

# Whitepaper

## Self Service BI

Dé oplossing?



### Hoofdkantoor

Kruisboog 42  
3905 TG Veenendaal  
Tel. +31(0)318 - 55 20 20  
Fax +31(0)318 - 55 23 55

### Kenniscentrum

De Smalle Zijde 39  
3903 LM Veenendaal  
Tel. +31(0)318 - 50 11 19  
Fax +31(0)318 - 51 83 59

info.nl@infosupport.com  
www.infosupport.com  
K.v.K. 3013 5370  
BTW NL8062.30.277.B01

IBAN NL92 RABO 0305 9528 89  
BIC RABONL2U  
IBAN NL74 INGB 0004 7385 93  
BIC INGBNL2A

# Whitepaper

## Self Service BI

### Meer informatie

Voor vragen of meer informatie over deze whitepaper kunt u contact opnemen met Info Support door te bellen naar +31 (0) 318 55 20 20 en te vragen naar Sales Support & Marketing (Nederland) of te bellen naar +32 (0) 15 28 63 70 (België). U kunt ook een e-mail sturen naar [sales@infosupport.com](mailto:sales@infosupport.com).

© Info Support B.V., Veenendaal 2015

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van **Info Support B.V.**

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by **Info Support B.V.**

Prijsopgaven en leveringen geschieden volgens de Algemene Voorwaarden van **Info Support B.V.** gedeponeerd bij de K.v.K. te Utrecht onder nr. 30135370. Een exemplaar zenden wij u op uw verzoek per omgaande kosteloos toe.

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Self Service Business Intelligence</b>	<b>4</b>
2.1 Self Service BI nader beschouwd	4
2.2 Best of two worlds	5
<b>3. Conclusie</b>	<b>6</b>
<b>4. Over Info Support</b>	<b>7</b>

## 1. Inleiding

In deze tijd van economische druk, complexe bedrijfsprocessen en explosief groeiende beschikbare data wordt de roep om juiste en tijdige informatie steeds belangrijker; de juiste informatie die noodzakelijk is om snellere en slimmere beslissingen op te baseren. In de beginjaren van de IT-revolutie, toen Business Intelligence nog Executive Information Systems (EIS) heette, was deze stuurinformatie alleen beschikbaar voor de bovenste managementlagen van een organisatie. Tegenwoordig dient iedereen die beslissingen maakt te beschikken over de laatste bedrijfsinformatie, het liefst verrijkt met alle mogelijke externe data en gefilterd op hoofdlijnen.

Deze ontwikkeling bezorgt menige IT-afdeling hoofdpijn; zij kunnen simpelweg niet inspelen op de snel veranderende vraag van hun gebruikers. Gevolg is dat veel gebruikers kiezen voor Self Service BI, waarbij ze met moderne tooling zelf hun query's samenstellen en daarmee de door hen gewenste informatie genereren. Met deze tools kan formele bedrijfsdata slim worden gecombineerd met bronnen van het internet, lokale Excelbestanden, lijstjes, of zelfs social media. Op basis van de informatie worden vervolgens besluiten genomen, operationeel, tactisch maar ook strategisch. Maar wegen de snelheid, flexibiliteit en het gemak op tegen de gevaren?

## 2. Self Service Business Intelligence

Self Service BI is relatief nieuw begrip. Het houdt in dat eindgebruikers rapporten en analysemodellen kunnen genereren en samenstellen met behulp van moderne analyse- en reportingtools, zonder tussenkomst van de IT-afdeling. Er zijn inmiddels al diverse van deze analyse- en rapportagetools op de markt; zowel van de traditionele BI-stack aanbieders zoals Microsoft met PowerBI, SAP met Lumira, Oracle met Endeca en IBM met Watson Analytics alsook van nieuwere spelers in de markt, zoals QlikView, Tableau en Tibco.

Gebruikers van deze tools kunnen informatie samenstellen door middel van wizards en templates en deze delen met anderen via portalen, zonder dat hiervoor kennis nodig is van BI. Op de achtergrond zorgen in de meeste gevallen een krachtige in-memory engine en database voor de technische verwerking en snelle resultaten. Hierdoor kan de businessgebruiker in korte tijd zijn eigen rapporten generen of grote hoeveelheden ruwe data analyseren en grafisch weergeven. Verzoeken om informatie aan de IT-afdeling, die soms weken op zich laten wachten, behoren hiermee tot het verleden.

*Wegen de snelheid en het gemak  
op tegen de gevaren?*

### 2.1 Self Service BI nader beschouwd

De voordelen van Self Service BI zijn eenvoudig te benoemen: snelheid van informatievoorziening in een format en interface zoals de gebruiker het graag ziet. Gebruikers zijn onafhankelijk van de IT-afdeling en hebben oneindig veel mogelijkheden om alle mogelijke data te combineren en te analyseren zonder dat ze zich hoeven te bekommeren om de IT-infrastructuur.

