

**SMART**  
**BUSINESS**  
STRATEGIES

TECHNOLOGIE AAN HET WERK

EXTRA BIJLAGE  
**FLEET**  
**MANAGEMENT**



# EXTRA LEGALE VOORDELEN HOEVEEL KOST EEN TEVREDEN WERKNEMER?



Alfidekantoor: Antwerpen X - P 2A9067



Maandelijks, niet in juli • Twaalfde jaargang  
Nummer 126 • april 2012 • 4 EUR  
[www.smartbiz.be](http://www.smartbiz.be)

Data Center Outsourcing



[www.lcl.be](http://www.lcl.be)



# Strategische beslissingen: doordacht en niet te snel

Hoe hoger in de organisatie, hoe minder snel beslissingen genomen dienen te worden. 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 en zwaarder, maar ontberen al snel de noodzakelijke focus. **DRIES VAN NIEUWENHUYSE**

**De trend in** veel bedrijven, en vooral de grotere, is duidelijk. Er wordt en werd bijzonder veel geïnvesteerd in de opslag van gigantische hoeveelheden gegevens, terwijl men niet altijd weet hoe de data om te zetten in informatie, inzichten en wijsheid. Bovendien worden de systemen zo snel dat de vertraging tussen operationele systemen, waar de transacties ontstaan, en de beleidsondersteunende, waar de inzichten ontstaan, quasi komt te vervallen.

Een dergelijke technologische evolutie is te zien in de opkomst van Real-time Business Intelligence. Zodra de transactie is afgesloten, komen de data op de dashboards terecht, soms met een vertraging van slechts enkele minuten of zelfs seconden. De grens tussen het transactioneel systeem en de Business Intelligence-infrastructuur kan zo goed als verdwijnen. Uitstekend, zou u denken, hoe vlugger, hoe liever ... Of toch niet?

## Postpakketten

Efficiëntiemaatregelen hielpen traditioneel bij het verbeteren van operationele beslissingen. Hier gaat het erom de dingen juister en sneller te doen. Maar op tactisch en strategisch niveau gaat het om effectiviteit: eerder de juiste dingen doen, dan de dingen juist doen.

Hoe hoger in de organisatie, hoe minder snel beslissingen genomen dienen te worden en hoe langer de tijdshorizon ervan is. Real-time BI is dan ook heel relevant op operationeel niveau, en is 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 bestaat immers dat er te vlug gereageerd zou worden en dat er 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.

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 aan in het volledige bestelproces van pakketten. 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.

## Beredeneerd

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. Maar senior executives werden plots gevoed met een veelheid aan operationele stimuli, alerts en berichten. Te pas en te onpas werden signalen gestuurd naar het bovenste echelon. Real-time BI moet daarom opletten om niet verkeerd gebruikt te worden. Het is dikwijls een slechte raadgever op strategisch niveau, maar een goede op operationeel niveau. 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.

**DRIES VAN NIEUWENHUYSE** is Global Data Intelligence Director bij Volvo Construction Equipment en verantwoordelijk voor BI-strategie en implementatie. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor de programmacycleus Corporate Performance Management aan de EHSAL Management School.