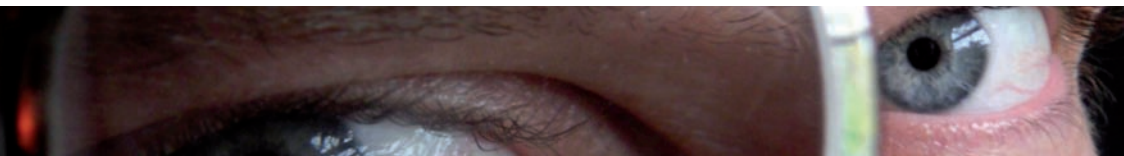




**BUSINESS INTELLIGENCE  
SAMENVATTINGEN**



In dit boek over business intelligence lichten experts van negentien bedrijven en organisaties die actief zijn in de ict het fenomeen business intelligence toe. Hieronder treft u van ieder verhaal een korte samenvatting aan.

## AVANADE

### Grip op Self Service BI

Wanneer wij de huidige manier van werken met BI niet aanpassen, stuiten we in de nabije toekomst op problemen. De hoeveelheid data groeit, de vraag vanuit de business wordt groter en veeleisender en ict heeft steeds meer moeite om aan die vraag te kunnen voldoen. Die snelheid kun je verkrijgen door een mate van Self Service BI te ondersteunen en te stimuleren. Self Service BI gaat zonder twijfel helpen om kostenefficiënt en flexibel rapportages te genereren. Maar de compliancy en het omgaan met bronbestanden vergt de nodige aandacht. Dit valt of staat met monitoring, het inzichtelijk en herleidbaar maken van de hele keten. Self Service BI vervangt niet de reguliere BI-rapportages, die absoluut bestaansrecht hebben. Het biedt niets meer en niets minder dan een bijzonder flexibele mogelijkheid om in te springen op de wijzigingen op de reguliere rapportages. *(Albert van Dok)*

## CAPGEMINI

### Retail intelligentie

In dit artikel wordt ingegaan op de laatste trends op het gebied van business intelligence (BI). Uiteindelijk draait het om snel toegang tot relevante informatie en een goed begrip hiervan. Daarnaast wordt ingegaan op de vraag hoe de laatste retailtrends uit het NIPO/Capgemini onderzoek “trends in retail” impact hebben op BI. Afhankelijk van de focus van de organisatie moet een keuze gemaakt worden voor de beste BI oplossing. Deze kan dan ondersteunend werken bij betere bedrijfsbesturing of het controleerbaar maken van processen. Uiteindelijk moet immers tegen lagere kosten een betere informatie voorziening worden gerealiseerd. *(Jorgen Heizenberg)*

## ECLIPSEIT

### Kwalitatief hoogwaardige BI-systemen

De laatste jaren zien we een groeiende aandacht voor informatie over bedrijfsprestaties en stuurinformatie. Met name de economische situatie heeft de noodzaak tot goede geïntegreerde informatie extra benadrukt. Transparantie, verantwoording maar ook snel bijsturen van de organisatie op basis van juiste informatie is belangrijker geworden. Hiertoe moet de informatievoorziening die daaraan ten grondslag ligt professioneel zijn georganiseerd over de verschillende lagen binnen een organisatie. De tijden dat de organisatie en inrichting van business intelligence uitsluitend tot het ict-domein behoorden, zijn voorbij. Veelal wordt BI beschouwd als een ict-oplossing voor het sturen van de organisatie en heeft daardoor een technische focus. Voor de business zijn de belangrijkste vragen: Kan ik vertrouwen op de kwaliteit van de rapportages? Is de kwaliteit van de geleverde bedrijfsinformatie goed genoeg om op basis daarvan beslissingen te nemen? Vanuit deze optiek draait BI niet om de techniek – hoe noodzakelijk die ook is –, maar dient de business leidend te zijn. In dit artikel beschrijven we hoe ict, vanuit hun rol, een kwalitatief hoogwaardige BI-oplossing kan realiseren terwijl het BI-project een echt businessproject blijft. *(Robert Allewijn)*

## ENSIOR

### Wees voorbereid op betere tijden

De volgende stap naar volwassen BI ziet er voor iedere organisatie anders uit. Feit blijft dat het moet worden vormgegeven op basis van een helder vertrekpunt: het huidige BI-landschap en de gestelde ambitie. Veel hangt daarbij af van de bewustwording dat BI veel meer kan opleveren dan het kost. Zonder dat besef zullen investeringen in een BICC, techniek en methodieken slechts marginaal bijdragen tot de groei van de onderneming. Zorg ervoor dat u deze kans niet mist, zeker nu de economie weer aantrekt. *(Marcel Wolff)*

