

Service management met analyse eraan toegevoegd

Van twee sporen naar één

Paul van der Linden

In de huidige BI-markt is de concurrentie moordend en het aantal overnames en fusies niet meer bij te houden. Met name het Analyses Services-deel in MS SQL Server 2000 heeft zijn uitwerking op de OLAP-markt niet gemist. Applix heeft hierop gereageerd door enerzijds Microsofts OLE DB for OLAP (ODBO) te ondersteunen en anderzijds zelf meer toepassingen te bieden.

Het aaneensmeden van twee productlijnen zoals in 2002 gerealiseerd moet ook in dat licht worden gezien (lees daarover meer in het kader). Dit heeft geleid tot het huidige product Applix Integra. Het combineert de datagerichte aanpak van BI met de procesgerichte wereld van service management. De generieke BI-tool is met andere woorden gesmeed aan de specifieke service management-problematiek.

Het nieuwe Applix Integra moet beschouwd worden als een platform waarop verschillende toepassingen kunnen draaien. Het is nog steeds mogelijk om apart de software-producten te kopen (zoals bijvoorbeeld iTM1 of het ontwikkelplatform Applix iEnterprise), het is echter altijd onderdeel van Integra.

Applix Integra wordt gepositioneerd als een platform dat bedrijfsbrede interactieve planning, analyses en customer relationship management (CRM)/IT Service Management (ITSM) mogelijk maakt. In hoeverre dit interactieve karakter verder gaat dan wat men vanuit de BI-hoek gewend is, valt nog te bezien. Als Applix real-time roept dan bedoelen ze namelijk calculate-on-demand.

De werkwijze is dat gegevens worden geladen vanuit één of meerdere gegevensbronnen. Deze komen terecht in een kubus die inderdaad interactief bevraagd kan worden. De link met de achterliggende bronnen is

Het bedrijf is erin geslaagd om van drie aparte draden een touw te knopen

echter beperkt tot de extractieslag. Wat wordt bedoeld met real time planning en analytics is dat 'what if'-analyses en het hercalculeren

van data direct wordt uitgevoerd. Hierbij claimt Applix dat ze data 12 keer sneller laadt dan Essbase en acht keer sneller dan Oracle.

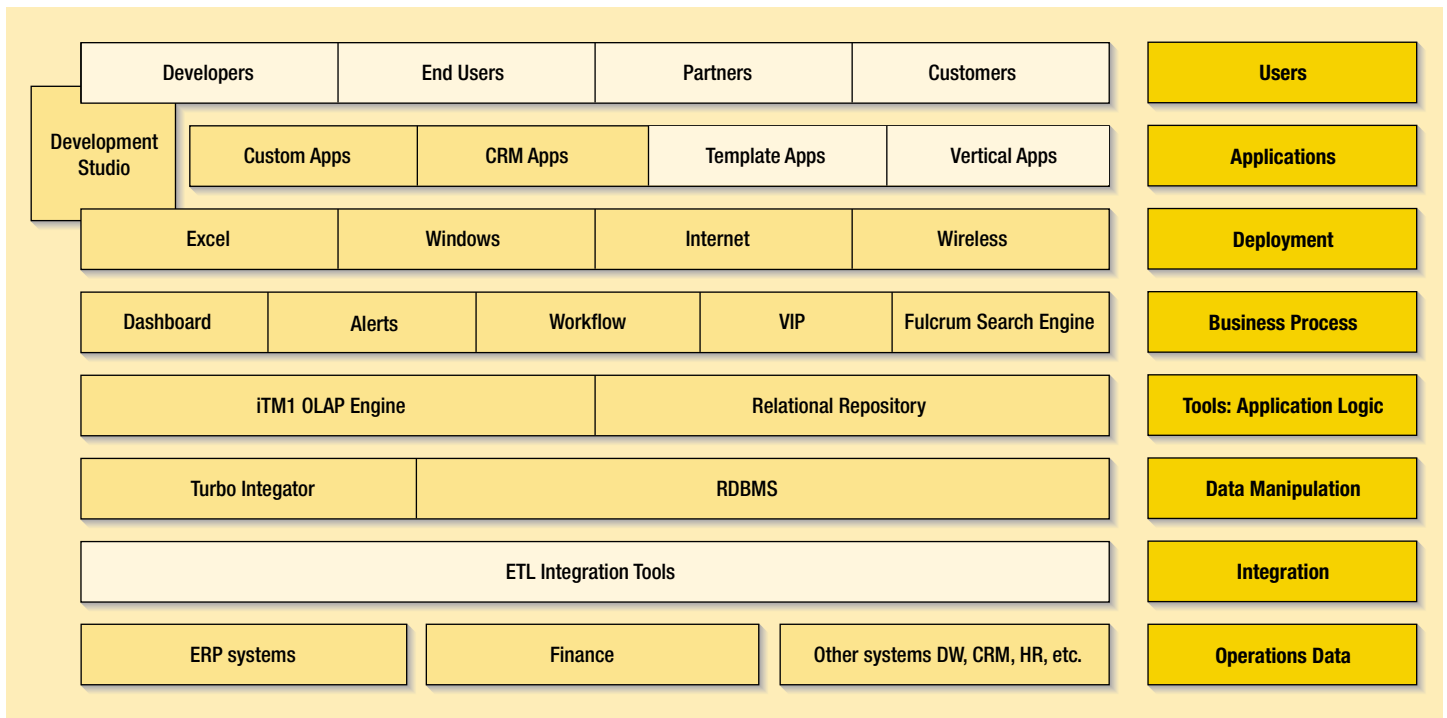
De belangrijkste oplossingen op het Applix Integra platform zijn Applix Interactive Planning, Applix CRM Analytics en Applix ITSM Analytics. In dit artikel zal ITSM Analytics verder worden uitgewerkt.

