

Realtime inzicht in bedrijfskritieke processen is een absolute vereiste, zegt de één. Maar Business Intelligence is nooit bedoeld geweest voor toepassing in realtime omgevingen, zegt de ander.

Hoe belangrijk is realtime stuurinformatie?

Fred Teunissen, freelance medewerker

Eind vorig jaar plaatste de redactie van ITlogistiek een prikkelende stelling op haar website. Business Intelligence, aldus deze stelling, zou in de logistiek nauwelijks meerwaarde opleveren. Hooguit kon je deze software als rapportgenerator inzetten, wat een vrij dure manier van doen is. BI zou voornamelijk waarde hebben voor marketing en sales.

Deze stelling lokte een uitgebreide reactie uit van Wilfred Harbers van het bedrijf Webmethods, dat naast software voor Enterprise Application Integration (EAI) ook een eigen analysetool op de markt brengt.

Harbers is het volstrekt niet met de stelling eens, voornamelijk omdat logistieke informatie bedrijfskritiek van aard is. 'Realtime inzicht in bedrijfskritieke processen en de mogelijkheid direct te reageren op bepaalde gebeurtenissen is tegenwoordig een absolute vereiste voor plant managers. Daarom moeten tools voor het genereren van strategische bedrijfsinformatie wel

degelijk worden toegepast in productie- en distributie-omgevingen.'

Wel vindt Harbers dat de traditionele software voor Business Intelligence ongeschikt is voor dit doel. 'Deze pakketten zijn gebouwd voor het rapporteren van historische en statistische gegevens. Ze kijken achteruit. Dat is nuttig, maar bij realtime monitoring komt veel meer kijken.'

Dashboard

Harbers breekt een lans voor **Business Activity Monitoring**-software (BAM), een categorie waartoe zijn eigen product, Webmethods Optimize/BAM, behoort. De afkorting BAM staat voor Business Activity Monitoring. Deze software werkt over alle systemen van een onderneming heen en verzamelt daaruit realtime meetgegevens van de bedrijfsprocessen. Deze gegevens komen uit CRM-pakketten, ERP-systemen, WMS-systemen, MES-systemen enzovoort. Een BAM-

Een discussie over Business Activity Monitoring

systeem laat vervolgens niet alleen historische analyses op al deze gegevens los, maar genereert ook dashboard-informatie, die op het hier en nu betrekking heeft, en waarschuwingen (*alerts*) rondom de Key Performance Indicators van een bedrijf. Bovendien wordt toekomstgerichte informatie beschikbaar door gebruikmaking van patroonherkenning.

Twee richtingen

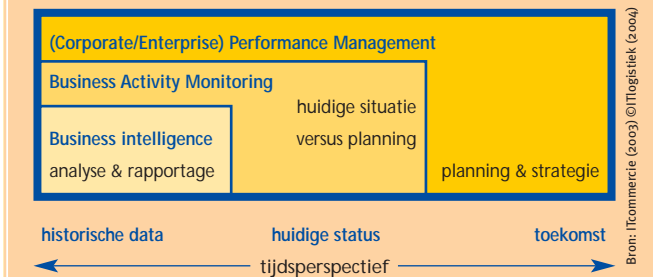
Heeft BAM inderdaad de toekomst en is de traditionele BI achterhaald? 'Ach, er zijn zoveel termen in omloop', verzucht Jeroen Coenen, marketing manager van Business Objects, leverancier van 'traditionele' BI-software. 'Niet alleen Business Activity Monitoring is zo'n term, maar ook Corporate Performance Management en allerlei variaties daarop. Waar het om gaat is goed in kaart te brengen hoe je als onderneming je prestaties kunt verbeteren. Daar heb je realtime informatie voor nodig en daar zetten wij onze BI-software voor in.'

Gaat dat dan zomaar? Is daar niet allerlei middleware voor nodig? 'Nee hoor,' verzekert Coenen, 'In onze software zitten tools waarmee dat heel goed mogelijk is. Als de infrastructuur klopt is het via onze dashboards mogelijk om realtime de organisatie te sturen.'

