

# BEZINT EER GE BEGINT?

*Ooit al eens nagedacht waar we met onze kwantitatieve beleidsondersteuning in het algemeen en met onze rapportage in het bijzonder heen willen? Welke rol willen we dat onze cijfers spelen? Of waarom een BI- en analyticsstrategie zinvol is.*

✍ DRIES VAN NIEUWENHUYSE EHSAL (ODISEE)

Het zijn boeiende tijden waarin heel wat externe technologische trends terzelfdertijd klaar zijn voor een algemene uitrol. Dit dwingt organisaties om erover na te denken en te zien hoe er mee om te gaan. Moeten ze wakker liggen van Big Data? Moet alles in memory worden gepropt? Willen ze echt dat hun cijfers ogenblikkelijk weerspiegelen wat gebeurt binnen de onderneming? Of hebben ze wat meer geduld? Geen gemakkelijke vragen. Gaan we de trends al dan niet blindelings volgen? Willen we een early adopter zijn of eerder een snelle volger? Of laten we onze rapportage gewoon verder haar gangetje gaan?

## Strategisch helpen beslissen

Om organisaties in staat te stellen hun strategische doelstellingen te (helpen) realiseren, is een gedegen cijfermatige besluitvorming meer en meer cruciaal. Een dergelijk proces kan het beste worden ondersteund door de meest geschikte informatie-infrastructuur en -tooling. Daartoe dient werk te worden gemaakt van een gedegen Performance Management-proces en organisatie, die in staat zijn om zonder de hulp van IT, proactief antwoorden te formuleren op de meest pertinente vragen van alle beleidsmakers.

Performance Management kan worden gezien als het huwelijk tussen strategische intelligentie, Financial, Business en Analytical Intelligence. Het vormt een interdepartementaal, multidisciplinair kader voor de formulering van de bedrijfsstrategie, de communicatie, de uitvoering, planning, budgettering,

monitoring van de uitvoering van de strategie. Het omvat daarom alle soorten kwantitatieve beleidsondersteuning met alle mogelijke rapporten, analyses en visualisaties.

Bij het maken van strategische keuzes komt het neer op het verkrijgen van een duurzaam evenwicht tussen waar we heen kunnen, waar we heen moeten en waar we echt heen willen. Deze drie soorten toekomst zijn onderling afhankelijk en moeten samen worden bekeken om te komen tot een duurzaam evenwicht, verdedigbaar op langere termijn. Het vinden van een dergelijk evenwicht is een uitdaging maar sleutel tot succes op lange termijn.

Een Business Intelligence & Analytics strategie richt zich op de beschikbare en benodigde besluitvormingsprocessen, -tooling en organisatie en de manier waarop deze kunnen ondersteund worden binnen de onderneming. Bij de formulering van deze strategie zijn dezelfde methodes bruikbaar als voor de formulering van de bedrijfsstrategie. Daardoor kan de oefening dienen als voorbeeld voor de hele onderneming toe. Door de BI&A-strategie nauwgezet te formuleren, te implementeren en te monitoren kan ze vervolgens als best practice worden 'verkocht' aan de zakelijke gebruiker. Op die manier wordt het strategische belang van beleidsondersteuning en van IT als geheel nog eens extra onderstreept.

## Hoe begin je daar nu aan?

Verschillende stappen worden typisch ondernomen om een dergelijk duurzaam evenwicht te verkrijgen tussen wat we

kunnen, moeten en willen qua beleidsondersteuning:

- In kaart brengen van de recente technologische evoluties zoals big data, mobile, in memory computing, Internet of Things, machine learning (waar moeten we heen?)
- In kaart brengen van de concurrentie op het gebied van competenties, het personeelsbestand en de huidige positionering (waar moeten we heen?)
- In kaart brengen van de huidige organisatie, competenties en de personeelsbezetting (waar kunnen we heen?)
- In kaart brengen van de huidige (interne) klantenportfolio/stakeholders en de uitdaging waarmee zij worden geconfronteerd (waar kunnen we heen?)
- Enzovoort...

Door goed te proberen begrijpen waar de business naar toe wil, door er de juiste tools en een aangepaste researchagenda aan te koppelen, aangevuld met een concreet stappenplan, kunnen we via BI en Analytics tonen aan de business hoe IT het verschil kan helpen maken. Op die manier kan beleidsondersteuning niet alleen daadwerkelijk de besluitvorming van de zakelijke gebruiker verbeteren, ze kan tevens als uniek uithangbord dienen en aantonen welke positieve rol de tools en methodieken kunnen spelen bij de implementatie van de bedrijfsstrategie. Door deze tools en werkwijzen binnen het eigen BI&A-Competency Center zelf te gaan gebruiken, wordt de honger nog meer aangewakkerd bij de zakelijke gebruiker die het meer en meer zelf wil gaan doen. Waar kan een CIO nog meer van dromen? ◀