

APART BEGONNEN EN NU SAMEN DOOR

In mijn dagelijkse praktijk zijn Business Intelligence en Business Process Management twee verschillende disciplines. Goed uit te leggen vanuit historie en techniek, maar niet aan het management dat een bedrijf eenduidig wil bestuderen en dan door middel van twee loketten wordt geholpen. Hoe kunnen we er dan toch voor zorgen dat we dit als één loket gaan aanbieden aan het management?

BI is de verzameling methodieken en technologieën die het mogelijk maakt om kwalitatief goede informatie beschikbaar te stellen op alle niveaus in de organisatie ter ondersteuning van het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.

Naar aanleiding van de gestelde doelstellingen ontstaan er in de organisatie op verschillende niveaus informatiebehoeften. Iedere informatiebehoefte wordt vervolgens omgezet in een deel van de informatievoorziening. Deze informatievoorziening wordt weer gebruikt om Business Intelligence te faciliteren. Het hart wordt gevormd door het datawarehouse (DWH), de plek waar alle data voor de informatiebehoefte worden verzameld. De uitdaging in BI-projecten ligt dan ook in het vullen van het technische DWH met relevante informatie om deze te kunnen verrijken tot stuurinformatie. Maar is het verzamelen van alle data wel het startpunt om tot stuurinformatie voor de business te komen?

Zowel BPM als BI ontstaan dus in de business vanuit de behoefte aan sturing van het bedrijf, maar BI wordt aangevlogen vanuit de techniek, terwijl BPM over het algemeen start bij de medewerker en zijn of haar dagelijkse werkzaamheden. Waar komen beide methodieken dan samen?

De aansluiting van BPM met BI kan vanuit beide methodieken worden gemaakt. De vraag is vervolgens hoe je die aansluiting maakt en wat je daar voor nodig hebt.

Beide methodieken hebben hun specifieke aanpak en resultaten. De aanpak is de wijze waarop de resultaten worden opgeleverd. De resultaten zijn de zichtbare componenten (producten) van de methodiek. De aansluiting zal dan ook op die producten gaan plaatsvinden. Er wordt niet ingegrepen op de aanpak, beide blijven dan ook als afzonderlijke methodieken bestaan. Dit wil overigens niet zeggen dat beide trajecten elkaar niet kunnen beïnvloeden.

Scope. Zowel BPM als BI kennen een projectafbakening. Daarbinnen wordt de opdracht geformuleerd. Het maakt dan niet uit of de opdracht op bedrijfs-, bedrijfseenheids- of op afdelingsniveau is. De aansluiting is dus niveauonafhankelijk. Het ligt voor de hand dat bij een uitbreiding van de scope de bestaande situatie wordt meegenomen, zodat er een consistent geheel blijft bestaan.

Eigenaarschap. Dit wordt ook in beide methodieken onderkend. Bij de inrichting van het project wordt daar aan veel aandacht besteed. Het is de belangrijkste succesfactor.

Proces. Binnen BPM draait alles om de processen en bij BI staan de ontwikkelde componenten altijd ten dienste van processen.

Een gezamenlijk startpunt en loket zijn dus de processen, waarbij naar mijn mening wel een abstractieniveau gekozen wordt waar het management zijn doelstellingen formuleert. Dit niveau is de business essentie: wie doet zaken met wie en hoe wil ik die zaken doen. Als op dit abstracte niveau de processen bekend zijn is het vervolg (hoeveel zaken wil ik doen en hoe snel wil ik mijn zaken afgehandeld hebben) een eenvoudige actie.

André Veelders is bestuurslid van BPM-Forum Nederland.