ITSM ANALYTICS

ITSM Analytics is service management met analyse eraan toegevoegd. ITSM is door Applix Benelux ontwikkeld en op ITIL geba-



AFBEELDING 1: DASHBOARD VAN APPLIX INTEGRA.



AFBEELDING 2: OVERZICHT VAN HET APPLIX INTEGRA PLATFORM.

seerd. ITSM beschikt over een Analytics module, een Cube Viewer en een Dashboard. Opmerkelijk is dat ervoor is gekozen om geen *drag & drop* functionaliteit te bieden. Hierdoor wordt de client lichter (geen Java applets). Gegevens worden via odbc uit de database gehaald. De cubes die worden gegenereerd zitten in RAM, hierdoor kan een goede snelheid worden geboden.

Verskillende cubes kunnen ook gekoppeld worden. Overigens zijn de cubes wel persistent; zowel de structuur als data worden opgeslagen. Het in RAM lezen van de cubes is mogelijk doordat er wordt gewerkt met

Op strategisch niveau tenslotte wordt een what if-analyse aangeboden

zogenaamde non spare cubes. Met andere woorden: lege cellen worden niet opgeslagen, alleen de dense data wordt feitelijk opgeslagen. Wat oorspronkelijk Terabytes aan gegevens bevat kan op deze manier moeiteloos in het geheugen worden gelezen. Het spreekt voor zich dat een export naar Excel ook tot de mogelijkheden behoort. Het

Dashboard (zie afbeelding 1) biedt de mogelijkheid om allerlei alerts te definiëren. Behalve system alerts zijn ook personal alerts mogelijk, die je zelf instelt. Naast alerts bestaat de notificatie-optie, dit betekent dat een mailtje gestuurd kan worden wanneer een bepaalde toestand is ingetreden.

PRESTATIE-INDICATOREN

Binnen het terrein van het service management wordt nog relatief weinig geanalyseerd. In zogenaamde service level agreements (SLA's) worden bepaalde serviceniveaus afgesproken. In de praktijk komt het er vaak op neer dat het al heel mooi is als wordt bijgehouden of en zo ja in hoeverre deze afspraken zijn nagekomen. Analyseren waarom bepaalde afspraken niet zijn gehaald of wat ertoe heeft geleid dat andere overeenkomsten wel zijn gehaald, vindt zelden of nooit plaats. Maar het huidige economische klimaat waarin efficiëntie een hoofdrol heeft gekregen betekent dat ook op dit terrein meer aandacht ontstaat voor meer dan alleen het behalen van in SLA's afgesproken zaken. Ook de manier waarop (lees: de efficiëntie) is van belang. Applix speelt hier op in door prestatie-indicatoren aan te bieden, waarmee geleverde prestaties gemonitord en geanaly-

