

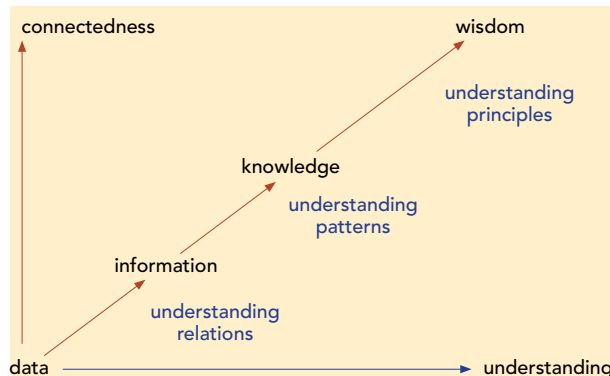
Business intelligence uit de cloud: geen toekomstmuziek

Bij de toepassing van business intelligence kan een dag vertraging het verschil zijn tussen een flinke omzetstijging of omzetverlies. Soms zijn vragen ad hoc en moet op korte termijn een grote hoeveelheid data verwerkt worden. Schaalbaarheid is daarom een kernkwaliteit van de infrastructuur, evenals beschikbaarheid. DIKW heeft besloten haar Astragy Intelligence Platform via het cloudmodel aan te bieden om zo sneller aan de klantvraag te kunnen voldoen. De leverancier en consultancyorganisatie heeft daarbij voor de Enterprise Cloud van Terremark gekozen.

DOOR HANS VANDAM, FREELANCE JOURNALIST

DIKW (Data – Information – Knowledge – Wisdom) bestaat sinds 2007 en biedt zowel consultancy als servicegeoriënteerde diensten aan. Op basis van vele jaren ervaring heeft DIKW een business-intelligenceoplossing ontwikkeld die volledig in de cloud van Terremark draait: het Astragy Intelligence Platform. Dit platform biedt onder andere de mo-

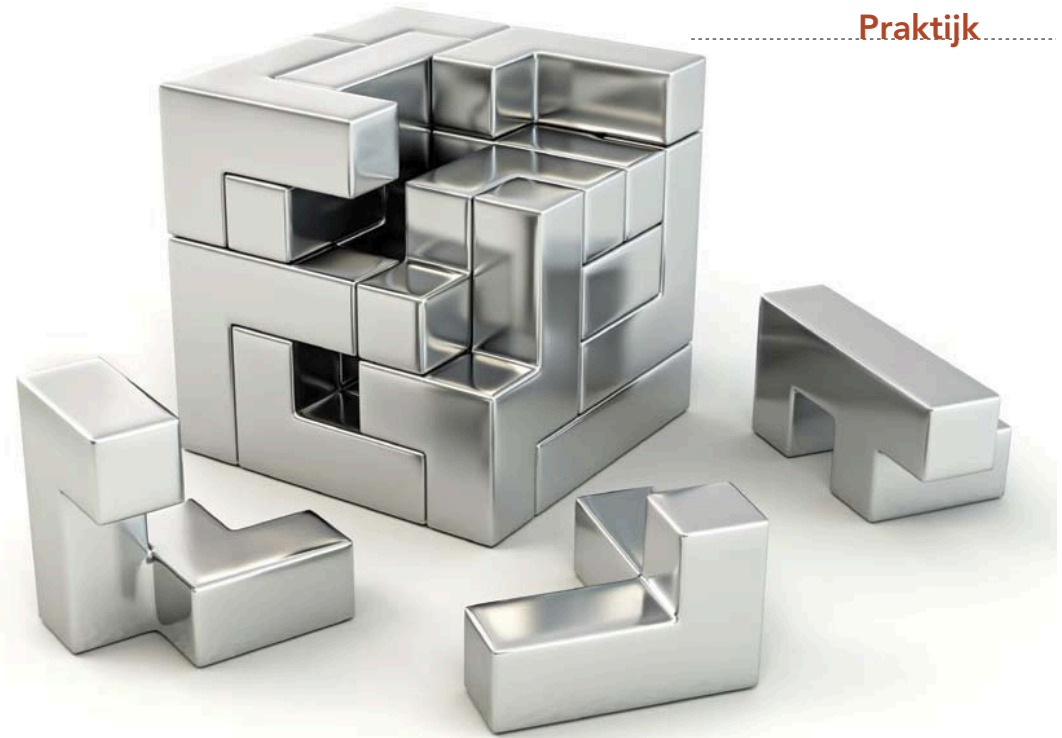
gelijkheden tot business intelligence, competitive intelligence en social media intelligence. De software biedt inzicht in bedrijfsprestaties (door middel van rapportages, dashboards en KPI's) om markten en concurrentieprofielen te ontwikkelen en om social-media-analyses te maken om de doelgroep en belangrijkste beïnvloeders te achterhalen en te volgen.