Maarten Spijkers, marketing manager van Information Builders in Nederland valt Coenen bij, maar nuanceert tegelijkertijd: 'Er zijn eigenlijk twee richtingen in Business Intelligence. Voor historische analyses van data heb je geen directe koppeling met operationele systemen nodig. Maar als je pakketten wilt traceren in een logistieke keten natuurlijk wel. Dan heb je niks

aan historie. Dan wil je weten hoe de situatie op dat moment is. En het is zonder meer waar dat de meeste BI-tools van dit moment niet in staat zijn om realtime op deze databronnen af te stemmen.'

BI, BAM of CPM?



Business Intelligence (BI) is steeds meer synoniem voor het ontsluiten en analyseren van historische data. Het terrein voor specialisten die, met zaken als Online Analytical Processing (Olap) en statistische analyse, het bedrijf voeren met trends, suggesties en rapportages. Business Activity Monitoring (BAM) is meer actiegericht; via indicatoren en scorecards is de bedrijfsvoering (near)realtime te volgen, zijn oorzaken te achterhalen en is direct ingrijpen mogelijk. Corporate Performance Management (CPM) integreert planning (toekomst), scorecarding (heden) en Business Intelligence (verleden) om een totaalbeeld van het bedrijf te geven op strategisch niveau, en resultaten weer terug te koppelen naar het operationele proces.

Dat geldt overigens niet voor Information Builders, benadrukt Spijkers. 'Al vanaf midden jaren tachtig hebben wij middleware, waarmee realtime gegevens kunnen worden uitgelezen. In onze software zitten nu bovendien tal van applicatie-adapters, die gegevens van wel driehonderd verschillende bronnen kunnen uitlezen. Onze software is volledig dekkend. Daar zit alles in.'

Tussenstap

'Dit is een mooi onderwerp voor een forum,' zegt een geamuseerde Wilfred Harbers als we hem confronteren met reacties uit het 'traditionele kamp'. 'Ik ben onlangs naar Gartner's IT Event geweest in Cannes, en daar alleen al waren minstens tachtig leveranciers, die allemaal beweren realtime monitoring tot stand te kunnen brengen. Neem maar van mij aan dat dit in vier of vijf gevallen klopt, en in de rest niet. Want als je wat beter kijkt, blijkt realtime toch al gauw niet zo heel erg realtime meer te zijn. Veel leveranciers werken nog met datawarehouse-

Business Activity Monitoring

Software-oplossingen voor Business Activity Monitoring (BAM) werken als volgt:

- Ze verzamelen meetgegevens over het gehele productieproces en over de gehele logistieke keten heen, van orderintake tot en met aflevering.
- Ze filteren deze meetwaarden en geven alleen relevante gebeurtenissen door voor verdere analyse.
- Ze brengen realtime gegevens in verband met historische gegevens uit een datawarehouse of uit andere bronnen.
- Ze tonen de actuele performance aan de hand van prestatie-indicatoren in een via een webbrowser toegankelijk dashboard.
- De bedoeling is dat op deze manier verleden, heden en toekomst keurig bij elkaar komen.

Realtime Business Intelligence

ERP of CRM komt nooit alleen Meta Group voorspelt groei BI-markt

De vraag naar Business Intelligence software blijft voorlopig toenemen, voorspelt de Metagroup in een marktanalyse van maart 2003. Dit komt, zo stellen de onderzoekers, door de groeiende behoefte aan goede managementinformatie, de noodzakelijke grondstof voor snellere en betere beslissingen.

- Opmerkelijk is dat zij een extra behoefte signaleren in die bedrijven waar onlangs een ERP- of CRM-implementatie heeft plaatsgevonden. Gemiddeld twee jaar na dato blijken deze alsnog tools aan te schaffen voor rapportage, voor data modellering en voor dashboard-functionaliteit.
- Een ERP- of CRM-pakket komt dus nooit alleen....
- Gemiddeld vijftien procent van het budget voor applicaties gaat bij deze bedrijven naar BI-software.
- Een ander opmerkelijk feit is dat grote ondernemingen vaak drie tot vijf verschillende BI-tools nodig hebben om hun managementinformatie goed op orde te krijgen. De onderzoekers onderscheiden daarbij vier groepen: tools voor rapportage, voor ad hoc queries en analyses, Olap-servers en analytische dashboards.
- Over een jaar of vier is dat voorbij, verwacht de Metagroup, omdat door fusies dan aanzienlijk méér functionaliteit zal zijn samengebracht in de producten van één of hooguit een paar aanbieders.

ses. Dat is, hoe je het ook wendt of keert, een tussenstap. Wij hebben die tussenstap niet. In onze EAI-software is realtime integratie al langer gerealiseerd, maar het echt nieuwe is dat je die gegevens ook realtime naar een dashboard schiet. Geloof me, er zijn er echt niet veel die dat voor elkaar krijgen. En dit *realtime reporting and decision making* is nou precies de essentie van BAM.'