## FERMLOGIC

### Going to the moon and back

Om het maximale uit een BI-implementatie te halen moet vooral data levend worden gehouden. Het praktijkvoorbeeld van Casemanagement Groep toont aan hoe het toepassen van visualisatie bijdraagt aan het signaleren van kansen die anders onbenut waren gebleven. Door resultaten visueel weer te geven is de interpreteerbaarheid en het gebruik van rapportages vele malen groter. Doordat mensen de visuele rapportages meer gebruiken en beter interpreteren dan gewone rapportages wordt de data levend gehouden.

Een andere voorwaarde voor BI is een goede koppeling met de bronsystemen die de data voor deze weergave moet aanleveren. Het toepassen van visualisatie kan ervoor

zorgen dat vervuiling van de bronsystemen wordt ontdekt en verwijderd. Visuele rapportages kunnen verbanden zichtbaar maken die anders niet zouden zijn opgevallen. Visualisatie kan er zo voor zorgen dat organisaties processen kunnen optimaliseren, doorlooptijden verkorten en nieuwe kansen benutten. Belangrijk aandachtspunt bij het toepassen van visualisatie is dat het type visualisatie goed wordt afgestemd op de belevingswereld van de mensen die met de informatie moeten werken. (*Gerrit Alblas*)

## **FUTURA PROCES INTELLIGENCE**

### **Alles begint bij het proces...**

Als data het bloed van een organisatie is, zijn de processen de aderen waar het doorheen stroomt. Dit impliceert dat de twee expertisegroepen, Business Intelligence voor de data en Business Proces Management voor de processen, nauwgezet op elkaar zijn afgesteld en ingespeeld. Niets is minder waar. Mede ingegeven door de economische noodzaak en gestimuleerd door enkele pioniers, komt daar sinds enige tijd langzaam verandering in. Proces Intelligence slaat de brug tussen BI en BPM en is een onmisbare schakel tot succesvol ondernemen. Dit artikel beschrijft het concept van Proces Intelligence en de wijze waarop die brug tot stand kan worden gebracht. De inspanning om de werelden van data en processen bij elkaar te brengen zal lonen. (*Peter van den Brand en Georgi Jojgov*)

## **GETRONICS CONSULTING**

### **Business Intelligence: heeft de ict-organisatie wel voldoende BQ (business intelligentie)?**

Om succesvol te starten met business intelligence is het nodig dat organisaties de rolverdeling begrijpen tussen de besturing vanuit informatiemanagement en de uitvoer vanuit de ict-organisaties. Deze scheiding tussen vraag en aanbod kan pas tot een succesvolle business intelligence aanpak leiden als de manager van de ict-organisatie begrijpt wat de toegevoegde waarde is van informatie en slimme koppelingen tussen informatiesystemen voor de business. Dit begrip ontstaat als de ict-manager een hoger BQ, Business Intelligentie, krijgt en de ict-organisatie daar ook naar gaat inrichten en aansturen. De waarde van de ict-organisatie is in de toegevoegde waarde van de informatie en niet in de techniek. (*Paul Leenards*)

## **GIA**

### **Business Intelligence is de infrastructurele ict-voorziening voor het leveren van managementinformatie**

Vanuit de stelling dat BI de infrastructurele ict-voorziening van managementinformatie is, wordt ingegaan op de succesfactoren van (organisatiebrede) implementatie van BI. Succesfactoren worden herleid vanuit de eigenschappen van



managementinformatie en ict-infrastructuur. Via een historisch en organisatorisch perspectief op informatievoorziening en het CIF-model, dat inzicht geeft in de applicatiearchitectuur van een (centrale) BI-applicatie, wordt u geleid langs de uitleg van succesvolle ict-infrastructuur, de voor- en nadelen van een ict-infrastructuur en investeringsbeoordelingen in ict-infrastructuur en de impact die deze wetenschap heeft op succesvolle implementatie van BI. Daarnaast wordt ingegaan op BI-specifieke zaken, zoals datakwaliteit, metadata, de inhoud en organisatie van het beheer van BI en de cultuur van een organisatie, als randvoorwaarden en succesfactoren om BI in uw organisatie te implementeren. *(René van Wolferen)*

