

Column Sogeti / OVUm BI en Im Symposium 2010

Jaap Bloem

Vanuit je informatievoorziening echt slimme dingen doen is nu binnen handbereik. Aan het datavolume zal het niet liggen en aan de verwerkingskracht ook niet. Beide worden alleen maar groter. Een maandje geleden maakte HP bekend dat de memristor, de transistor op nanoschaal, definitief in computerchips zal worden geoperationaliseerd: aan de geheugenkant maar ook als processor. Dan hebben we een terabyte ter grootte van een duimafdruk en daarmee zijn de fysieke grenzen van de Wet van Moore verleden tijd. Slim bezig met IT: nu kan het! Er is geen twijfel mogelijk: dit wordt de Decade of Smart, zoals IBM voorspelt. Alle ingrediënten zijn voorhanden. Resistance is futile.

Gegeven het crisiscomplex waarin we ons bevinden - geld, klimaat, energie, voedsel, water, overbevolking en vergrijzing - komt de convergentie van digitale zegeningen net op tijd om een verantwoorde doorstart te maken. De mens in balans met ecologie en economie: People, Planet en Profit. In de bedrijfsvoering zal daar ook steeds meer rekening mee worden gehouden. In samenhang met de integratie van de vele functies en processen in de waardeketens, waarin we acteren. Hele specifieke BI moet de handdoek oppakken.

De tien jaar, die voor ons liggen in relatie tot BI. Ik herinner me een Microsoft BI-conferentie in Seattle van precies twee jaar geleden. Lehman Brothers was

omgevallen, de redding van AIG stond voor de deur en de impact van de kredietcrisis was op ieders lippen. De meesten van ons zagen het toen niet zo heel erg somber in en daarmee zijn de volgende tien punten over BI in 2020 wat mij betreft een mooie nulmeting. Een nulmeting voor het komende decennium, opgesteld in oktober 2008. Laten we eens kijken wat we toen vaststelden.

Op 10 de gedroomde tweedeling tussen ERP voor dataverwerving en IRP – Information Resource Planning – voor dataverwerking en –presentatie. Anno 2010 hebben we die IRP-integratiefiets misschien een klein stukje meer opgetuigd, maar zijn doen we er nog niet. We zijn er nog lang niet wat betreft de volwassenheid van BI en wellicht blijft die altijd een limiet.

Dan op nummer 9: de belangrijke aspecten van datakwaliteit en security. Roadblocks worden ze hier genoemd. Terecht, want een gebrek aan datakwaliteit en security verhindert de doorsteek naar een ERP/IRP-wereld.

Op 8 waarschijnlijk voor velen een open deur: BI bewijst de business een dienst, en aan die kant van de organisatie denkt men al behoorlijk in termen van services. Hartstikke mooi, alleen . . . IT is nog even niet zo ver.

Op 7 de vaststelling naar de ideale ERP/IRP-wereld toe, dat BI geen onderdeel moet zijn van de eerste – van ERP dus – omdat BI een integratieve en aggregatieve functie heeft over allerlei disparate

systemen heen. Performance management daarentegen past wel bij ERP.

Op nummer 6 het inzicht, dat BI in Office-suites moet zitten om de adoptie te stimuleren. Maken we daarvan “naadloos interfacen”, dan kan iedereen het daarmee eens zijn.

Nu de laatste 5. Om te beginnen de rol van informatiearchitect als degene die zicht heeft op hoe de complete informatie-lifecycle eruitziet.

Nummer 4 heeft te maken met wat we “actionable” en “realtime BI” noemen. Neem dus geen genoegen met doorlooptijden van 18 maanden en met hoge kosten voor licenties en services. Al naar gelang wat er verlangd wordt, kun je hier overigens, vind ik, nog wel over discussiëren.

Als laatste van de top 3: informatie is van de business en niet van IT. Dit versterkt punt 8, waarin we zagen dat IT er nog niet helemaal toe is om service-gericht naar de business toe te opereren.

Op 2, en nu wordt het echt interessant, de tsunami aan data die we over ons heen krijgen. Eerder dit jaar wijdde The Economist een Special Report aan het zogeheten Big Data-fenomeen. Er zijn veel vergelijkingen en voorbeelden om aan te geven hoe serieus het daarmee is gesteld, maar voor mij geeft de volgende waarneming van IBM de onvoorstelbaarheid het beste aan: binnenkort zal het datavolume op aarde verviervoudigen – ELKE DAG!

Waar die informatie allemaal vandaankomt, geeft dit plaatje in grote lijnen weer. Rechts zien we de drieëenheid van situationele data, decision support and control, en allerlei nieuwe inzichten en ontwikkelingen. Dat complex wordt gevoed door een nieuwe infrastructuur van “data-intensive computing” op basis van nieuwe algoritmes in combinatie met software- en hardware-architecturen. “Cloud” zeggen we daar vaak oneerbiedig tegen. De veranderingen die dit complex teweegbrengt, betekenen niets minder dan een “paradigmawisseling”, een transitie naar een compleet andere en in elk geval vele malen ointensievere wereld van omgaan met data, opslag en verwerking.

Over deze ontwikkeling is een mooi en inspirerend boek verschenen van Microsoft Research dat ik u wil aanraden. Het heet “The Fourth Paradigm” en bespreekt de ontwikkeling van Big Data in vier domeinen: ecologie, medicijnen en zorg, de cloud-infrastructuur, en communicatie en samenwerking.