seerd kunnen worden. Deze indicatoren zullen uiteraard nog wel afgestemd moeten worden op de specifieke organisatie. ITSM maakt op operationeel niveau gebruik van rapportages via Crystal Reports. Op tactisch niveau gaat het om het uitvoeren van analyses. Op strategisch niveau tenslotte wordt een what if-analyse aangeboden. De uitkomsten van zo'n 'what if' conditie kunnen weer de input vormen voor SLA-besprekingen.

INTEGRA ALS PLATFORM

Behalve Applix zijn er ook andere bedrijven die op dit nieuwe platform ontwikkelen. Een voorbeeld hiervan is het Belgische Ferranti, een van de partners van Applix. Ferranti heeft voor het Twentse Cogas een CRM-applicatie ontwikkeld dat het nutsbedrijf ondersteunt bij het flexibel omgaan met energiecontracten, het valideren van meetdata en het factureringsproces (billing). De gerealiseerde oplossing (MECOMS) is gebaseerd op CRM Analytics van Applix.

ITSM Analytics wordt door Applix overigens gezien als een uitvloeisel van de service management-lijn. Maar met evenveel recht kan het natuurlijk ook een BI-uitvloeisel worden genoemd. De reden dat Applix hier

anders naar kijkt is gelegen in het feit dat iTM1 vooral door financiële afdelingen wordt gebruikt. En dan hebben we het over budgetteren, voorspellen en plannen (en niet over IT Service Management).

Applix Integra is een three tier-oplossing met een web front-end. Slechts een browser is nodig om gebruik te kunnen maken van de aanwezige informatie. Het bekijken op een stand alone-machine is hierdoor niet zonder meer mogelijk. Database server, applicatie-

Wat Terabytes aan gegevens bevat kan op deze manier moeiteloos worden ingelezen

server en webserver zullen dan eerst op de machine moeten staan. De gedachte hierachter is dat het kunnen inloggen op internet inmiddels zo wijdverbreid is, dat het lokaal neerzetten van cubes (op laptops) eigenlijk niet meer nodig is.

Applix biedt de mogelijkheid om data te repliceren. In zo'n opstelling is er altijd sprake van een master server. Scheduling van de verversing van data vindt plaats via iTM1 functionaliteit (niet via het operating system).

In Architect Integra worden de verschillende processen gedefinieerd. Applix kent een eigen scriptingtaal voor de meer complexe bewerkingen. Het ETL-stuk heet Turbo Integrator. De dimensies zijn niet gerelateerd aan de kubus, dus kunnen ze in meerdere kubussen worden gebruikt. Beveiliging is geregeld op niveau van cube, dimensie en cel. In Developer Studio kunnen de business rules worden vastgelegd, de regels om vanuit de kubus naar de front-end toe te lopen.

