

Zoeken

[HOME](#) [NIEUWS](#) [OPINIE / ARTIKELN](#) [REGISTRATIE](#) [LOGIN](#)

Real Time BI & strategie : als een tang op een varken

woensdag 14 december 2011

donderdag 29 maart 2012 9:30

BI Themadag

Media Plaza; Jaarbeurs, Utrecht

De meeste technologische ontwikkelingen van de laatste jaren in Business Intelligence zijn eerder gericht op het bekomen van meer efficiëntie. Systemen worden daardoor groter, sneller, sterker, zwaarder. Daar is op zich niets verkeerd aan, ware het niet dat in de meeste gevallen het probleem van focus daardoor juist nog erger wordt. Veelal wordt bijzonder veel geïnvesteerd in opslag van gigantische hoeveelheden gegevens, terwijl men niet steeds weet hoe de data om te zetten in informatie, inzichten en tenslotte wijsheid.

Een dergelijke technologische evolutie is te zien in de opkomst van Real-time Business Intelligence. Daarbij worden de systemen zo snel dat de time lag tussen operationele systemen, waar de transacties ontstaan, en de beleidsondersteunende, waar de inzichten ontstaan, quasi komt te vervallen. Zodra de transactie is afgesloten, komen de data op de dashboards terecht, soms met een vertraging van slechts enkele minuten, soms seconden. De grens tussen het transactioneel systeem en de Business Intelligence-infrastructureur kan zo goed als verdwijnen. Uitstekend zou je zeggen, hoe vlugger, hoe liever.... of toch niet?

Efficiëntiemaatregelen hielpen typisch voor het verbeteren van operationele beslissingen. Verbeteringen zijn dan veeleer versnellingen en de dingen juist doen. Effectiviteitsverbeteringen zijn quasi steeds van tel op tactisch en strategisch niveau. Verbeteringen zijn hier juistere dingen doen. Hoe hoger in de organisatie, hoe minder snel beslissingen genomen dienen te worden en hoe langer de tijdshorizon is van de beslissingen.

Real-time BI is dan ook heel relevant op operationeel niveau en meestal onder de vorm van rapportage en dashboards terug te vinden. Op dit niveau moeten signalen heel vlug kenbaar gemaakt worden om er gevat en tijdig op te reageren. Strategische beslissingen daarentegen mogen niet ogenblikkelijk genomen worden. Het gevaar schuilt er immers in dat te vlug gereageerd zou worden en dat symptomatisch wordt gereageerd. Dit is contraproductief. De strategie van een onderneming is een verzameling krijtlijnen waarbinnen we op middellange termijn onze koers bepalen. Een strategie houdt het best enkele jaren uit en koerswijzigingen worden best weloverwogen gemaakt en niet holderdebolder.

Dat bepaalde functionaliteiten voor specifieke doelstellingen een zegen zijn en een vloek voor andere, blijkt uit het vallen en opstaan van alerting en notificatie. Deze technologie werd indertijd als een heilige graal binnengehaald voor alle beslissingen. Senior executives werden plots gevoed met een veelheid aan operationele stimuli, alerts en berichten. De gevoeligheid van de trekker om al dan niet af te vuren zorgde echter voor een overdaad aan "losse flodders". Te pas en te onpas werden signalen gestuurd naar het bovenste echelon. Na enkele dagen overvolle postbussen worden de alerts veelal afgezet wegens "overdonderend".

Real-time BI moet daarom opletten van niet verkeerd gebruikt te worden. Real-time ingrijpen is nogal dikwijls een slechte raadgever op strategisch niveau, een goede op operationeel niveau. De juiste functionaliteiten gebruiken dus, voor de juiste uitdagingen, is dus de boodschap. Real-time BI en scorecarding zijn dus niet echt verzoenbaar en eerder gevaarlijk om te combineren. Ogenblikkelijk reageren op symptomen is af te raden, beredeneerd en kalm beslissen des te logischer.

Wil dit dan zeggen dat er voor Real-time BI geen plaats is? Absoluut niet, op operationeel niveau worden Real-time BI-functionaliteiten gebruikt om BI-functionaliteiten in een transactioneel systeem ter beschikking te stellen. Koninklijke PostNL biedt transparantie in het volledige proces van het bestellen van pakketten aan. Zo kan een cliënt door middel van BI-functionaliteiten zo goed als ogenblikkelijk "zien" waar z'n pakket zich bevindt. Hier zien we eerder de toepassing van BI-functionaliteiten in transactionele applicaties. En dit werkt uitstekend.

Deze vervaging van de grenzen tussen transactionele en BI-systemen maakt de uitdaging om de juiste tools in te zetten voor de juiste doelstellingen alleen maar groter. Verkeerd gebruik helpt de zaak niet vooruit. Real-time BI gebruiken op

strategisch niveau is dan ook analoog aan het gebruik van een tang op een varken...
En dit willen we kost wat kost vermijden.

Dries van Nieuwenhuysse

Intelligent Organisatie © 2011 | Privacy policy Development: [Milestre.BV](#)