Incidenten

'Ik vind realtime meten helemaal niet zo relevant,' werpt Hans Sint Nicolaas, managing director van Cognos Nederland, tegen. 'Naar mijn idee is Business Intelligence nooit bedoeld geweest voor toepassing in realtime omgevings. Strategie kun je beter niet bepalen op basis van realtime gegevens. En waar je dat wel doet, zou je verkeerde strategische beslissingen kunnen nemen. Realtime indicatoren kunnen gegevens presenteren, die drie uur later volkomen achterhaald zijn. Je gaat zo sturen op incidenten. Dat is niet verstandig. Dagen of maanden gaan wachten, zoals we vroeger moesten, met een analist ergens in een kantoortje, dat is het andere uiterste, maar een rapport de volgende dag, daar valt prima mee te leven.'

	focus op branche / verticaal											alg. kenmerken								
	automobieliindustrie	high tech & elektronica	bouw & constructie	consumentenproducten	chemische industrie	farmacie	gezondheidszorg	luchtvaart & defensie	nussector	olie- en gasindustrie	metaal-, papier-, hout- en textielindustrie	groothandel & retail	transport	query & rapportage	Olap	Extract, Transform, Load (ETL)	statistische analyse	datawarehouseing	datamining	
BI-specialist																				
Actuate / Allshare Enterprise	✓	✓													✓	✓	✓	✓	✓	✓
Applix				✓											✓	✓	✓	✓	✓	✓
Basesoft																				
Brancomarc		✓																		
Brio Software	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Business Objects*	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cognos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Corvu	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Datadistilleries							✓	✓									✓	✓	✓	✓
Geac / Allshare Enterprise	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Information Builders	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
KIQ	✓	✓														✓	✓	✓	✓	✓
Microstrategy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Proclarity International																				
SAS Institute	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Scanmar	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spss	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Temtec	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

In bovenstaand overzicht staan de in Nederland aanwezige specialisten in software voor Business Intelligence (BI). Niet genoemd zijn leveranciers van bedrijfsbrede software, zoals SAP, Oracle en Peoplesoft, die ook software voor BI leveren. Ook niet genoemd zijn leveranciers van Enterprise Application Integration (EAI), zoals Webmethods, Magic en Seebeyond, die zich bezig houden met het beschikbaar maken van realtime informatie. Het overzicht is vorig jaar samengesteld door ITcommerce, het zusterblad van ITlogistiek

Sint Nicolaas vindt realtime meetgegevens op zijn best nice to have, maar beslist geen need to know. 'Maar ik ben geen profeet. Misschien dat het over drie jaar wel noodzakelijk is.'

Slimme filters

Sturen op incidenten is inderdaad niet de bedoeling, reageert Harbers. 'Dat voorkom je met slimme prestatie-indicatoren, die een onderscheid kunnen maken tussen onbelangrijke

incidenten en bedrijfskritieke gebeurtenissen. Ze filteren de events, en geven alleen die incidenten door die werkelijk om aandacht vragen.' Harbers geeft een voorbeeld: 'Stel ik heb enkele KPI's ingesteld, die mijn voorraad meten, en er komt een event vanuit het systeem dat de voorraad Grolsch-bier in mijn DC zorgelijk laag is. Reden voor actie, zou je zeggen. Maar niet als mijn correlatie-software weet dat op deze dag van de week over precies een half uur normaliter een vrachtwagen van Grolsch verwacht wordt bij mijn DC. Het filter-mechanisme zorgt er dan voor dat ik geen rode lampjes op mijn dashboard krijg. Trendanalyse en correlatie van realtime events aan historische gegevens zijn daarbij onontbeerlijk.'

