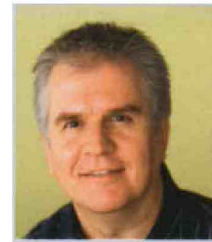


Self Service BI: einde van de BI-specialist?



De nieuwste trend in BI-land is ongetwijfeld *Self Service BI*, afgekort tot SSBI. Deze trend wordt gepusht door leveranciers als Microsoft met hun nieuwe product PowerPivot, QlikTech met QlikView en TIBCO met SpotFire. Dit zijn allemaal zeer aantrekkelijke en krachtige producten die het mogelijk maken dat gebruikers, met weinig tot geen ondersteuning van BI-specialisten, zelf hun rapporten ontwikkelen.

Begin maart 2010 organiseerde *BI Dutch*, een special interest group gericht op Business Intelligence, een middag over dit onderwerp en, zoals te voorspellen was, kwamen daar veel mensen op af. Het thema was Self Service BI en de middag begon met drie sprekers die elk het onderwerp vanuit een ander perspectief belichtten en het werd afgesloten met een door mij geleide paneldiscussie. Een vaak gestelde vraag is voor wie SSBI eigenlijk bestemd is, ofwel voor welk soort gebruikers? Wouter van Aerle van Capgemini gaf hier een helder antwoord op. Hij onderscheidde de volgende vier toepassingen: voor analytische vragen die eenmalig of slechts een paar keer gesteld zullen worden; voor het ontwikkelen van prototypes waarmee de informatiebehoefte duidelijk gemaakt kunnen worden; voor het geval een korte time-to-market gewenst is, ofwel bij acute vragen; voor het voortbrengen van structurele BI-toepassingen, dus als verlengstuk van het BI-ontwikkelteam.

Kortom, SSBI is niet bedoeld voor elke gebruiker en niet voor elke vorm van analyse. De vraag is alleen of de leveranciers zich ook tot deze vier toepassingen beperken als ze met de gebruikers in gesprek gaan.

Martijn Evers, datawarehouse architect bij het Radboud Ziekenhuis, maakte een interessant onderscheid tussen informele BI en self-service BI. Hij stelde dat we moeten oppassen dat we deze twee vormen niet gaan verwarren. Johan van der Kooij, werkzaam bij VLC en mede-oprichter van *BI Dutch*, benoemde enkele vragen die het onderwerp gewoonlijk oproept, waaronder: is het tegen te houden; is het uit te roeien; en welke schade kan aangericht worden? De afsluitende paneldiscussie werd een levendige discussie waaraan het publiek ook volop meedeed. Hier staan enkele punten die bediscussieerd werden.

Voordat we met datawarehouses aan de slag gingen (een lange, lange tijd geleden), hadden veel organisaties een wirwar aan rapporten ontwikkeld en iedereen deed maar wat. Er was weinig controle op de kwaliteit en consistentie van gegevens en iedereen kopieerde er luchtig op los. Het effect was dat de betrouwbaarheid van de gegevens waarop de rapporten gebaseerd waren dubieus en inhoudelijk inconsistent was.

De datawarehouse architectuur moest hierin verandering brengen. In feite was dit al SSBI, maar dan SSBI oude stijl.

Met SSBI nieuwe stijl lopen we in principe een vergelijkbaar risico, ook al zetten we alle gegevens keurig klaar en zorgen we dat ze geïntegreerd, geschoond en correct zijn. Als de gebruikers er daarna gewoon mee kunnen doen wat ze willen, dan kan dat uit de hand lopen. In feite lopen we dan het risico dat we net zo'n slechte rapportage-omgeving krijgen als vroeger. Het enige verschil is dat we er een datawarehouse en leuke nieuwe tools bij gekregen hebben. Hiervoor moet dus bij de invoering van SSBI gewaakt worden. We kunnen dit deels oplossen door deze tools slechts aan een beperkte groep gebruikers ter beschikking te stellen. Bovendien zullen we de handelingen van de gebruikers wel grondig moeten monitoren.

Een ander aspect dat bediscussieerd werd, was dat als we SSBI invoeren dat dan zeker een deel van de taken van de BI-specialisten verschoven zal worden naar de gebruikers. Dit doet op een bepaalde manier denken aan een andere populaire trend, genaamd *SaaS BI*. Hierbij wordt een deel van de datawarehouse architectuur in de Cloud geplaatst. Ofwel, een deel van de architectuur, inclusief het beheer en soms de ontwikkeling, wordt uitbesteed.

Ook bij deze architectuur worden taken van de interne BI-specialisten afgenomen. Interessant dat twee populaire trends in de BI-wereld gemeenschappelijk hebben dat taken bij de BI-specialisten weggehaald worden. Wat moeten we hieruit concluderen? Zijn de gebruikers ons zat, of zijn ze niet tevreden over wat wij normaliter voor hen ontwikkelen? Of misschien een combinatie van de twee? Ik vermoed dat het gedeeltelijk te maken heeft met onze eigen prestaties. Sommige van onze architecturen zijn gewoonweg niet flexibel genoeg. Als een rapport snel ontwikkeld moet worden, loopt de gebruiker tegen allerlei beperkingen en procedures aan waardoor het niet kan. Of als een bestaand rapport gewijzigd moet worden, moet vaak een hele keten van specificaties aangepast worden.

Ik wil niet zeggen dat gebruikers beter af zijn met SaaS BI en SSBI, maar als zij zelf denken dat dit wel zo is, dan moeten we daarop anticiperen en ons anders opstellen. We zullen onze architecturen en spelregels flexibeler moeten maken. Samenvattend, de middag georganiseerd door *BI Dutch* was nuttig en interessant en riep veel goede discussies op. Deze door *BI Dutch* georganiseerde middagen zijn zonder meer aanraders.

Rick van der Lans is zelfstandig IT-consultant.