse en dient best te gebeuren voor er grote investeringen in BI-infrastructuur worden gedaan. Maar meestal zien we het omgekeerde. Een aantal slimme tools gaat nu bepaalde

“OM ONS DAADWERKELIJK TE HELPEN CORRECTE BESLISSINGEN TE NEMEN, ZIJN DE VRAGEN VEEL BELANGRIJKER DAN DE ANTWOORDEN.”

analytische functionaliteiten vooraan inbouwen, zoals profiling, om op voorhand de kwaliteit van de data inzichtelijk te maken en problemen vroegtijdig te identificeren. Slechte data onderscheppen is namelijk een van de kerntaken van business analisten. Transactionele data zullen wellicht nooit honderd procent feilloos zijn, aangezien ze ontstaan door menselijk handelen. Daardoor leren we misschien beter direct omgaan met deze onvolmaaktheden, in plaats van te wachten op een perfecte datakwaliteit en daardoor het risico te lopen te weinig analytische maturiteit te hebben uitgebouwd.

De kip en het ei

De kip of het ei-vraag is eigenlijk verkeerd gesteld. Het gaat hier immers om de kip én het ei op hetzelfde moment. Dat daarvoor voldoende maturiteit nodig is, van beide kanten, spreekt voor zich. We kunnen met andere woorden nooit zeggen dat het te vroeg is voor analytical intelligence. Door de complementariteit van beide disciplines kan geen van beide het zich permitteren aan de kant te staan wachten. Een aanpak die business intelligence en analytical intelligence verenigt, is dus vaak een aanrader.

DRIES VAN NIEUWENHUYSE is General Manager Business Intelligence bij USG People, Corporate IS en gastdocent aan EHSAL. Hij schreef "Performance Management" en "Best Practices in Performance Management".

ONDERNEMERS ZIJN (AL) SUPERHELDEN...

= exact

ONZE ONLINE BOEKHOUDOPLOSSING MAAKT U NOG STERKER, SNELLER EN EFFICIËNTER!

**VANAF
15€
PER MAAND**

**Exact Online:
een complete en betrouwbare boekhouding
en verkoopadministratie via internet!**

Als ondernemer heeft u passie voor uw vak! Exact Online helpt u om inzicht en controle te hebben over de **financiële resultaten** van uw bedrijf via het gemak van software-gebruik via internet. Of u nu een startende ondernemer bent of een grote organisatie heeft: Exact Online biedt u een passend abonnement. **Hosting, upgrades en support** zijn in de maandelijkse abonnementsprijs **inbegrepen**. Exact Online is snel, gebruiksvriendelijk en goed beveiligd!

Exact Online is recent uitgebreid met een **complete verkoopadministratie** met offertebeheer, contactmanagement en documentbeheer. Deze CRM module sluit naadloos aan met uw facturatie en boekhouding. Als extra service biedt Exact Online een integratie met enkele externe webservices in samenwerking met onze partner Graydon (ophalen relatiegegevens, betalingsgedrag Belgische bedrijven,...). Bespaar dus tijd en geld. Exact Online biedt u **gemak, vrijheid en controle!**

**Voor meer info: surf naar www.exactonline.be
en test Exact Online gratis gedurende 30 dagen!**

Exact Online
da's exact wat ik nodig heb!

Exact Software Belgium N.V.
Koningin Astridlaan 166,
1780 Wemmel
T: 0800 97 631, F: +32 2 711 16 13
marketing@exact.be
www.exactonline.be

= exact

And it all comes together.