



**‘Jongere medewerkers pikken  
het niet dat zij bij organisaties  
in de Donkere Middeleeuwen  
van het Informatietijdperk  
belanden’**

Betere besluitvorming komt binnen handbereik

# Managers aan de macht

Tekst: Paul Teixeira

**In de gemiddelde bestuurskamer zitten topmanagers doorgaans niet te wachten op vuistdikke rapporten die voor het merendeel gevuld zijn met cijferreeksen. Al bevat die berg gegevens vaak bijzonder nuttige informatie voor de bedrijfsvoering en de markten waarin de onderneming opereert. Handige software, ook bekend als 'Business Intelligence', zorgt er voor dat directieleden geen technieken hoeven te zijn om de juiste informatie boven water te krijgen. En wat voor het topmanagement geldt, gaat ook op voor medewerkers op de 'werkvloer'. Wij spraken met Leslie Bonney, topman van het van origine Zweedse QlikView, een leverancier van dergelijke programmatuur, over de toekomst van Business Intelligence.**

**E**en onderneming kan anno 2011 nauwelijks meer opereren zonder dat het management een goed inzicht heeft in de essentiële bedrijfsinformatie. Klinkt dit als een cliché? Helaas is dat nog niet het geval. Veel organisaties laten, vaak onbedoeld, een schat aan waardevolle gegevens onbenut liggen. Het is geen onwil van de directies, maar eerder onbekendheid met het feit dat met Business Intelligence-software die verborgen informatieschat relatief eenvoudig boven water is te krijgen. Toch is het niet allemaal kommer en kwel op dit gebied. Er zijn meer en meer organisaties die de

slimme programmatuur toepassen om, op basis van de verworven informatie, de bedrijfsvoering verder te optimaliseren. En het gebruik beperkt zich inmiddels niet meer tot de bovenlaag van de onderneming; ook op de werkvloer rukt Business Intelligence-software op.

## Tablets en smartphones

“Het vermogen om in een grote hoeveelheid gegevens relevante data te vinden en vervolgens op een inzichtelijke manier te presenteren: dat is precies waar onze organisatie al jaren zijn brood mee verdient”, aldus Leslie. We wisten ons destijds al te onderscheiden door de manier waarop gebruikers de informatie kregen voorgeschoteld: overzichtelijk en inzichtelijk door het toepassen van grafische elementen.”

Anno 2011 kijkt niemand meer vreemd op van het feit dat computers met behulp van icoontjes en een muis worden bediend. Inmiddels is de volgende innovatieslag op technologiegebied verplaatst naar de omvang van de apparatuur en de plek waar die wordt gebruikt. Tabletcomputers, zoals de Apple iPad, en smartphones rukken na hun succes bij de huishoudens in Nederland nu ook in snel tempo op in de zakelijke markt. Net als op de 'gewone' bureau-pc en de laptop, willen zakelijke



gebruikers via de tabletcomputer of smartphone toegang hebben tot bedrijfsapplicaties en -gegevens. Het toepassen van Business Intelligence-hulpmiddelen strekt zich dan ook steeds meer uit tot dergelijke mobiele apparatuur.

Een trend die ook door Leslie Bonney wordt gesignaleerd. “Softwaremakers zijn in de afgelopen twintig jaar vergeten waar het feitelijk om draait: de gewone gebruiker. Om in mijn vakgebied, de Business Intelligence, te blijven: de onderliggende technologie was en is zeer solide, alleen het gebruiksgemak bleef vaak ernstig achter. Je moest welhaast een afgestudeerde statisticus zijn om wegwijs te raken in de software. Daar komt gelukkig steeds meer verandering in. Het betekent dat de toegang tot waardevolle informatie ook binnen handbereik komt van degene die wel behoefte heeft aan dergelijke gegevens, maar niet over een technische achtergrond beschikt.” Het kan haast ook niet anders, betoogt Bonney, gezien het feit dat de hardware en de besturingssystemen steeds makkelijker te bedienen zijn. En dat niet

## ‘Veel organisaties laten, vaak onbedoeld, een schat aan waardevolle gegevens onbenut liggen’

alleen binnen de bedrijfsmuren, maar ook in de privé-omgeving (denk aan smartphones en tabletcomputers). De gemiddelde zakelijke computergebruiker is hierdoor ‘verwend’ geraakt en wil dat gebruiksgemak op elk apparaat en in elke applicatie terug zien. Je ziet dat bijvoorbeeld aan de snelle opmars van de Apple iPad bij het management binnen het bedrijfsleven en non-profit organisaties.”

### Onomkeerbare ontwikkeling

Niet iedereen is even gelukkig met de beschikbaarheid van eenvoudig te gebruiken hulpmiddelen waarmee een grotere groep zelf analyses kan maken uit een berg bedrijfsinformatie. Bonney: “Net als met andere soorten kennis, had ook het kunnen gebruiken van Business Intelligence-hulp-

middelen een bepaalde, al dan niet vermeende, status. De komst van slimme en simpel te gebruiken software waarmee de gegevens zijn te ontsluiten, knabbelt aan de ‘macht’ en status van de BI-elite binnen een organisatie.”

