

Self Service BI

'De noodzaak van het faciliteren vanuit de organisatie.'

Self Service BI is een actueel en veelbesproken onderwerp binnen veel organisaties. Organisaties gaan steeds meer datagedreven werken en beslissingen nemen op basis van de actuele informatie om zo tot een sneller beleid te komen, Self Service BI kan hier veel in betekenen. De behoefte aan een Self Service BI omgeving is niet enkel afkomstig vanuit de organisatie, maar ontstaat steeds meer vanuit de afdelingen zelf en krijgt in veel gevallen her en der al gestalte in allerlei vormen. Self Service BI maakt het mogelijk dat de eindgebruiker zelf zijn rapportages kan samenstellen zonder de directe hulp van de ICT-afdeling. Zonder deze afhankelijkheid is het mogelijk om grote hoeveelheden aan gegevens te analyseren en deze te presenteren in de gewenste vorm. Hierdoor is de eindgebruiker sneller in staat om op basis van deze informatie besluitvorming op te stellen en hierop te acteren.

In dit artikel gaan we in op de noodzaak om Self Service BI te faciliteren, de gevaren van Self Service BI, de wijze hoe we dit inregelen en wat het ons als organisatie kan opleveren.

Kunnen we binnen de organisatie zonder Self Service BI?

Hier kan lang over worden gediscussieerd, maar zolang er actuele informatie nodig is voor het nemen van snelle en betrouwbare beslissingen en de ICT-afdeling niet altijd in staat is om deze informatie in de vorm van grote hoeveelheden gegevens per direct te leveren of dat het niet wenselijk is dat de ICT-afdeling deze gegevens zal leveren dan zal de medewerker hier zelf in stappen, in welke vorm dan ook. Zo is het in het verleden ontstaan in de vorm van Excel en Access en op dit moment is er een diversiteit aan producten welke zich uitstekend lenen voor Self Service BI, ook voor die medewerkers zonder een primaire ICT-rol.

We kunnen onze ogen ervoor sluiten en het laten ontstaan met alle gevolgen van dien of we kunnen dit vanuit de ICT-afdeling faciliteren. Vergelijk het met een restaurant waarbij je als klant zelf ook wel eens buiten de kaart om wenst te bestellen of wenst te grasduinen door beschikbare ingrediënten om zo tot je eigen gerecht te komen, het personeel is enkel nog aanwezig voor ondersteunende taken. Dit grasduinen door beschikbare ingrediënten kan wel eens leiden tot verrassende gerechten welke dan op een later moment als onderdeel op de menukaart kunnen verschijnen. Of terug naar de ICT waar je als data scientist de ruwe data, al dan niet gestructureerd, binnen een Data Lake zal analyseren en tot verrassende inzichten kan komen. Deze nieuwe inzichten kunnen als deze voldoende waarde blijken te hebben als onderdeel van het datawarehouse opgenomen worden. Naast dit voordeel wordt er gebruikt gemaakt van de domeinkennis van de eindgebruikers en zal het enthousiasme onder de medewerkers toenemen omdat hun vaardigheden optimaal ingezet worden.

Wat zijn eigenlijk die gevaren als we Self Service BI ongecontroleerd laten ontstaan?

Als Self Service BI niet wordt gefaciliteerd door de ICT-afdeling dan zullen er steeds meer initiatieven tot stand komen vanuit de afdelingen zelf en zal het in allerlei vormen ontstaan. De ICT-afdeling is vaak gematigd positief over deze initiatieven daar er ook een aantal gevaren bij gepaard gaan; Wat zijn deze gevaren eigenlijk?

- ✓ Door een wildgroei aan rapportages ontstaan situaties waarin meerdere versies van 'dezelfde' informatie de ronde doen met mogelijk andere uitkomsten. (*'One version of the Facts'*)
- ✓ Er ontstaan situaties waarbij de ICT-afdeling geen weet heeft van welke rapportages en dashboards er 'leven' binnen de organisatie. Men heeft geen grip meer op wie, hoe, waar en wanneer de informatie is gegenereerd, gedistribueerd en mogelijk zelfs buiten de organisatie al inzichtelijk is.
- ✓ Er ontstaan situaties waarbij de uitkomsten en inzichten binnen de rapportages niet meer reproduceerbaar zijn daar de gebruikte data of de auteurs van de rapportage niet langer beschikbaar zijn. Dit heeft ook alles te maken met het feit dat de rapportages bij een ongecontroleerde vorm van Self Service in veel gevallen ad-hoc zijn, waarbij er weinig tot geen beheer en/of onderhoud is ingeregeld. Dit laatste mag niet onderschat worden, bekend is dat de meeste tijd en energie vanuit de ICT-afdeling zal gaan zitten in dit onderdeel.
- ✓ Veel bekende Self Service BI-producten (Power BI, Tableau, Qlik, Dundas) zijn zeer gebruiksvriendelijk en lijken eenvoudig van opzet, meetwaarden kunnen snel gemaakt worden. Hier schuilt vaak het gevaar, bij onvoldoende kennis van het product en de mogelijk gebruikte expressies (functies en operators) zullen er ongemerkt 'onregelmatigheden' insluipen. Gedraagt de meetwaarde zich goed in alle situaties? Een gedegen interne of externe basiscursus is absoluut noodzaak.