## IBM

### Het veranderende gezicht van BI

Bij business intelligence (BI) gaat de meeste aandacht uit naar de concentratiebeweging in de BI-markt; een handvol grote leveranciers (megavendors) kopen kleinere, gespecialiseerde BI-spelers op. Maar het is ook belangrijk om de onderliggende ontwikkelingen in BI te begrijpen. Dit geeft organisaties inzicht in hoe BI er in de komende vijf jaar gaat uitzien. Op basis van dit inzicht is het makkelijker te besluiten welk pad in te slaan als het om BI gaat. *(Paul van der Linden)*

## INFORMATICA

### Operationele (realtime) BI: noodzaak voor een intelligente organisatie?

Operationele (realtime) BI maakt de onderneming intelligenter, dat wil zeggen dat het sneller beslissingen kan nemen op basis van meer en betrouwbaardere informatie. Sommige beslissingen vereisen realtime toegang tot de laatste informatie, andere kunnen volstaan met toegang tot historische informatie (datawarehouse). Sommige beslissingen zijn gebaseerd op eenvoudige regels, andere vereisen een gedegen analyse en correlatie van zeer complexe gebeurtenissen en informatiebronnen. Een gesynchroniseerde informatiearchitectuur en informatiemanagementstrategie vormt de basis voor succes. Binnen die architectuur en strategie is een uniform informatie-integratieplatform, dat ook zorg draagt voor de kwaliteit en de tijdige levering van alle benodigde informatie, één van de belangrijkste componenten om dit mogelijk te maken. *(Bert Oosterhof)*

## INTELLIGENCE IN INFORMATION:

### Business Intelligence toen, nu en in 2016

In 1996 publiceerde het Platform voor ict-professionals, NGI, het onderzoek "Een frisse kijk op EIS". Daarin werd ingegaan op de verschillende BI-tools en de ontwikkelingen in business intelligence. In 2002 schreven Erik van der Wolk en Simon van Ulden het artikel "OLAP: Back to Business". Het artikel ging over de ontwikkelingen van de belangrijkste BI-tools toen en in de toekomst. Nu,

veertien jaar na het NGI-onderzoek en acht jaar na ons eigen artikel kijken we terug en blikken we voorwaarts. Hoe zal het er rond 2016 uitzien? Zullen er meer of minder leveranciers zijn van BI-tools? Hebben de gebruikers tegen die tijd de beschikking over een omgeving waar ze echt mee uit de voeten kunnen? En hoe zal de performance zich ontwikkelen? Dit artikel is geen academische of wetenschappelijke verhandeling, maar een bijdrage die aan de hand van stellingen een aantal zaken kritisch belicht. *(Simon van Ulden, Michiel Deerenberg)*

## **KADENZA**

### **Enterprise Intelligence**

Er wordt veel geïnvesteerd in BI-software en datawarehousesystemen. Veelal om inzicht te krijgen in de resultaten van vandaag en die van de afgelopen dagen, maanden en jaren. De geschiedenis leert ons veel, maar de business ligt echt in de toekomst. De voormalige Canadese ijshockeyspeler Wayne Gretzki (hij wordt gezien als de grootste speler van zijn tijd en mogelijk zelfs aller tijden) dacht er net zo over: 'I skate where the puck is going to be, not where it has been'. Een uitgangspunt dat ook voor business intelligence moet gelden. *(Erik Leene)*

## **MICROSOFT**

### **BI en Het Nieuwe Werken**

Hoe transparant en open wil en kan je zijn naar de medewerkers en naar buiten. Is er een cultuur aanwezig in je organisatie die stimuleert om informatie uit een BI-systeem te gebruiken om van te leren en te verbeteren of worden onwelgevallige kpi's simpelweg genegeerd? Op het moment dat je het antwoord hebt op deze vraag kan je met succes BI gaan gebruiken om invulling te geven aan het Nieuwe Werken. *(Hans van der Meer)*

## **NEWCOM INFORMATION SYSTEMS**

### **De High Performance Organisatie**

Business Intelligence, business process management en performance management zijn begrippen die tot op de dag van vandaag door velen als losstaande methodieken en systemen worden beschouwd. Uitzondering is performance management dat soms wel in relatie met business intelligence wordt toegepast. De resultaten van verbetertrajecten waar de genoemde methodieken en systemen worden toegepast, blijken echter niet altijd aan de verwachtingen te voldoen. Deze verwachtingen zijn vaak gebaseerd op rendementsverbeteringen zoals omzetverhoging en/of kostenbesparingen. High Performance Organisaties zijn organisaties die bovenmatig binnen hun branche presteren. Om tot het niveau van een dergelijke organisatie te komen, worden vaak kleinschalige verbeterprojecten gestart, waarbij het uiteindelijke doel (rendementsverbetering of omzetverhoging)

niet als uitgangspunt wordt genomen. In deze bijdrage van Newcom worden de kenmerken en richtlijnen van een High Performance Organisatie beschreven en welke rollen business intelligence, performance management en business proces management hierin spelen. (*Freek Kamst*)