Vervelend voor hen, maar het gaat hier om een onomkeerbare ontwikkeling, zo stelt Bonney. “Daar is een belangrijke reden voor. Organisaties hebben in de loop der jaren miljoenen euros aan software uitgegeven om de transactionele kant van hun processen te automatiseren, van financiële applicaties tot programma’s voor klantenbeheer. De hierdoor vergaarde informatie is echter ‘opgesloten geraakt’ in die grote applicaties. Je zou het een nieuwe verzuiling kunnen noemen, >



aangezien de bewuste programma's niet of nauwelijks met elkaar kunnen praten. Directies worden zich nu echter bewust van het feit dat er zich in die berg gegevens een schat aan bedrijfskritische informatie bevindt. Het biedt hen in potentie de antwoorden op belangrijke vragen als 'Hoe goed of slecht zijn onze verkoopaantallen nu echt', 'Aan wie

gemaakt die de besluitvorming ondersteunen. En het geeft je ook de mogelijkheid om ontwikkelingen en patronen bloot te leggen die anders niet zichtbaar zouden worden." Ook levert het gebruik van Business Intelligence-software soms onverwachte resultaten op die anders niet zo snel zouden zijn geboekt. Bonney: "Laat ik een voorbeeld uit onze eigen praktijk

De arts in kwestie bleef echter niet bij de pakken neer zitten. "Hij is zelf aan de slag gegaan met een BI-softwarepakket, waardoor hij in staat was om een wetenschappelijk verantwoorde onderbouwing te maken voor zijn ideeën over de medische behandeling van ernstig zieke kinderen. Een maand of vier later sprak de arts op een medisch congres en was hij in staat om ten overstaan van zijn vakbroeders het een en ander uit de doeken te doen. Dat heeft er inmiddels toe geleid dat in verschillende ziekenhuizen de behandeling van ernstig zieke kinderen is aangepast. Dat zou niet zo snel zijn gebeurd zonder een makkelijk te gebruiken krachtig hulpmiddel waarmee complexe informatie is te ontsluiten."

## 'Wie eenmaal gaat graven in de bergen onontgonnen bedrijfsinformatie raakt er al vrij snel aan *verslaafd*'

verkopen wij onze diensten of producten precies?' en 'Waarom loopt de verkoop van onze producten aan een bepaalde doelgroep goed of slecht?'. De vraag om hulpmiddelen om de benodigde informatie en antwoorden te vergaren, komt tegenwoordig dan ook niet meer zozeer van de ict-afdeling maar van de 'business'; de managers die worden afgerekend op hun zakelijke prestaties."

De nieuwe generatie medewerkers is een andere reden voor de opmars van Business Intelligence-hulpmiddelen binnen organisaties, meent Leslie Bonney. "Zij zijn van huis uit vertrouwd met het gebruik sociale netwerken, bloggen via Twitter of hun eigen site en het vergaren van informatie via zoekmachines zoals Google. Het is een generatie die gewend is geraakt aan een bijna onmiddellijke respons op hun acties of vragen. Vervolgens komt zo'n jongere medewerker bij een organisatie te werken en zie: hij of zij belandt in veel gevallen weer in de Donkere Middeleeuwen van het Informatietijdperk. Dat pikt zo iemand niet."

### **Beter onderbouwde besluitvorming**

Wie eenmaal gaat graven in de bergen onontgonnen bedrijfsinformatie raakt er al vrij snel aan 'verslaafd', betoogt ict-veteraan Leslie Bonney. "Je raakt verwend door het feit dat er op een vrij simpele manier accurate analyses kunnen worden

geven. Er is een kinderarts in een ziekenhuis in het Amerikaanse Philadelphia die zich met bijzonder ziek en zelfs terminale patiëntjes bezighoudt. Hij had het gevoel dat de behandelingen zich doorgaans eigenlijk alleen maar op het algemene ziektebeeld en niet zozeer op de individuele patiënt richtten. Met name bij kinderen luistert dat echter heel nauw; zij zijn over het algemeen erg gevoelig voor typen medicijnen en doses. Als je bijvoorbeeld twee kinderen hebt met dezelfde ziekte in dezelfde fase, dan kan

"Het is misschien een onorthodox voorbeeld, maar in feite is het principe voor elke organisatie van belang. Wij noemen dit Business Discovery. Het gaat om makkelijke toegang tot informatie en daarmee ook de mogelijkheid om snel antwoorden te krijgen op vragen die je als Chief Financial Officer misschien nog niet had bedacht. En dat is goud waard. Zoals ik al zei: het is een onomkeerbare ontwikkeling." •

## 'Softwaremakers zijn in de afgelopen twintig jaar vergeten waar het feitelijk om draait: de gewone gebruiker'

de hoeveelheid medicijnen voor de één goed werken en voor de ander kan het fataal blijken te zijn. De arts was echter tot dusver niet in staat gebleken om dat gevoel te onderbouwen met harde cijfers. En het bleek ook erg lastig te zijn voor hem om de ict-afdeling van het ziekenhuis duidelijk te maken wat hij nou precies aan informatie uit de diverse ict-systemen nodig had. Zij begrepen hem niet en hij had, op het kunnen werken met simpele applicaties na zoals een spreadsheetpakket, geen notie van ict."