Self Service BI is absoluut een positieve ontwikkeling, maar het gebruik van data zal altijd gevaren met zich meebrengen en om deze gevaren tot een minimum te beperken is het vereist hier grip op te krijgen en een vorm van Self Service BI te faciliteren waarbij het voor zowel de ICT-afdeling als de eindgebruiker positief zal werken. Het gecontroleerd inregelen van Self Service BI binnen de organisatie is meer noodzaak dan een daadwerkelijke keuze, als we het niet faciliteren en begeleiden dan sluipet het de organisatie in met de eerder genoemde gevaren.

Is er dan geen traditioneel datawarehouse of menukaart meer nodig?

Als we terugkomen op het restaurant dan zien we dat er genoeg klanten zijn die een gerecht van de traditionele kaart wensen, zo ook bij Self Service BI zal het traditionele BI-platform zeker blijven bestaan, het rapporteren vanuit een datawarehouse geeft ons meer mogelijkheden om de data te structureren en verrijken en is daardoor de beste oplossing voor de centrale informatievoorziening, maar binnen de meeste organisaties is beide nodig.

We zullen dus de voordelen van de Self Service BI-producten en de traditionele BI combineren, creëer een gecontroleerde omgeving. Geef vanuit het traditionele BI-platform de betrouwbare en gevalideerde informatie die ons helpen in de dagelijkse taken binnen de organisatie en voor de realisatie van strategische inzichten, denk bijvoorbeeld aan het aantal werkkorders, facturatie gegevens e.d.

Self Service BI maakt het mogelijk om zelf rapportages op deze gegevens vanuit het datawarehouse te maken, maar zal hiernaast ook de niet geplaveide paden bewandelen. Hierdoor is het mogelijk verrassende inzichten te vergaren op nieuw verkregen mogelijk nog niet gevalideerde, maar wel zinvolle gegevens van nieuwe externe data en of nieuwe gegevens welke nog niet zijn aangesloten op het datawarehouse.



Wordt er binnen uw organisatie al een vorm van Self Service BI gebruikt?

Op welke wijze implementeren we Self Service BI binnen de organisatie?

Het inregelen van een gecontroleerde Self Service omgeving moet niet onderschat worden, hier is draagvlak voor nodig vanuit de gehele organisatie, inclusief de ICT-afdeling! Bij de ICT-afdeling moet het besef komen dat niet alles gevalideerd en voorgedrukt kan en hoeft te worden binnen een datawarehouse oplossing en dat niet per se alle gegevens die tot informatie leiden vanuit het datawarehouse geleverd moeten worden.

Wel kan de organisatie geholpen worden Self Service BI te faciliteren om op deze wijze de gevaren te minimaliseren en het enthousiasme bij participerende deelnemers te behouden. De ICT-afdeling kan zich meer concentreren op haar kerntaken en de business kan zelf zijn inzichten vergaren, een 'win-win' situatie!

Laten we eens globaal kijken naar een aantal aspecten op zowel organisatorisch als technisch gebied:

Organisatorisch:

Vanuit de ICT-afdeling dient er een centraal Self Service BI team opgezet te worden waarbij een aantal Business Intelligence en Infra medewerkers aansluiten. Dit zal geen fulltime beschikbaarheid betreffen, denk hierbij aan maximaal een halve dag in de week. Hierbij zal de primaire rol van het ontwikkelen, publiceren en onderhouden van rapportages voor medewerkers verschuiven naar een meer adviserende, begeleidende en sturende rol binnen de organisatie.

Het is van belang dat deelnemende Self Service partijen direct ondersteuning krijgen op gebieden waar zij op dat moment al mee bezig zijn en niet eerst terug naar de tekentafel worden gestuurd, dit kan zeer demotiverend werken en het enthousiasme doen afnemen. Zoals eerder aangegeven moeten deelnemers een gedegen basisopleiding krijgen, zodat zij het Self Service product goed leren kennen.