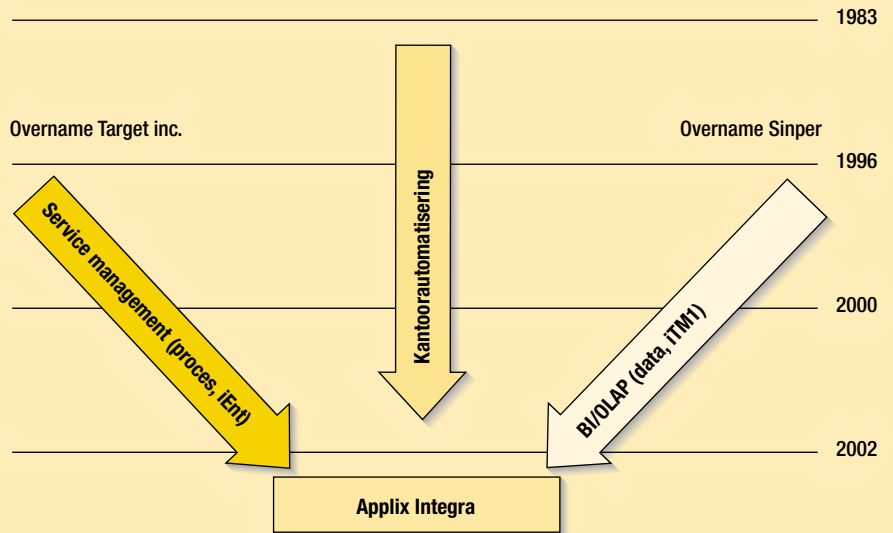
EEN GROTE KLANTENKRING

Applix heeft zich gevestigd in de Benelux, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, de Verenigde Staten en Australië. De overige landen worden door partners bediend. Met overige landen wordt de rest van Europa bedoeld en de cirkel tussen Singapore en

Van origine een bedrijf voor kantoorautomatisering

De introductie van Applix Integra voor de Benelux heeft op 9 oktober 2002 plaatsgevonden. Applix ziet het als de eerste real time-oplossing voor interactieve planning, Business Intelligence (BI), Customer

aantal samenwerkingsverbanden gesloten. De bekendste hiervan was een licentieovereenkomst met Hyperion Software, waarbij deze de TM1 OLAP-engine gebruikte voor hun MBA-product



AFBEELDING 3: HET ONTSTAAN VAN APPLIX INTEGRA.

Relationship Management (CRM) en service management op één platform.

Applix is van origine een Amerikaans bedrijf dat is opgericht in 1983 door de huidige ceo Jit Saxena. Het bedrijf telt meer dan 230 medewerkers en heeft 2.600 klanten waarvan de helft onderdeel uitmaakt van de Fortune 500. Sinds het begin heeft Applix zich bezig gehouden met kantoorautomatisering. In 1996 zijn Target Inc en Sinper (een bedrijf op het gebied van OLAP en BI) overgenomen.

Sinper zal bij velen bekend zijn als de leverancier van TM/1, een multidimensionele database die een goede reputatie geniet. Vanwege de overwegend technologische focus van Sinper en de keuze om het product via VAR's te slijten, werd marketing slechts zeer marginaal bedreven. Hierdoor heeft het product niet de aandacht gekregen die het verdiende. In 1996 besloot Sinper verder als TM1 Software door het leven te gaan. TM/1 werd bij deze gelegenheid herdoopt in TM1 (zonder /). Na de overname door Applix werd het product iTM1 genoemd en werd een groot

(Multidimensional Business Analyst). Door het samengaan van Arbor en Hyperion in Hyperion Inc. werd TM1 voorspelbaar ingeruild voor Arbor's Essbase.

De overname van Target heeft Applix een product opgeleverd waarmee op geïntegreerde wijze de processen customer service and support ondersteund worden. Deze productlijn heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een CRM/IT Service Management-suite gebaseerd op het ontwikkelplatform Applix iEnterprise.

In 2000 heeft Applix de oorspronkelijke lijn van kantoorautomatisering verlaten en heeft het zich op twee sporen gericht. Ten eerste de BI/OLAP lijn die met Sinper werd verworven. Daarnaast richt men zich op service management in de lijn van het overgenomen Target Inc.

Op 1 januari 2003 is Applix overgenomen door Aaxis. Applix VS gaat zich toeleggen op het verder ontwikkelen van de software. De overige landenorganisaties gaan zich bezighouden met distributie en implementatie. Aaxis heeft in Europa een goede reputatie op dit gebied opgebouwd.

Australië. De gegenereerde omzet wordt in gelijke mate behaald in de VS en in Europa.

Tot de Nederlandse klantenkring behoren onder andere de ING, Getronics, Rabobank, de politie, hogescholen, Univé, IBG, de Gasunie, Atos Origin, Telco Services en Philips Medical Systems. Wereldwijd zijn onder andere klant: Viacom, Nextel, Virgin Atlantic, Lufthansa, GSK, Nortel, Heineken en DaimlerChrysler.

Applix richt zich op alles vanaf het midden-segment (meer dan 100 werknemers).

Het vernieuwende zit meer in het daadwerkelijk analyseren van de data

Peregrine en Remedy vormen de concurrentie op het gebied van service maintenance software. Aan de BI-kant komt de concurrentie van Hyperion en SAS.

