

# VAN GEGEVENS NAAR KENNIS

In de afgelopen decennia zijn instanties, organisaties en bedrijven bezig geweest met het registreren en verzamelen van gegevens. Alleen gegevens zijn nog geen informatie en informatie is nog niet per definitie kennis. Er ontstaat een vergaarbak aan gegevens, vergelijkbaar met een grote bak met M&M's. Wanneer er een grote bak met M&M's op tafel staat, is het duidelijk dat de bak gevuld is met M&M's. Echter hoeveel gram het totaal is, wat het aantal gele of groene M&M's is, of hoeveel calorieën er in de bak zitten is onbekend. Laat staan dat iemand die een beperkte hoeveelheid calorieën mag eten weet hoeveel M&M's hij of zij uit de bak mag hebben. Verschillende Business Intelligence tools structureren gegevens en vormen dit om in informatie. Door deze informatie in een goed leesbaar overzicht te plaatsen, wordt het mogelijk om op deze informatie beslissingen te nemen. Van gegevens, naar informatie naar Kennis.



Business Intelligence trajecten kennen verschillende vormen. De eenvoudigste vorm is Basic BI, waarbij aan de hand van de huidige systemen in een organisatie middels bekende Microsoft Office software de gewenste dashboards worden ingericht.

Deze dashboards zijn snel gebouwd en eenvoudig in gebruik. Hoewel er veel mogelijk is met dergelijke dashboards, is het aantal vragen waarop geantwoord kan worden beperkt. Om op meer vragen antwoorden te kunnen geven, is een uitgebreidere vorm van BI mogelijk. Door een gespecialiseerd BI pakket te implementeren wordt het mogelijk om met click-and-see, diepgaande analyses uit te voeren. Tot slot is er de meest complete vorm van BI, waarbij naast het gespecialiseerde BI pakket, ook een ondersteunend ERP pakket wordt gebouwd en geïmplementeerd.

## BUSINESS INTELLIGENCE IN 4 STAPPEN

### Strategie

Business Intelligence oplossingen dienen antwoord te geven op de vraag hoever de organisatie is met het uitvoeren van de strategie en het bereiken van haar doelen. Om tot de beste BI oplossing te komen starten wij altijd met het inventariseren, dan wel bepalen van de strategie en bijbehorende doelstellingen

### KPI-ontwikkeling

Er zijn vele kengetallen te bedenken om aan te geven hoe goed een organisatie op weg is naar het einddoel. Echter niet ieder kengetal is kritisch voor het proces, of geeft evenveel informatie als een ander. De kengetallen die de beste stuurinformatie geven op de punten, die kritisch zijn voor het behalen van de doelstellingen, zijn de Kritische Prestatie Indicatoren, de KPI's.

### Dataverzameling

Dataverzameling is cruciaal om de vragen binnen de organisatie te beantwoorden. Het komt regelmatig voor dat niet alle gegevens direct opvraagbaar zijn uit de aanwezige systemen, of worden gegenereerd in de bestaande processen. Is dit het geval, dan helpen wij bij het opzetten of aanpassen van nieuwe en/of bestaande meet- en registratiesystemen.

### Dashboardontwikkeling

Een BI traject leidt tot een dashboard of rapportage waarin in één oogopslag inzicht verkregen kan worden in de status van de ontwikkelde KPI's. In deze laatste stap worden daarom overzichtelijke dashboards of eenduidige rapportages gemaakt. Om het gebruik te stimuleren zijn dashboards en rapportages simpel, helder en bevatten ze de gewenste en betrouwbare informatie. Dashboards zijn tevens ook te gebruiken voor de start en/of het eind van een verbetertraject.

*"Alleen gegevens zijn nog geen informatie en informatie is nog niet per definitie kennis."*

Alle vormen van Business Intelligence doorlopen vier reguliere stappen.

1. Strategiebepaling of inventarisatie
2. KPI-ontwikkeling
3. Dataverzameling (evt. implementatie ERP)
4. Dashboardontwikkeling (evt. met BI pakket)

### Een stap verder met BI

Van oorsprong zijn BI pakketten en rapportages uitermate geschikt om naar de verleden tijd te kijken. Maar met de verzamelde informatie kunnen ook voorspellingen worden gedaan voor de toekomst. De volgende stap is het zogenaamde scenarioplanning.

Door scenario's kwalitatief en kwantitatief te schetsen en deze door te rekenen met verzamelde gegevens, wordt het maken van keuzes eenvoudig gemaakt. Hierdoor zijn organisaties nog beter in staat, in te spelen op de vragen in de constant veranderende markt.

