

*Structuren van informatie en borgen van vertrouwen***BETER BESLISSSEN MET
DATAWAREHOUSING**

Banken krijgen met steeds meer regels en concurrentie te maken, eventueel met de complexiteit van fusies en overnames. Banken zullen door dit alles vanzelf ondernemender gaan opereren en om betere beslissingen te kunnen nemen is datawarehousing een geschikt middel.



Drs. M.H. van der Kuil
RI, IQ-consulting



Dr. Ir. Burkhard Lau,
BI-Garant

W
Waarom datawarehousing?

Bankieren is het inkopen, beheren en doorverkopen van risico's. Als bankier doe je het goed als je de risico's goed inschat en daarvoor een vergoeding vraagt die concurrerend is. Over een paar jaar zal er voor de meeste banktransacties geen papier meer aan te pas komen en als het aan sommigen ligt met zo min mogelijk menselijke handelingen.

Je kunt discussiëren over de mate waarin dit zou moeten of kunnen gebeuren, maar hierdoor wordt het steeds moeilijker en kostbaarder om grip te houden op bancaire informatie. Aan de andere kant worden er processen uitbesteed, dus dit geeft een zekere uitdaging, zeker met toenemende regeldruk, bijvoorbeeld vanuit het Basel II raamwerk. Het lijkt ondoenlijk voor een gemiddelde bank om al deze uitdagingen tegelijkertijd aan te pakken. Toch is dat makkelijker dan het lijkt. Een van de beste manieren om dit te realiseren is het inzetten van datawarehousing.

De business case

Bij de netwerkborrel zal het vast eens besproken worden: hoeveel datawarehouses hebben jullie dan? Tot voor kort was datawarehousing voorbehouden aan alleen de allergrootste bedrijven. Dit verandert echter snel, omdat er steeds meer vraag komt naar dergelijke oplossingen. Datawarehousing wordt nu snel 'mainstream technology'. Het is nu zaak dat de bancaire sector na jaren van 'pionieren' gaat 'kapitaliseren' naar oplossingen die een significante bijdrage leveren aan de primaire processen. Met Basel II lijkt het alsof banken nu de perfecte 'business case' voor datawarehousing kunnen formuleren, omdat daarmee kan worden gezorgd voor een lager beslag op

DRS. M.H. VAN DER KUIL RI, DR. IR. BURKHARD LAU

het vereist kapitaal dan wel het economisch kapitaal. Datawarehousing is klaar voor een grote doorbraak.

Realtime beschikbaarheid

Er was eens een tijd... dat informatie via batches werd verwerkt! Dit zult u de komende generaties niet meer wijs kunnen maken. Realtime en online informatie is goedkoper en makkelijker. Datawarehousing kan gebruikt worden om de data uit de verschillende systemen steeds direct te verwerken, zodat men min of meer direct inzicht en overzicht houdt over de business. Om een open deur in te trappen: de toegevoegde waarde wordt grotendeels bepaald door het gebruik van het datawarehouse. Zorg dus dat u zo veel mogelijk gebruikers kunt ondersteunen, 24 uur per dag, 7 dagen per week en hoe meer queries en rapporten, hoe beter. Toch?

De 'ketengedachte'

We hebben allemaal geleerd dat functiescheiding een goede zaak is. De wereld zit helaas wat anders in elkaar, omdat kwaliteit alleen bij goede samenwerking kan worden geborgd. De 'ketengedachte' is een compromis tussen beide werelden. Door te denken in 'waardeketens' kan bereikt worden dat de kwaliteit van- en de controle over de bedrijfsprocessen binnen alle betrokken afdelingen wordt verbeterd. Datawarehousing is zeer geschikt om de ketengedachte concreet te implementeren, omdat de verschillende informatiestromen met elkaar in verband kunnen worden gebracht, door gegevens te koppelen. En dit kan weer aan allerlei verschillende gebruikers inzichtelijk worden gemaakt. Niet alleen: "Vertrouwen is goed,

maar controleren is beter," maar ook: "Controleren is goed, maar reconciliëren is nog beter."