## **ORDINA**

### **Metten van volwassenheid van BI**

Veel organisaties worstelen met investeringen in en effectiviteit van business intelligence (BI). Hoewel een harde businesscase voor BI altijd een theoretische discussie blijft, betogen de auteurs in deze bijdrage dat het wel degelijk zin heeft te onderzoeken of een organisatie meer uit BI kan halen. Na diverse BI-assessments als op zichzelf staand creatief project te hebben uitgevoerd, heeft Ordina in het begin van dit millennium het fundament gelegd voor wat al jaren bekend is onder de naam BI MaturityScan. De BI MaturityScan is een assessmentmethodiek waarmee kan worden bepaald hoe en waar(mee) BI in een organisatie kan worden verbeterd. In dit artikel wordt zowel het BI Maturity Model dat ten grondslag ligt aan de BI MaturityScan, als ook de werking van de BI MaturityScan zelf besproken. Tenslotte beschrijven de auteurs een aantal praktijksituaties.

(*Martin Misseyer, Cyriel Houben, Erwin Pilon*)

## **SAP**

### **Keuze voor een BI-standaard levert kostenbesparing op**

Business Intelligence (BI) heeft topprioriteit. Zeker nu de economische situatie organisaties overal ter wereld dwingt om de broekriem aan te halen. De juiste inzet van BI zorgt immers voor meer inzicht, betere beslissingen en aanzienlijke kostenbesparingen. Toch laten veel organisaties onnodig veel kansen liggen op BI-vlak. Dit artikel wijst de weg naar meer concurrentievoordeel als gevolg van een strategische, gestandaardiseerde BI-aanpak op basis van best practices. (*Coen de Koning*)

## **SOGETI**

### **Breder denken over Business Intelligence**

Denk breder over business intelligence (BI). Daarmee bedoelen we dat we BI niet langer moeten beschouwen als bedrijfsinformatie die uitsluitend bestemd is voor managers, maar eerder als gereedschap voor iedereen binnen het bedrijf om het rendement van dat bedrijf te verhogen. In dit artikel geven BI-specialisten van Sogeti antwoord op de vraag hoe bedrijven meer rendement kunnen halen uit hun BI-investeringen. (*Peter de Leeuw, Luc Alix*)

## UNIT 4 AGRESSO

### Dilemma's in Business Intelligence

De SWOT-analyse is een veelgebruikt middel om een stand van zaken te bepalen, zodat de (strategische) vervolgstappen beter kunnen worden gedefinieerd. Het dilemma dat hierin besloten ligt is dat er een afweging gemaakt moet worden tussen de sterkten en de zwakten, de kansen en de bedreigingen. In dit artikel een overzicht van de diverse dilemma's die zich zoal voordoen bij de SWOT-uitkomsten omtrent business intelligence (BI), verduidelijkt met praktijkcases. *(Roel Haverland)*

## YOU-GET

### Negen veel voorkomende fouten bij Business Intelligence

Bij elke business intelligence (BI) implementatie zijn er verschillende obstakels die moeten worden overwonnen. Het onvermogen tot het slechten van deze hindernissen kan vaak leiden tot een BI-implementatie die niet zijn volle potentieel oplevert. Deze belemmeringen kunnen zich voordoen op elk punt van een BI-project, tijdens het schrijven van de specificatie documentatie, de uitvoering zelf of met de uitrol van de eindgebruikertools.

Deze bijdrage onderzoekt negen veel voorkomende obstakels in BI-projecten en geeft mogelijke manieren aan om deze te voorkomen. Deze obstakels zijn grotendeels gericht op vraagstukken met betrekking tot "de business" (de bedrijfsvoering en de organisatie) in plaats van de eventuele technische tekortkomingen. De analyse kan ook worden toegepast op bestaande BI-implementaties en worden gebruikt als leidraad voor de identificatie van zwakke punten binnen een BI-uitvoering. *(Gareth Simms)*