

*Peter Geilen / Siemens*

# CFO ALS BRUGGENBOUWER



*Matexi*

**VASTGOEDFINANCIERING  
IN POLEN**

*Test-Aankoop*

**FINANCE ONDERGAAT  
DE ULTIEME TEST**

*Qrf*

**INVESTEREN IN  
DE GOLDEN MILE**

*CFO Benchmark*

**DATA ALS BASIS  
VOOR ELKE BESLISSING**

# WAT WE ZELF DOEN, DOEN WE BETER?

*Self-Service Business Intelligence: een vloek of een zegen? Business Intelligence heeft nog steeds te kampen met een identiteitscrisis. Hoort ze nu bij IT of bij de business? Vast staat dat de business het laken naar zich toe aan het halen is.*

Budgetten voor BI 'verhuizen' meer en meer naar de zakelijke gebruiker. Logisch dat die meer autonomie en zeggenschap wil ten aanzien van de beleidsondersteunende systemen. Sommigen streven naar volledige zelfredzaamheid, los van IT. Vraag is of dit wel een goeie zaak is. Kan de business zo'n vrijheid wel aan?

## SELF-SERVICE BI - EEN DEFINITIE

Er zijn heel wat beschrijvingen van Self-Service Business Intelligence in omloop, de een al technischer dan de andere. Self-Service BI ondersteunt het decision-making process zodat de verschillende soorten gebruikers, zonder tussenkomst van IT, de beleidsondersteuning zelf kunnen vinden of toepassen zodat ze nog efficiënter en effectiever beslissingen kunnen (helpen) nemen. Daartoe wordt ondersteuning aangeboden om bestaande rapporten makkelijker terug te vinden, eenvoudiger te kunnen navigeren naar bestaande antwoorden op de meest pertinente vragen, zelf exploratief onderzoek te kunnen doen van beschikbare data om een betere contextualisering te bekomen van een zakelijke uitdaging, zelf nieuwe visualisaties te ontwerpen om tot betere inzichten te komen, en zelf rapporten te kunnen aanvullen en in beperkte mate aan te passen.

## DIVERSITEIT AAN ZAKELIJKE GEBRUIKERS: GEEN EENHEIDSWORST...

Verschillende zakelijke gebruikers zullen op verschillende manieren naar self-service kijken. Allen hebben het recht om voor hen op maat gesneden ondersteuning te ontvangen op het juiste moment in het juiste formaat voor het beant-

woorden van de juiste vraag. En dat is niet voor iedereen hetzelfde. Dit kunnen standaardrapporten zijn, multidimensionale visualisaties met filters, dashboards, scorecards of zelfs statistische analyses. Er wordt daarom een fundamenteel onderscheid gemaakt tussen zakelijke gebruikers die voor zichzelf ondersteuning zoeken (informatieverbruikers), en gebruikers die voor anderen ondersteuning voorzien (power users). Bij de informatieverbruikers ligt de klemtoon op het vinden van de informatie, bij de power users op het ter beschikking kunnen stellen van voorbereide oplossingen. Informatieverbruikers nemen zelf beslissingen en zoeken daarbij ondersteuning. Power users helpen beslissingsnemers daarbij. Bij beide types gebruiker kan een gradatie worden opgemerkt, gaande van het operationele naar het analytische. Hoe analytischer, hoe meer flexibiliteit nodig is. Hoe meer operationeel, hoe relevanter de governance wordt.

Deze verscheidenheid aan gebruikers wil op maat gesneden ondersteuning bij het zelfstandig bestuderen en beantwoorden van de eigen zakelijke uitdagingen. Zelfredzaamheid zal dus voor verschillende mensen anders gezien en gevoeld worden in de tools en de ondersteuning.

