

Mobiele Business Intelligence: leer van uw gebruikers

Overal waar ik kom, spreken klanten en partners over mobiele Business Intelligence. Ik merk dat er nog veel vragen bestaan over best practices. Soms zijn er zo veel vragen en zo weinig antwoorden, dat men mobiele BI volledig probeert tegen te houden. Dan heb ik nieuws: deze ontwikkeling laat zich niet stoppen!

Zakelijke gebruikers hebben vele redenen om BI mobiel te willen inzetten. Toegang tot gegevens vanaf elke locatie klinkt belangrijk, maar er is nog een geheim van mobiele BI: het geeft veel plezier. De devices van vandaag zijn visueel sterk: tabellen en grafieken zijn mooi, touch interfaces met intuïtieve mogelijkheden zijn snel en interactief. Met andere woorden, de nieuwe mobiele apparaten zijn effectief en ook leuke tools voor het verkennen, begrijpen en interpreteren van gegevens. Dit is belangrijk, want het betekent dat gebruikers voor zichzelf devices kopen en deze meenemen naar het werk. Men gebruikt ze misschien niet eens zoveel onderweg. Kijk eens rond in uw kantoor en u zult zien hoeveel mobiele apparaten worden gebruikt op bureaus of in vergaderzalen.

Als het gaat om technische aspecten vinden gebruikers vaak hun eigen weg. Ze sluiten de devices zelf aan en gebruiken elkaars kennis voor de ondersteuning. Kortom: ook als IT geen ondersteuning biedt, lukt het de gebruiker meestal wel. Het probleem is echter dat in deze gevallen mobiele BI niet goed gepland en geïmplementeerd wordt, wat leidt tot een slechtere situatie dan wanneer IT een positieve houding heeft en ondersteuning zou bieden. Denk nu niet dat IT de gebruikers alles moet leren over mobiele BI. Het is juist andersom. IT zou van de early adaptors binnen de organisatie moeten leren. Eenvoudigweg omdat IT niet alle ins en outs van elk nieuw apparaat direct kan kennen. Early adaptors hebben dan veel kennis te bieden die IT kan ontsluiten door wiki's en blogs te starten waarmee gebruikers elkaar kunnen helpen.

Maar wie zijn nu eigenlijk die early adaptors op het gebied van mobiele Business Intelligence? Vaak is dat verrassend. We zijn geneigd te denken dat dit de jongere generatie is die continu met elkaar verbonden is via social media en geen moment meer zonder het mobile device kan. Uiteraard zijn zij een aanjager voor alle nieuwe technologie, maar in dit geval zijn het juist de managers die de toon zetten. Het zijn immers de leidinggevenden die de beslissingen nemen, en BI is bij uitstek bedoeld om beslissingen te ondersteunen.

Dus kijk vooral naar het managementteam en de leidinggevenden. Diegenen die mobiele devices zoals de iPad gebruiken, zullen snel gaan vragen om meer dan de standaardtoepassingen. Juist voor hen zijn de BI-mogelijkheden belangrijk. Ook zijn zij zich terdege bewust van security- en compliance vraagstukken. Daarom kunnen zij ondersteunen en meedenken in de richtlijnen die hiervoor vastgesteld moeten worden. Op het moment dat er een standaard werkmethode vastgesteld moet worden, valt er vaak veel te leren van de werkwijze die zij al hebben ontwikkeld.

Door deze simpele stap te nemen en te leren van gebruikers, kan binnen ieder bedrijf een innovatieve, efficiënte en makkelijk verder te ontwikkelen mobiele BI-omgeving opgezet worden. En zodra dat de praktijk is, wil niemand meer terug. Beslissingen die voorheen langzaam door de organisatie sijpelden, kunnen nu snel en effectief doorgevoerd worden. Mobiele BI is niet zomaar een procesverbetering, het maakt op lange termijn een wereld van verschil.

Donald Farmer, Business Intelligence Leader en Advocate QlikTech