

De ontwikkeling van Business Intelligence (BI) heeft de laatste jaren geen grote doorbraak gekend. Veel bestaande systemen zijn geëvolueerd, maar een grote revolutie is uitgebleven. Toch lijkt een belangrijke kentering in de BI-wereld zich aan te dienen, die de piketpaaltjes in het BI-speelveld verplaatsen. Hiermee laait weer de discussie binnen de BI-wereld op; is Business Intelligence een ICT- of een bedrijfskundig project?

Self Service Business Intelligence

Volgens recent onderzoek van onderzoeksbureau Gartner* is het gebruik van Self Service Business Intelligence (SSBI) nog beperkt, maar zal de groei in de komende jaren enorm toenemen. SSBI, is een vorm van Business Intelligence waarbij de eindgebruiker zelfstandig een groot deel van een BI traject voor zijn rekening neemt.

Bij veel selfservice toepassingen zijn de handelingen die moeten worden uitgevoerd simpel van aard. Voor het zelf inchecken op een vliegveld, of het scannen van de boodschappen bij de plaatselijke supermarkt, hoeft de klant niet eerst een cursus te volgen. Een simpele instructie volstaat. Het zelf inrichten van een BI traject is volgens vele een te complex verhaal, om over te laten aan de ongeoefende gebruiker en leent zich daarmee niet voor selfservice. Voorstanders van selfservice wijzen juist op de toegenomen kennis van werknemers en juichen de ontwikkeling toe.

Technology push of Business pull?

Eerlijk gezegd vind ik de discussie over de toepasbaarheid van SSBI ondergeschikt, aan de onderliggende vraag die het verbergt. "Waarom is er een markt voor SSBI?" Is dit vanwege de technische mogelijkheden die worden aangeboden (Technology push), of vragen organisaties om deze vorm van Business Intelligence (Business pull)? Het is heel goed mogelijk dat de beweegreden een combinatie is van beide, maar het idee dat de business druk uitoefent op deze ontwikkeling is een interessante.

Vanuit het Business pull gezichtspunt zou het betekenen dat organisaties niet tevreden zijn met de BI implementaties uit het verleden. Met andere woorden, beantwoorden geïmplementeerde BI oplossingen aan de verwachting die de organisaties hiervan hebben? Kennelijk niet, gezien de opkomst van Self Service Business Intelligence. In mijn ogen zou elk BI oplossing een bedrijfskundige vraag moeten beantwoorden en niet een losstaand ICT project moeten zijn. Hiermee voorkomt een organisatie dat een BI initiatief een doel op zich vormt, maar een tool wordt om een bedrijfskundig vraagstuk te beantwoorden. De wetenschap dat bedrijven vragen om meer zelfinvulling van BI trajecten, laat in ieder geval duidelijk zien dat de discussie bij organisaties actueel is.

* <http://www.gartner.com/technology/media-products/reprints/microsoft/vol10/article7/article7.html>