Conclusie

Het debat over realtime monitoring zal nog wel even aanhouden. De vraag is hoe ver het daarmee in de logistieke praktijk staat. Van Ahold is bekend dat deze onderneming behoorlijk ver is met het toepassen van geavanceerde BI in de gehele keten. Maar erg veel andere voorbeelden dienen zich niet aan. Blijkbaar ligt hier nog een groot terrein braak.

Dat neemt niet weg dat BAM, of hoe het beest ook zal heten, zich op den duur wel eens tot een meta-systeem zou kunnen ontwikkelen, waaronder ERP, CRM, WMS en MES en andere bedrijfs-systemen in een nieuwe verband samenkomen. Logistieke software zal dan een eigen plaats houden, maar wel onder een nieuwe zon. ●

Realtime monitoring bij Vopak

'Verlies- en winstrekening in het klein'

'Zeker, wij doen aan realtime monitoring. Dat is heel belangrijk voor onze klanten, maar daar gebruiken wij onze business intelligence-software niet voor.' Frank van Vliet is manager Activity Based Costing (ABC) bij Vopak, een wereldwijd opererend concern, gespecialiseerd in de opslag van vloeibare producten uit de olie- en chemische industrie. 'Onze klanten willen continu kunnen zien waar welke hoeveelheden van hun producten zijn opgeslagen. En wel realtime. We hebben daar zelf een webapplicatie voor ontwikkeld, bovenop ons J.D. Edwards ERP-systeem.'

Voor de interne bedrijfsvoering gebruikt Vopak sinds vorig jaar het business intelligence pakket SAS ABM (Activity Based Management). Hiermee worden, achteraf, analyses uit-



gevoerd, zoals van de winstgevendheid van bepaalde product-klantcombinaties, de performance van verschillende terminals en de wijze van toewijzing van middelen en capaciteiten. 'Kijk, de omzetten weten we wel,' verduidelijkt van Vliet. 'Het gaat er om kosten toe te wijzen aan je activiteiten, zoals aan klant-productcombinaties. Daarmee kunnen we Service Level Agreements en andere contracten doorlichten op hun effectiviteit en winstgevendheid. Wat je met de verlies- en winstrekening in het groot doet, doe je met deze analyses in het klein. Onze business Intelligence-software gebruiken we dus voor analyses van onze business en niet voor realtime monitoring.'

Realtime informatie bij Blokland

'De klant wil exacter weten wat zijn werkelijke voorraad is'

Voor Jan Blokland, directeur van Blokland Cold Stores in Cuijk, is het een uitgemaakte zaak: realtime inzicht in voorraadposities is heel belangrijk voor zijn klanten. 'Een paar jaar geleden lette dat nog niet zo heel erg nauw,' vertelt hij, 'want de voorraden waren toen ruimer. Maar in de huidige economische situatie probeert iedereen zijn voorraden zo klein mogelijk te houden. Je moet dan wel veel exacter weten wat er ligt, wat er binnenkort afgaat, en wat er wanneer bijkomt.'

In Bloklands vriesopslagbedrijf worden vleesproducten en vruchten-sappen opgeslagen voor vleeswarenfabrikanten, slachterijen, uitbenerijen en handelshuizen.

De onderneming draait op een ERP-pakket van leverancier Unit 4 Agresso, waar Business Intelligence software van Brio Software in is



'ingebouwd'. Verder gebruikt het bedrijf het WMS-pakket Xlogic. Samen zorgen deze pakketten voor de precieze registratie van de goederenbewegingen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van RF- en barcode-technieken.

Iedere week krijgen de klanten een voorraadoverzicht, aangevuld met een dagelijkse fax met mutaties. 'Dit is nog niet precies genoeg,' oordeelt Blokland. 'We worden toch nog vaak gebeld met vragen over wat de voorraad op dat moment is.'

Hij wil daarom een nieuwe automatiseringsslag maken, met als doel dat klanten via het internet hun eigen voorraadposities kunnen raadplegen. 'Maar alleen de voorraad is niet genoeg. Ook de voorallocatie inslag moet zichtbaar zijn en verder welk gedeelte al geblokkeerd is voor snelle uitslag. Op die manier kunnen onze klanten beter bepalen welke mogelijkheden voor verkoop ze op een bepaald moment van de dag hebben.'