Uiteraard hoeft niet elke deelnemer eenzelfde niveau te behalen, hier leggen we gradaties in aan. Bij het aansluiten van een afdeling zal er een key user worden benoemd welke het primaire aanspreekpunt zal zijn. Deze key user kan goed inschatten welke overige collega's in welke rol zouden kunnen meedoen aan het Self Service BI traject. Binnen de organisatie zal er een verscheidenheid aan gebruikers ontstaan, de één heeft meer behoefte aan vooraf gedefinieerde mogelijkheden en de ander heeft meer behoefte om de ruwe data te prepareren. Beide behoeftes zullen in samenspraak met de key user worden gefaciliteerd. Deze basisopleiding kan intern belegd worden, maar van belang is dat er een medewerker bij zit vanuit het centrale Self Service BI team.

Zodra het centrale team aansluit bij de opleiding zijn we op de hoogte van het kennisniveau van de deelnemers, welke informatie zij hebben gehad en het biedt de deelnemers een mooie gelegenheid om direct kennis te maken met het centrale team zodat zij met vervolgvragen ons snel weten te vinden. Als de opleiding door een externe

partij wordt gegeven zorg er dan voor dat je op de hoogte bent van wat er aan onderwerpen gegeven zal worden en doe aan maatwerk, niet altijd is alles mogelijk en wenselijk binnen de organisatie.

Naast de directe ondersteuning en de opleiding zetten we een 2-tal overleggen vast.

✓ **'Inloopspreekuur'**, welke technisch van aard zal zijn.

Naast de nauwere samenwerking met de deelnemers op de werkvloer komen er op reguliere basis inloopspreekuren. Deze meer technische bijeenkomsten zijn niet verplicht, maar bieden een podium waar iedereen met zijn vraagstukken terecht kan. Vanuit het centrale team worden hier ook demo's gegeven aangaande technische inrichtingen, publicatiemogelijkheden, visualiseren van gegevens, DAX (in het geval van Power BI), de updates van de Self Service producten en alles waar verder de behoefte ligt. In de beginperiode zal de focus liggen op de wijze waarin we Self Service willen inregelen binnen de organisatie en wat de deelnemers van ons kunnen verwachten. Uiteraard zal het inloopspreekuur ook bijdragen aan kennisdeling tussen de afdelingen en deelnemers onderling. Deze gebruikersgroep kan onderling tips & tricks uitwisselen, men zal van elkaar leren. Een actieve en enthousiaste gebruikersgroep kan veel voor elkaar betekenen. Vanuit deze inloopspreekuren worden er producten geleverd welke een bijdrage leveren aan de standaarden, spelregels en uniformiteit. In samenspraak dus met de deelnemers welke op deze manier een actieve bijdrage leveren aan het gehele Self Service BI traject. Deze inloopspreekuren vinden op 2-wekelijkse basis plaats, op een vaste dag en tijdstip waarbij er in principe altijd twee medewerkers vanuit het centrale team aanwezig zullen zijn.

✓ **'Reguliere Self Service Overleg'**, welke functioneel van aard zal zijn.

Binnen dit overleg zal er geëvalueerd worden hoe men de Self Service BI implementatie ervaart, welke behoeftes er leven, wat er anders en of beter kan en wie welke acties zal opzetten en uitvoeren. Dit overleg zal in tegenstelling tot het inloopspreekuur een meer verplicht karakter hebben waarbij de key users en mogelijke Product Owner aanwezig zullen zijn. Dit reguliere overleg zal op maandelijkse basis plaatsvinden op een vaste dag en tijdstip, waarbij er altijd minimaal één medewerker vanuit het centrale team aanwezig zal zijn.

Technisch:

Dit is een breed onderdeel, maar we gaan het afbakenen tot een beheersbaar geheel.

Bij de ICT-afdeling is vaak de angst dat er een wirwar aan rapportages ontstaat waarbij de uniformiteit binnen de rapporten en dashboards ver te zoeken is alsmede de betrouwbaarheid van de gegevens.

Hoe kunnen we deze uniformiteit en betrouwbaarheid van gegevens borgen?