Het platform Integra bestaat uit de onderdelen iTM1 en iEnterprise. Deze onderdelen kunnen zowel afzonderlijk als gecombineerd aangeschaft worden. Hierbij gelden de volgende indicatieve prijzen: iTM1 en iEnterprise (platform) elk 25.000 Euro (gecombineerd 37.500 Euro). Voor stand alone iTM1 geldt een prijs van 17.500 Euro. ITSM kost 27.000 Euro en in combinatie met ITSM Analytics 37.500 Euro. Alle genoemde prijzen gelden voor vijf gebruikers.

SERIEUS BEZIG MET SERVICE MANAGEMENT

Applix heeft hoge verwachtingen van het Applix Integra platform en met name van ITSM Analytics, dat de opgedane ervaring in service management koppelt aan de expertise in BI en OLAP. Geconcludeerd kan worden dat het tijdstip om een product als ITSM Analytics te introduceren niet beter had kunnen zijn. In de huidige economische situatie is efficiëntie prioriteit nummer één en dat is ook in service management-land niet anders.

Met Applix Integra wordt het mogelijk om

service management-data direct te analyseren en vervolgens acties te ondernemen. Applix noemt dit real time en interactief. Vanuit de technologie geredeneerd is het niet anders dan wat we gewend zijn in de BI-hoek. Het vernieuwende zit hier meer in het daadwerkelijk analyseren van de beschikbare data en op basis hiervan direct gaan bijsturen. Applix Integra biedt daarbij de mogelijkheid om gegevens uit verschillende bronnen in te lezen, te combineren en vervolgens in één of meerdere kubussen aan te bieden. Hierbij worden ook al voor-gedefinieerde kpi's aangeboden. Deze zullen wel nog afgestemd moeten worden op de betreffende organisatie.

Hoe interessant zijn Applix Integra en ITSM Analytics? ITSM verdient zeker de aandacht van organisaties die serieus bezig zijn met service management. De geboden oplossing biedt legio mogelijkheden om alle aspecten van het service management-proces te monitoren en te analyseren. Hierbij kan genereus gebruik worden gemaakt van de BI/OLAP-expertise die zes jaar geleden werd binnengehaald met de aankoop van Sinper. Koppel daaraan de vakinhoudelijke kennis die eveneens in 1996 werd verworven door de overname van Target en het is duidelijk dat hier een synergie-effect behaald kan worden. Zeker naar kijken dus.

Voor de beide overige producten is die vraag moeilijker te beantwoorden. Voor Interactive Planning geldt speciaal het gebruik van iTM1 in financiële omgevingen. Maar iTM1 is een generiek product waarbij de data centraal staan. Het is niet zoals iEnterprise

Applix biedt CRM-software en doet dat vanuit haar service management-achtergrond. De vraag is of dat voldoende gewicht heeft om dat CRM te noemen. Overigens kan die vraag voor meerdere 'CRM'-leveranciers worden gesteld.

CONCLUSIES

Het huidige Applix is erin geslaagd om van drie aparte draden een touw te knopen. Het eigen verleden als kantoorautomatiserings-bedrijf is nu definitief verlaten. Door het combineren van de service management-expertise van Target aan het BI-verleden van Sinper, bedrijven die zo'n zes jaar geleden door Applix werden verorberd, is in 2002 het Applix Integra platform ontstaan.

Applix Integra staat aan het begin van een potentieel succesvolle loopbaan. Hoe succesvol die zal zijn hangt af van de mate waarin het bedrijf erin slaagt om goede software te combineren met specifieke vakinhoudelijke kennis.

ITSM Analytics wordt door Applix overigens gezien als een uitvloeisel van de service management-lijn.

procesgericht, waarbij de vakinhoudelijke logica is opgenomen in de aangeboden software. Het Integra-effect is hier dus waarschijnlijk minder dan bij ITSM. Iets soortgelijks geldt voor CRM Analytics.

Paul van der Linden
(Paul.PFH.vanderLinden@AtosOrigin.com) is senior consultant Data Warehousing/BI bij Atos Origin.