# BI IN DE PRAKTIJK GEBRACHT

Naast dat BI tools zeer goed bruikbaar zijn om de interne prestaties van een organisatie te registreren en te analyseren, zijn de tools ook goed te gebruiken bij het kwantitatief beoordelen van een samenwerkingsverband, partnerschap of een klant-leveranciersrelatie. Zo ook bij twee grote energieproducenten in de regio groot Amsterdam, waar de samenwerking met de organisaties die onderhoud leveren aan de energiecentrales nu middels dashboards wordt beoordeeld en verbeterd.

Een goed en efficiënt onderhoud van de centrales, maakt het mogelijk om de bewoners van Groot Amsterdam stabiel van elektriciteit te voorzien. Om de productiviteit van de centrales te optimaliseren en het verlies van energie te reduceren is een goede samenwerking tussen de energiebedrijven en de onderhoudsbedrijven (aannemers) van essentieel belang. Evenals een goede en constructieve beoordeling van deze samenwerking.

Bij de verschillende afzonderlijke organisaties werd de samenwerking al regelmatig eenzijdig beoordeeld. Door middel van klanttevredenheidsonderzoeken, leveranciersbeoordelingen en/of service level agreements, werd periodiek een beoordeling gemaakt over de samenwerkende organisaties. Echter hoe kwantitatief de opzet van deze onderzoeken ook was, uit de praktijk bleek, dat de beoordelingen op onderbuikgevoel werden ingevuld.

Voor de organisaties binnen de samenwerking was deze situatie onwenselijk. De samenwerking kwam zelfs onder druk te staan. Samen met de betrokken partijen is in samenwerking met MnP Solutions een BI omgeving geïmplementeerd. Gezamenlijk heeft men de KPI's ontwikkeld die voor beide partijen cruciaal zijn binnen de samenwerking. Hierbij zijn goede afspraken gemaakt over de gegevensverzameling. Dit heeft geleid tot gegevensverzameling op de plekken waar het werk daadwerkelijk wordt uitgevoerd.

*"Discussies worden nu gevoerd op basis van gemeten indicatoren en dus op basis van feiten."*

Door de verzamelde gegevens te gebruiken in overzichtelijke dashboards, ontstaat een betrouwbaar en krachtig stuurmiddel, die de organisaties afzonderlijk heeft verbeterd. Maar nog belangrijker, ook de onderlinge samenwerking is er aanzienlijk op vooruit gegaan. Er vinden geen discussies meer plaats die ontstaan uit een bepaald gevoel of op ervaringen uit het verleden. Discussies worden nu gevoerd op basis van gemeten indicatoren en dus op basis van feiten.

## MOLENAAR&PLASMAN SOLUTIONS DÉ SPECIALIST IN INZICHT&VERBETERING

MnP Solutions ondersteunt organisaties met het verbeteren van het bedrijfsrendement door inzicht, verbetering en borging te leveren. Dit doen wij op een mens- en resultaatgerichte wijze, met gebruik van slimme ICT toepassingen en beproefde verbetermethodieken. MnP Solutions kent drie expertisegebieden:

- Business Intelligence
- Procesverbetering
- Kwaliteitsmanagement

### BUSINESS INTELLIGENCE LEVERT OP

De verbeteringen die Business Intelligence trajecten op kunnen leveren liggen op veel verschillende vlakken. Enkele van deze verbeteringen zijn direct merkbaar en andere indirect. Sommige verbeteringen zijn concreet meetbaar, waar andere niet of lastig meetbaar zijn.

#### Het nemen van beslissingen

Door de juiste BI tools te kiezen en te gebruiken wordt het nemen van de correcte beslissingen eenvoudiger. Beslissingen kunnen sneller genomen worden doordat er minder tijd in besprekingen gaat zitten. Immers, de onderbuikgevoelens maken plaats voor feiten. Daarnaast is er ook een aanzienlijke tijdsbesteding te realiseren bij het maken van rapportages en analyses. Door de juiste BI tools is dit namelijk een eenvoudige taak geworden.

Business intelligence levert tijdswinst op voor:

- Directie
- Management
- Controllers
- Medewerkers

#### Verminderen van onnodige kosten

Door met het juiste inzicht op tijd bij te sturen op de invloedsfactoren van de opgestelde KPI's. Is een organisatie in staat onnodige kosten te voorkomen. Dit leidt onder andere tot een vermindering van:

- Faalkosten & claims
- Verlies van efficiëntie



**MOLENAAR&PLASMAN**  
SOLUTIONS

W: [www.mnpsolutions.nl](http://www.mnpsolutions.nl)  
E: [info@mnpsolutions.nl](mailto:info@mnpsolutions.nl)  
T: +31 (0)20-84.64.287

KvK: 30.26.14.27  
ABN AMRO: 45.59.34.967  
BTW: NL.82.07.46.320.B01