Onder het thema “Smart 2020” is de inzet van intelligente dataverwerving en -verwerking met het oog op duurzaamheid uitgewerkt in het gelijknamige rapport. Het heet “Smart 2020. Enabling the Low Carbon Economy in the Information Age”. Met alle partners die u hieronder ziet is deze grootschalige studie voor het eerst in 2008 gepresenteerd. In 2009 is er een speciale editie uitgekomen voor Duitsland en dit jaar voor het Verenigd Koninkrijk.

Tot zo ver even in vogelvlucht het fenomeen van “Big Data” en de paradigmawisseling, de transformatieve slag, die we aan het maken zijn, c.q. gaan meemaken.

Tot slot in onze reeks van tien punten over de ontwikkeling van BI naar 2020 toe de inschatting, dat tegen die tijd maar liefst 90 procent van alle BI-output op mobiele apparaten zal worden gepresenteerd. We zijn nu twee jaar verder, dan deze voorspelling en als we om ons heen kijken, staat de doorbraak van mobiele devices in elk geval als een paal boven water.

Van boeken en leitjes naar hun elektronische rich-media-varianten. Het ligt voor de hand. Dit is de menselijke maat, en het kan nu. Het gebeurt nu.

Hier een drietal willekeurige voorbeelden van hoe BI en mobiel naar elkaar toe bewegen. Boven de aankondiging dat Sybase SAP-functionaliteit op mobiele platformen beschikbaar gaat stellen. Daaronder rechts een mooi plaatje van MicroStrategy. En een kleurrijk Salesforce-dashboard links.

Twee dingen komen hier bij elkaar: mobiele devices in soorten, merken en vooral verschillende formaten. Voor mij is het allemaal TAFKAP: niet The Artist Formerly Known As Prince, maar The APParatus Formerly Known As Phone. Dit weer in combinatie met SMART, wat nu staat voor al die Mobile Apps in de digitale etalages van de verschillende aanbieders. Ik noem het SMART, ofwel de “Secure Mobile APPLication Repository Trend”. TAFKAP en SMART zijn wat mij betreft de noemers van de mobiele revolutie,

waar ook, en misschien wel met name, BI mee te maken heeft.

“Voor je het weet, werk je op een slate”, rijm ik de laatste tijd vaak voor de grap, en dat mag van mij ook een 7 inch Samsung Galaxy Tab zijn, of een willekeurig ander merk dan iPhone en iPad, op een formaat dat daartussen het midden houdt.

Het is een mooi bruggetje naar het thema van de mensen om je heen smarter maken en aldus de waarde opvoeren van je eigen BI. Dank zij rich media, de cloud en draadloos breedband kunnen steeds meer mensen van zich laten horen. De trend van meermondige-geletterden-dan-ooit zit bovendien sterk in de lift, kwantitatief en kwalitatief. Het ligt voor de hand, dat organisaties hier hun voordeel mee doen, van dienstverlening en klantenbinding tot aan community en crowd als additionele organisatievorm.

Als met dit stukje Big Data, in vergelijking met de sterk stijgende trend anno 2010, in feite nog maar weinig wordt gedaan, dan is het wegens gebrek aan systematiek. De specifieke termen "crowd" en "community" spreken boekdelen.

Begin 2009 brachten Malone, Laubacher en Dellarocas van het MIT Center for Collective Intelligence het "CI-genoom" in kaart in een aardige en common sense exercitie, getiteld “Harnessing Crowds: Mapping the Genome of Collective Intelligence”. Dit soort systemische benadering is onontbeerlijk, maar voorbeelden als Wikipedia, Linux, InnoCentive en

Threadless zijn voor de meeste organisaties nou niet direct aansprekende referenties.

Het is winst dat Malone c.s. het begrip "intelligence" gebruiken, in plaats van bijvoorbeeld het "Wisdom of the Crowds" dat we te pas en te onpas horen. De traditionele trits knowledge > intelligence > wisdom, begrepen als input > verwerken > output, is niet iets lineairs maar een verbeteringsspiraal met intelligence als proces. De status van knowledge en wisdom is die van grondstoffen, die steeds verder tot inzetbare eindproducten verrijkt moeten worden.

Willen organisaties in dat itererende opwerkingsproces dan begrijpelijkerwijs crowds en clouds inzetten, dan is de hamvraag natuurlijk hoe ze betrokkenheid en diversiteit te kweken om aldus te kunnen voorzien in behoeften van stakeholder-gemeenschappen. Gemeenschappen waar ze zelf deel van uitmaken. Dat is het leuke. Economisch verantwoord en in symbiose wel te verstaan. Dat is het ideaal. Het antwoord luidt als volgt: enerzijds moet de wisselwerking tussen experience en attention, en anderzijds die tussen conversation en collaboration worden opgetuigd en doorlopend verbeterd. Pas dan kunnen we echt iets aanvangen met de stakeholders die we smart hebben gemaakt.

Big Data, mobiel en stakeholders – dit zijn eigenlijk logischerwijs de drie grote mooie uitdagingen voor BI in deze Decade of Smart. Ongetwijfeld gaan we daarin nog een heel leerproces doormaken waarin we, zoals Frank Buytendijk in dit mooie boek betoogt, continue

met dilemma's zullen moeten dealen. Daarom zou ik in mijn eigen bescheiden synthese hier bezinning voorop willen stellen. Mijn best practice is deze tegeltjeswijsheid.