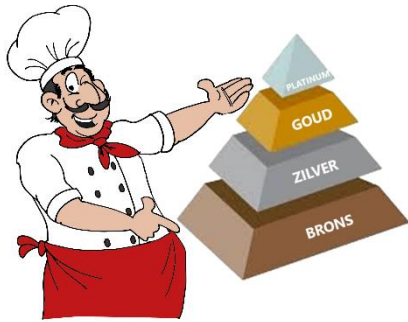
Een groot gedeelte van de uniformiteit is op te zetten door het in samenspraak opstellen van standaarden en spelregels aangaande de Self Service BI projecten voor de connecties, modellering, naamgeving, wijze van publicatie, visualisatie afspraken e.d. Deze spelregels zorgen voor uniformiteit binnen de rapportages en dashboards ter ondersteuning van o.a. het beheer, maar zorgen er tevens voor dat de organisatie éénduidige rapportages onder ogen zal krijgen, zonder zich elke keer af te vragen hoe deze in elkaar steken. Deze standaarden en spelregels zitten nu voornamelijk in de hoofden van de medewerkers van het centrale team, maar zullen meer concreet worden en toegankelijk voor alle deelnemende Self Service partijen.

Deze standaarden en spelregels moeten de deelnemers niet in een keurslijf duwen, er moet en mag nog voldoende ruimte zijn voor creativiteit maar bieden wel houvast. Het 'afdwingen' van een groot gedeelte van deze uniformiteit binnen de rapportages is op te zetten met templates, alle Self Service BI-producten ondersteunen wel een vorm van templates met een bepaald thema. Met een product als bijvoorbeeld Power BI kun je gebruikmaken van een template met een bepaald thema, hierdoor krijg je een eenduidige 'Look & Feel'. De opzet van het rapport ligt dan vast, filters, beschrijvingen van meetwaarden, doel van het rapport, locatie en lettertype van de rapportagetitel, subtitel e.d.

Het thema op deze rapportages zal bijdragen aan de uniformiteit, maar zal ook een rol spelen bij het afgeven van een keurmerk op het rapport. Door een rapportage een keurmerk te geven bepalen we de waarde en de betrouwbaarheid van het rapport binnen de gehele organisatie en zelfs hierbuiten.

Met de regels en de thema's kan er gespeeld worden, maar hier een voorbeeld:

Als er door de Self Service partij een nieuw rapport wordt aangemaakt dan zal deze vanuit het template in eerste instantie het thema 'Brons' krijgen en enkel zichtbaar mogen zijn voor de afdeling ter acceptatie.



Enmaals geaccepteerd door de afdeling dan zal dit rapport het thema 'Zilver' verkrijgen en mogen de gegevens gebruikt worden binnen de afdeling.

Als het rapport een meerwaarde heeft voor andere afdelingen en voor de organisatie, dan zal het centrale team, na validatie en goedkeuring van de gegevens het thema 'Goud' bepalen, waardoor dit door de organisatie gebruikt mag worden en het beheer zal dan bij het centrale team komen te liggen.

Uiteindelijk zullen er ook gegevens binnen rapportages naar externe partijen gebruikt gaan worden, deze mogen enkel naar buiten indien het thema 'Platinum' gebruikt is en afgegeven door het centrale team.

Het is van belang dat dit keurmerk visueel te zien is op het rapport, het moet in een oogopslag duidelijk zijn welke waarde en betrouwbaarheid er aan een rapport gegeven mag worden. Vanuit het centrale team zal men beoordelen of gegevens die al enige tijd een 'Gouden' keurmerk hebben moeten worden opgenomen in het datawarehouse en dus op structurele wijze gevalideerd en geleverd zullen worden.



Naast het ontwikkelen van de rapportages is het belangrijk dat de deelnemende partijen op een centrale locatie alle informatie kunnen vinden die van belang zijn voor Self Service BI; Wat zijn de al beschikbare rapportages, welke bronnen kunnen we raadplegen, welke stamgegevens zijn mogelijk al ergens beschikbaar gesteld, wat als we informatie nog niet kunnen vinden, wie is de 'eigenaar' van een rapport e/o bron, waar vinden we de templates en bij wie kunnen we terecht voor vragen op welk gebied dan ook?

Richt hier een Intern Data Portal voor op, het geeft de mogelijkheid voor deelnemers om eenvoudig en snel de benodigde informatie aangaande bestaande rapportages, bronnen, trainingen e.d. te vinden. Hier kan in een latere fase ook een volledige 'Data Catalog' en 'Data Dictionary' in samenwerking met eventueel Master Data management een plaats krijgen.