Op dit moment is de organisatie vooral binnen Nederland actief, maar ook buitenlandse bedrijven houden zij in het vizier. Wim Lubbers, directeur van DIKW: "Wij hebben bij de keuze voor onze cloudprovider gekeken naar de beschikbaarheid van de dienstverlening, naar de schaalbaarheid van het platform, naar de internationale dekking van de leverancier, en naar de veiligheid." Intern is er getest op deze criteria, en vervolgens ook met een aantal klanten. DIKW bleek in staat om testen zelfstandig uit te voeren zonder inmenging van Terremark.

CONCURRENTIEVOORDEEL

DIKW heeft uiteindelijk voor de cloud-diensten van Terremark gekozen omdat de leverancier en consultancyorganisatie wilde opereren met een wereldwijde speler die de flexibiliteit en snelheid kan leveren waar DIKW zijn concurrentievoordeel uit haalt. De beveiligingscertificaten (ISO 27001 en ISEA 3402) waar Terremark over beschikt, waren tevens een belangrijke factor met het oog op de veiligheid en functionaliteit van de infrastructuur. "Natuurlijk willen onze klanten weten waar de data staat en hoe deze beveiligd is. Dan laten we zien dat we een strategische samenwerking hebben met Terremark, hoe zij werken en wie zij tot hun klanten rekenen. Hiermee worden vaak veel vragen weggenomen. Voor sommige klanten is de locatie van de data bepalend; nu Terremark haar eigen datacenter opent op Schiphol kunnen we klanten zelfs meenemen naar de locatie waar hun gegevens staan." De strategische samenwerking met Terremark zorgt voor een aanzienlijk onderscheidend vermogen, door de snelheid en schaalbaarheid die het bedrijf zijn klanten kan bieden. Pilots kunnen soms al binnen een dag wor-



den opgeleverd en ook de realisatie van de projecten verloopt in rap tempo. Doordat de hardware en software zo snel opgeleverd en aangepast kan worden onderscheidt DIKW zich van andere B.I.-platforms.

BUSINESS INTELLIGENCE

Business intelligence in haar verschillende verschijningsvormen verschuift van IT-gecentreerd naar een bedrijfsbrede analytische organisatie, inclusief realtime operationele processen van afdelingen waardoor diensten – zoals die van DIKW – onderdeel worden van het bedrijf. DIKW vindt het daarom belangrijk om optimaal betrokken te blijven bij de klant. Het bedrijf is dan ook regelmatig te vinden op de werkvloer bij klanten om te kijken wat er speelt en welke mogelijkheden er zijn. Lubbers: "We sluiten erg nauw aan op de applicaties van onze klanten; dat houdt ook in dat we ons op de hoogte moeten houden van changes binnen hun infrastructuur om ervoor te zorgen dat alles blijft functioneren. We zorgen er daarom voor dat we zichtbaar

zijn door periodiek langs te gaan voor een bespreking. De interne ict'ers moeten ons als collega's gaan zien."

TREND

DIKW is ervan overtuigd dat er met CI en BI in de cloud sprake is van een marktbrede trend, vooral veroorzaakt door de servicegeoriënteerde maatschappij. Het is volgens Lubbers een missiekritisch aspect van de business, terwijl het behoorlijk kostbaar is om als organisatie zelf het systeem aan te schaffen en in de lucht te houden. "Vooral bij kleinere organisaties kan het erg op het budget drukken, waardoor de beslissing om uit te besteden logisch is. Een groot voordeel van deze uitbesteding is tevens dat gegevens van derden heel snel in het platform geladen kunnen worden om bijvoorbeeld te benchmarken tegen de eigen data tegen een aantal vastgestelde KPI's, bijvoorbeeld op het gebied van ziekteverzuim. Hierdoor krijgen organisaties niet alleen inzicht in hun eigen bedrijfsvoering, maar kunnen zij deze ook vergelijken met concurrerende of verge-

lijkbare bedrijven." De cloud-BI-leverancier heeft een diverse klantportfolio. Zo verloopt bijvoorbeeld de WOZ-registratie van de Belastingen Samenwerking Rivierland (BSR) via het DIKW-platform waardoor deelnemers inzicht krijgen in de resultaten, afhandeling van bezwaren en de voortgang van belastingprocessen. Maar het Astragy-platform verwerkt ook de informatie voor een leverancier van cv-ketels. En voor een grote parkeergaragebeheerder analyseert DIKW gegevens, zodat het bedrijf beter inzicht krijgt in onder andere de bezetting en het rendement.

CONCLUSIE

Door het Astragy Intelligence Platform via een cloudmodel aan te bieden, via de Enterprise Cloud van Terremark, kan DIKW sneller inspelen op de behoeftes van de klant. Men verwacht dat andere dit voorbeeld zullen volgen doordat bedrijven steeds meer servicegeoriënteerd worden, waarbij business intelligence in de cloud een grote rol speelt. **CW**