Toch kleven er wel degelijk ook nadelen aan deze nieuwe manier van werken. Zo blijkt in de praktijk vaak dat de tools interfaces bevatten die voor een IT'er intuïtief lijken, maar voor de zakelijke gebruiker niet zelden onbegrijpelijk zijn. Zo zijn de data vaak eenvoudig te koppelen aan bijvoorbeeld een personeelsnummer, maar wat nu als in een Excel-bestand alleen de namen staan van de personeelsleden? Voor een gebruiker zonder technische kennis van ETL (Extractie, Transformatie en Loading) blijkt dit toch wel erg lastig te worden. Self service tools bieden in dat geval (te) weinig mogelijkheden om deze ingewikkelde materie het hoofd te bieden. Ook lopen de zakelijke gebruikers tegen dezelfde problemen op als de traditionele datawarehouse- en BI-projecten zoals vervuilde data, complexiteit van rapporten, zeer omvangrijke en complexe gegevensbestanden en verschillende definities van dezelfde data, zoals verkoopcijfers inclusief en exclusief BTW. En dan hebben we het niet eens over verschillende dataformats. Hoe ga je er bijvoorbeeld mee om als in het ene bestand geslacht is aangegeven met 'M/V' en in de andere met 'M/F'? Al snel ligt het gevaar op de loer dat de appels met peren worden vergeleken en is het heilige doel van een BI oplossing - *de single version of the truth* - ver te zoeken.

Maar dit zijn niet de enige problemen. Hoe is het gesteld met de compliancyregels? Wie garandeert nog dat de gebouwde rapporten en analyses de juiste, volledige en actuele data bevatten? En hoe ga je om met security van rapporten en data als de business user vrij is om alle data naar eigen inzicht te combineren, te verrijken en te

verspreiden? Hoe wordt de grote hoeveelheid rapporten beheersbaar gehouden?

Tot slot: het datawarehouse heeft zich altijd onderscheiden ten opzichte van andere dataverzamelingen omdat het vaak jarenlange historische informatie bevat. Hierdoor kan de gebruiker niet alleen historische rapporten reproduceren (vaak een eis vanuit audit services), maar ook slimmere analyses uitvoeren. Deze mogelijkheid ontbreekt vaak volledig binnen Self Service BI.

## 2.2 Best of two worlds

Hoe kan een organisatie het beste uit beide werelden halen? Dat laat zich het beste omschrijven door een vergelijking te maken met restaurants.

Traditioneel wordt in de horeca het eten bereid door een gediplomeerde kok. Hij weet hoe hij de gerechten het beste op smaak kan maken, in welke verhouding kruiden toegevoegd moeten worden en hoe lang de groenten moeten koken. Na de bereiding van de maaltijd wordt het eten geserveerd zoals de klant het heeft besteld: een afgewogen combinatie van groenten, vlees en aardappelen.

Hetzelfde geldt voor BI. In een traditionele BI-omgeving realiseert de IT-afdeling de database. Ze weten precies hoe ze data moeten samenvoegen zonder iets verloren te laten gaan, ze weten een database te tunen voor optimale query response en de informatie wordt gepresenteerd en beveiligd zoals de klant dit heeft besteld: een zorgvuldige afgewogen combinatie van dimensies en meetwaarden, KPI's en grafieken.

In de horeca zien we steeds vaker buffetten opduiken: een tafel vol met kant-en-klare gerechten, bereid door de professionele kok. De klant beslist echter zelf wat hij op zijn bord schept. Vis en vlees door elkaar? Geen probleem.

Zo kan het ook in een BI-omgeving. De IT-afdeling zet de data klaar, geheel gereed, beveiligd en geoptimaliseerd voor gebruik en de business user gebruikt met zijn tools alleen die data die hij wil hebben (en mag gebruiken) in elke combinatie die maar denkbaar is. Dit databuffet van data en databases noemen we het Data Delivery Platform (DDP).

### 3. Conclusie

Self Service BI is here to stay. Het kan in vele gevallen zeer productief worden ingezet om snel analyses te maken of rapporten te produceren die precies weergeven wat op dat moment noodzakelijk is. Aan de andere kant: door gebruik te maken van de services van de IT-afdeling zijn een groot aantal eerder genoemde problemen verholpen en worden risico's beperkt. De data is betrouwbaar, geschoond, bevat de nodige historie en is snel beschikbaar. De gebruiker is niet beperkt tot het 'bordje dat IT hem serveert' maar kan zelf keuzes maken uit het 'databuffet', het Data Delivery Platform. En wanneer hij iets heeft samengesteld waarmee hij volledig tevreden is bestaat nog altijd de mogelijkheid om het 'recept' van dit 'gerecht' door IT opnieuw professioneel te laten bereiden en in het standaard assortiment op te nemen. Vele tools bieden de mogelijkheid om een vanuit een self service concept te deployen naar een solide enterprise IT proof en robuust systeem. Hiermee wordt de best of two worlds gegenereerd.

*Henk Brands*

*Unit Manager Data Solutions*

*Info Support*



## 4. Over Info Support

Info Support is opgericht in 1986 en is met ruim 400 medewerkers in Nederland en België een vooraanstaand IT-dienstverlener op het gebied van IT-consultancy, software -ontwikkeling, opleidingen en beheer. Info Support is niet beursgenoteerd en financiert de verdere ontwikkeling van de organisatie op basis van een beheerste groei uit eigen middelen.

Onze drive achter de oplossingen die wij realiseren voor onze klanten is er sterk op gericht bedrijfsprocessen sneller en beter te maken. Info Support ontwikkelt en beheert solide en innovatieve softwareoplossingen die organisaties ondersteunen bij het realiseren van hun doelstellingen.



De kernwaarden Soliditeit, Integriteit, Vakmanschap en Passie typeren onze werkwijze, waarin we sociaal en solide management belangrijker vinden dan omzetmaximalisatie. Ons hoogste doel is dat we met opdrachtgevers en medewerkers willen bouwen aan langetermijnrelaties. Daarbij houden we ons aan gemaakte afspraken. Dit maken we in de praktijk waar, getuige de jarenlange relaties die we met onze klanten hebben. Info Support mag zich al 17 jaar op rij TOP--werkgever noemen.

Zie voor meer informatie [www.infosupport.com](http://www.infosupport.com).