

# INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b> <i>Heliview</i>	7
<b>Samenvattingen</b>	10
<b>Grip op Self Service BI. Een oogje in het zeil op de power-user</b> <i>Avanade</i>	18
<b>Retailligence. Business Intelligence in de retail branche</b> <i>Capgemini</i>	28
<b>Kwalitatief hoogwaardige BI-systemen. 'In control' op ontwikkeling en gebruik van uw gegevens</b> <i>EclipseIT</i>	40
<b>Wees voorbereid op betere tijden. De 'next step' in Business Intelligence</b> <i>Ensior</i>	50
<b>Going to the moon and back... Visualisatie legt kansen op tafel</b> <i>Fermlogic</i>	58
<b>Alles begint bij het proces... en krijgt betekenis dankzij data</b> <i>Futura Process Intelligence</i>	66
<b>Business Intelligence. Heeft de ict-organisatie wel voldoende BQ (business intelligentie)?</b> <i>Getronics Consulting</i>	74
<b>Business Intelligence. Infrastructurele voorziening voor het leveren van managementinformatie</b> <i>GIA</i>	84
<b>Het veranderende gezicht van BI. BI en bedrijfsproces versmelten</b> <i>IBM</i>	100
<b>Operationele (realtime) BI: noodzaak voor een intelligente organisatie?</b> <i>Informatica</i>	112

<b>Business Intelligence. Toen, nu en in 2016</b> <i>Intelligence in Information (i3)</i>	124
<b>Enterprise Intelligence. Inzicht in de toekomst</b> <i>Kadenza</i>	136
<b>Business Intelligence en Het Nieuwe Werken</b> <i>Microsoft</i>	142
<b>De High Performance Organisatie. In relatie tot business intelligence</b> <i>Newcom Information Systems</i>	146
<b>Meten van de volwassenheid van BI. Identificeer zwakke plekken en bestrijd ze</b> <i>Ordina</i>	158
<b>Keuze voor een BI-standaard levert kostenbesparing op. De weg naar meer concurrentievoordeel</b> <i>SAP Nederland</i>	174
<b>Breder denken over Business Intelligence. Meer rendement halen uit BI-investeringen</b> <i>Sogeti Nederland</i>	186
<b>Dilemma's in Business Intelligence. Ken uw wensen en de mogelijkheden</b> <i>Unit 4 Agresso</i>	196
<b>Negen veel voorkomende fouten bij Business Intelligence. Hoe BI-fouten voorkomen kunnen worden en BI-projecten kunnen worden gered</b> <i>You Get</i>	204

# VOORWOORD

## Over business intelligence Data is zilver, informatie is goud

door: Ruud Alaerds, Heliview

Een beslissing neem je doorgaans wanneer je goed geïnformeerd bent over de mogelijkheden en wanneer je weet wat je doelstelling is. Bedrijven en organisaties worden beschouwd als rationeel handelende instanties. Toch wijst menig onderzoek uit dat niet elke beslissing goed gefundeerd is. En er is zeker niet altijd voldoende en relevante informatie aanwezig om beslissingen te nemen. Business Intelligence (BI) is een vakgebied dat ook in de ict-sector steeds meer aandacht heeft gekregen. Zo is er het bedrijfskundig begrip waarvoor de volgende definitie wordt gehanteerd: *BI staat voor het verzamelen van informatie binnen de eigen handelsactiviteit. Het kan omschreven worden als het proces om gegevens om te zetten in informatie, die vervolgens leidt tot kennis. Business intelligence heeft als doel een competitief voordeel te creëren en wordt als een waardevolle kerncompetentie beschouwd.* In deze definitie zit mooi de ondertitel van dit boek gevangen: data is zilver, informatie is goud.

Het fenomeen business intelligence is de afgelopen jaren ook steeds meer centraal komen te staan in de wereld van ict-applicaties. Een organisatie past eigenlijk altijd wel BI toe bij bedrijfsprocessen of onderdelen daarvan. De term business intelligence of, beter gezegd, het predicaat BI wordt steeds vaker gebruikt bij tal van analyse- en rapportageactiviteiten. Toch worden voor deze discipline al meer dan 30 jaar ict-oplossingen gebruikt.

In de achter ons liggende jaren is consolidatie bij aanbiedende partijen van bedrijfsapplicaties een trend geworden. Ook in het domein van BI is er veel gebeurd onder de aanbieders. En het einde van de consolidatieperiode lijkt nog niet in zicht. BI wordt naast een op zich staande oplossing ook meer een component in integrale oplossingen. Vanuit bijvoorbeeld een supply-chain-informatiesysteem is er inzicht noodzakelijk in financiële en planningstechnische zin. Of in een voorraadbeheersysteem moet er natuurlijk informatie zijn op grond waarvan beslissingen tot beperking of juist uitbreiding van bepaalde artikelen genomen kunnen worden.

Natuurlijk is naast inzicht in de huidige stand van zaken ook een voorspelling van wat gaat komen vaak een belangrijk element. Het extrapoleren vanuit het verleden richting de toekomst is niet iets nieuws binnen BI. Wel wordt het steeds veelzijdiger omdat business rules toegepast en externe factoren meegenomen kunnen worden in de modellen.

Er wordt steeds meer nadruk gelegd op een goede weergave van de informatie. Het belang van bijvoorbeeld dashboards wordt steeds groter. Dashboards als middel om inzicht en overzicht te krijgen, nemen deels de plaats in van de meer traditionele rapportages.

Zoals gezegd kunnen beslissingen alleen worden genomen op grond van de juiste informatie. De juiste informatie kan alleen worden verkregen indien de daarvoor gebruikte gegevens kwalitatief goed zijn. Op zich een eenvoudige redenatie. Maar in de complexiteit van bedrijfsprocessen is dit een geduchte uitdaging.

Dan is er de benadering vanuit de verschillende achtergronden die leveranciers op dit vlak toch hebben. Waar de één sterk de nadruk legt op het datamodel en datamanagement, benadrukt een tweede leverancier vooral de businesslogica en biedt een derde leverancier met name een oplossing vanuit financiële expertise aan. Eigenlijk is niemand een onbeschreven blad als het gaat om zijn of haar achtergrond bij de BI-oplossingen die aangeboden worden.

Het lijkt alsof BI een speelbal is van eenieder die zich vanuit gegevensverwerking, gegevensopslag of presentatie richt op deze markt. Maar zolang de gebruiker niet volledig vertrouwt op het systeem en het systeem niet volledig gevoed wordt door de gebruiker, zal er altijd ruimte voor twijfel blijven bestaan. En wellicht willen we dat ook. Want wie durft er nu blind te varen op het systeem zonder het gezonde verstand te blijven gebruiken?

Ik wens u veel inzichten en inspiratie toe bij het lezen van dit boek over BI.



**Ruud Alaerds** is managing partner van Heliview Consultancy. Heliview Consultancy is specialist in market intelligence voor de ict-sector.