## SELF-SERVICE BI IS ALS ALCOHOL VOOR TIENERS - JE MOET ER LEREN MEE OMGAAN

Nieuwe tools fungeren nogal eens als een lichtbak voor de konijnen. Technici staren zich vaak blind op nieuwe functionaliteiten en bezwijken voor hun charmes. Sommige tools worden dan ook eerder op basis van de aangeboden

functies gekozen, niet steeds omdat ze bestaande behoeften van de gebruikers kunnen helpen inlossen. En daar loopt het nogal eens fout. Heel wat BI-tools zijn daardoor te moeilijk en te complex voor het gros van de zakelijke gebruikers en eerder een fetisj van de technici. Om vervolgens niet te moeten toegeven dat ze de nieuwe tools onvoldoende beheersen, gaan gebruikers slechts een deel van de functionaliteiten benutten en vallen daarbij makkelijk terug naar hun oude gewoontes. Willen ze wel verder, dan komen ze nogal eens vast te zitten en gaan dan met hangende pootjes tot bij IT om geholpen te worden. Afhankelijk van hoe ze geholpen worden, gaan ze door ofwel haken ze af, en gaan ze zelfs opnieuw beslissen op basis van hun buikgevoel. Zakelijke gebruikers die wel handig zijn met tools hebben dan weer de neiging dit heel graag in de verf te willen zetten binnen de organisatie. Dergelijke wizards creëren daarbij nogal eens een rapporteringschaos of slagen er zelfs in om het ganse systeem op de knieën te krijgen door slechte queries. Meer gehoopte zelfredzaamheid door complexere tools leidt daardoor nogal eens tot minder geholpen gebruikers dan ervoor en minder tevredenheid. Gebruikers willen veelal zo veel mogelijk geholpen worden via kant-en-klare oplossingen, zelden staan ze te springen om het zelf te (moeten) doen.

## HOE KAN HET DAN BETER?

Betere autonome beleidsondersteuning begint steeds bij een betere behoeften-detectie. Om ieder de juiste ondersteuning te kunnen aanbieden op zijn niveau,



DRIES VAN NIEUWENHUYSE  
EHSAL MANAGEMENT SCHOOL

is een goed begrip van de diversiteit aan uitdagingen, de benodigde tools en oplossingen cruciaal. Dit inzicht leidt tot een betere doorverwijzing naar de best passende tools en/of begeleiding. Met de juiste bijstand kan de zakelijke gebruiker evolueren naar een op maat gesneden zelfredzaamheid of self-service. Overlaad daarbij de zakelijke gebruiker niet met functionaliteiten die hij niet

begrijpt of zelfs niet om vraagt. Begeleid veranderingen met voldoende zorg en communicatie. Change management is hier wel degelijk op zijn plaats maar wordt bijna steeds onderschat. Kies tools die geleidelijk aan meer functionaliteiten ter beschikking kunnen stellen in functie van de groei in maturiteit van elke individuele gebruiker. Stel alleen die functies open die de gebruiker aankan en

maak het geleidelijk aan complexer, niet alles ineens om niet te overdonderen. Zoek een paar power users met veel affiniteit met de informatieverbruikers, die als hun woordvoerder kunnen functioneren en goed kunnen inschatten wat ze echt aankunnen. Ga hier ook te rade om te achterhalen welke behoeften dan wel weer meer van de tools vergen en wie hiermee zinvol aan de slag kan.

---

Het loopt nogal eens fout. Heel wat BI-tools zijn te complex voor het gros van de zakelijke gebruikers en eerder een fetisj van de technici. Zakelijke gebruikers die wel handig zijn met tools hebben dan weer de neiging dit heel graag in de verf te zetten. Deze wizards creëren daarbij nogal eens een rapporteringschaos of slagen er zelfs in om het ganse systeem op de knieën te krijgen door slechte queries.

#### AVANTI!

Een organisatie kan er maar fundamenteel op vooruit gaan als de expertise ervan niet alleen in de hoofden van haar medewerkers zit, maar tevens ingebed zit in het DNA van de organisatie. Als elke gebruiker de op zijn niveau relevante ondersteuning bekommt, moet de organisatie er in slagen om iedereen, autonoom spontaan de juiste korte en lange termijnbeslissingen te laten nemen. Dat op maat gesneden self-service BI daar een wezenlijk onderdeel van uitmaakt, staat buiten kijf... ◀