Naast een gestructureerde bron kan er door de deelnemende partijen gebruik worden gemaakt van meer 'vluchtige' bronnen zoals Excel, Forms, SharePoint lijsten, Web-content, Flat files e.d. De key user zal 'fysieke' bronbestanden in samenspraak met het centrale team binnen het Interne Data Portaal plaatsen zodat deze gegevens geborgd blijven en ook door andere afdelingen gebruikt kunnen worden.

Laten we ook vooral niet vergeten te communiceren met elkaar, dit kan uiteraard door elkaar op te zoeken of tijdens de reguliere overleggen. Zet bijvoorbeeld een MS Teams kanaal, of ander medium, op zodat alle deelnemende partijen met elkaar de verbinding kunnen zoeken en tevens vragen kunnen stellen, waar niet enkel het centrale team hoeft te antwoorden.

Naast alle bovenstaande aspecten is het van belang om de implementatie gefaseerd op te zetten.

Waarschijnlijk zijn er al Self Service initiatieven gestart, betrek deze enthousiaste afdelingen direct bij de eerste fase. Hiermee kan de organisatie wennen aan het gebruik van Self Service BI, de eerste mogelijke kinderziekten worden gefilterd, het centrale team zal gestalte krijgen en 'Lessons Learned' en 'Best Practices' worden gebruikt in een volgende fase. Elke organisatie heeft zijn eigen wensen, er past niet één template. Laat de organisatie proeven en bepaal gefaseerd wat er nodig is en hoe het ingericht zal worden.

Begin met een klein aantal afdelingen, leer van elkaar, luister naar elkaar en durf te falen.

Uiteindelijk zal er een modus ontstaan waarin er draagvlak ontstaat vanuit de gehele organisatie.

Self Service BI zal enkel succesvol zijn wanneer er een balans gevonden wordt tussen flexibiliteit voor de deelnemer en acceptatie van methodieken, procedures en standaarden vanuit de ICT-afdeling en de deelnemende partijen. Het centrale Self Service BI team heeft hier een belangrijke rol in, zij zijn in staat om de condities c.q. spelregels zo op te zetten dat er gewerkt wordt met betrouwbare en gevalideerde gegevens. Op het moment dat de controle hierop verloren gaat en er verkeerde inzichten worden gedeeld zal het vertrouwen in Self Service BI snel afnemen.

Eenvoudige toegang tot de gegevens en het begrijpen van de gegevens zijn de belangrijkste pijlers voor een succesvolle Self Service BI implementatie binnen de organisatie.

Wat levert het ons als organisatie op?

Binnen dit artikel zijn de voordelen van een goed ingericht Self Service BI platform al benoemd, hier staan we puntsgewijs nog even stil bij wat het de organisatie zal opleveren als we Self Service BI vanuit de organisatie op de juiste wijze faciliteren:

- ✓ De business zal zonder afhankelijkheden van de ICT-afdeling snel resultaten leveren.
- ✓ De ICT-afdeling zal worden ontlast van simpele rapportage vragen.
- ✓ De business kan dit op de gewenste tijd, manier en binnen het gewenste formaat.
- ✓ Het enthousiasme bij de business zal toenemen over de snelle inzichten die gepresenteerd kunnen worden, hierdoor kan men zelf sneller beslissingen nemen en dit zal de besluitvaardigheid verbeteren.
- ✓ De business zal zelf nieuwe invalshoeken bedenken en direct toepassen.
- ✓ De business heeft zelf meer controle over de actualiteit van de inzichten.
- ✓ De business kan de gewenste bronnen gebruiken. (Database, Excel, SharePoint lijst, Flat file, Web-content)
- ✓ Het centrale Self Service BI team kan door deze inzichten besluiten om de 'extra' gegevens op een gecontroleerde en gevalideerde wijze te gaan leveren aan de organisatie.

Conclusie

Self Service BI zal een geweldige bijdrage leveren aan de benodigde inzichten en daaraan gekoppelde besluitvorming. Hierbij dient het Self Service proces op een gecontroleerde wijze te worden ingeregeld met dwingende randvoorwaarden. Als Self Service BI niet in deze vorm wordt opgezet dan zal er uiteindelijk chaos ontstaan waarbij de ICT-afdeling een dagtaak zal hebben aan het onderhouden en verklaren van de rapportages. Naast het Self Service traject zal het 'traditionele' BI-platform zeker blijven bestaan, het rapporteren vanuit een datawarehouse met bijbehorende kubussen blijft absoluut noodzakelijk, maar binnen de meeste organisaties is beide nodig. Combineer dus de voordelen van de Self Service BI-producten en de traditionele BI, creëer een gecontroleerde omgeving.

De Data Gastronom
VX Company IT Services