Modelleren

Bij veel oplossingen ligt de focus nog immer op het 'domweg' archiveren van gegevens: opgeruimd staat netjes. Zonder structuur is uw informatie moeilijk terug te vinden, te interpreteren en toe te passen. Daardoor is het bijna onmogelijk om terug te verdienen op uw investering. De kennis over het structureren van de informatie moet vanuit uw eigen onderneming komen. Het is zaak dat u met deze kennis uw producten, klanten en andere zaken over uw bedrijfsprocessen classificeert en modelleert. Uiteraard kunt u ook andere zaken modelleren, bijvoorbeeld hoe u informatie wilt opslaan of raadplegen en hoe u relaties wilt leggen tussen zaken. Of dit nodig is hangt van de context af waarin u opereert, maar ook dit kan u helpen om de beschikbaarheid van informatie verder te verhogen en de kosten van informatie verder te verlagen.

Metadata

U dient de kennis over uw gemodelleerde structuren en uw productiesystemen op één centrale plek op een

Minimaal 41% van alle kennis over uw producten, klanten en applicaties zit in de hoofden van enkele individuele medewerkers



Zonder structuur is uw informatie moeilijk terug te vinden

uniforme manier vast te leggen. Deze kennis wordt ook wel 'metadata' genoemd. Met deze 'data over data' kunnen data-entry processen worden ondersteund om een eventuele 'vervuiling' direct in de bron te voorkomen. Deze metadata kan ook voor andere doelen worden gebruikt, bijvoorbeeld om de processen van aggregeren en consolideren te standaardiseren. Hierdoor wordt het een heel stuk makkelijker om even snel een kruistabel te maken in Excel of eventueel uit te leggen wat de velden in het rapport precies betekenen. Ook kunt u met deze technieken sneller vaststellen of alles klopt dan wel dat de 'datakwaliteit' voldoende is. In dit kader is het handig om na te denken over de levenscyclus van uw producten en klanten, zodat u zonder problemen data tussen verschillende perioden kunt vergelijken, ook al zijn de karakteristieken van de betreffende klant, product en business unit mogelijk verschillend in die perioden.

'Data marts' of 'data stores'

In een gemiddeld bedrijf zwerven grote aantallen databestanden op het bedrijfsnetwerk. Dit zijn vaak goedbedoelde pogingen om collega's 'snel en makkelijk' van informatie te voorzien, maar na enige tijd wordt het snel duidelijk dat dit zowel onhandig als onwenselijk is. De zaak is om een betere manier te vinden om aan deze behoefte te voldoen, die ook zorgt voor een betere controle, wat betreft risico, vertrouwelijkheid en efficiency. De manier om dit te bewerkstelligen is de 'data mart' of 'data store', waarbij u ook kunt bereiken dat dezelfde



Dankzij datawarehousing kan een bank een beetje toezicht houden op zichzelf

gegevens makkelijk in MS Excel en MS Access gebruikt kunnen worden. Als uw gebruikers nog niet toe zijn aan 'datawarehousing volgens het boekje', dan kunt u toch aardige punten scoren door deze zwerfbestanden te vervangen door slimme en makkelijk te maken 'data stores' of 'data marts'.

Context en semantiek

Heeft u zich al eens afgevraagd waar al de kennis zit? Onderzoek heeft uitgewezen dat minimaal 41% van alle kennis over uw producten, klanten en applicaties nergens is vastgelegd. Deze kennis zit alleen in de hoofden van enkele individuele medewerkers. Van de kennis die wél is vastgelegd, is het grootste deel in documentvorm. Een aardige poging om meer structuur in kennis te brengen is Wikipedia. Het is kennelijk makkelijker als mensen zich niet te druk hoeven te maken over structuur of kwaliteit. Dit wordt bereikt als gebruikers worden ondersteund door de 'context' of 'semantiek' van de informatie. Uiteraard helpt het concept van de ontologie, taxonomie of met andere woorden de ouderwetse encyclopedie natuurlijk ook. Dit is feitelijk niet anders dan informatie structureren volgens de 'voor dummies' methode: relateer steeds alles met de rest, zodat iemand zonder voorkennis in een korte tijd snel de hoofdzaken kan vaststellen. Met deze

hulpmiddelen kunt u ook de spraakverwarring in uw onderneming verlagen, vooral als uw onderneming in een internationale of meertalige context werkt.

Conclusie

Niets kan tegen het onovertroffen 'gut feeling' op, maar voor de meesten van ons is het beter om gewoon goede informatie te gebruiken bij het nemen van beslissingen. Datawarehousing is een geschikt middel om te zorgen voor betere beslissingen, met name met de juiste metadata, context en semantiek. Hierdoor kunnen ondernemingen beter en sneller inspelen op kansen en risico's, op basis van feiten die naar believen geverifieerd kunnen worden. Hierdoor kan een bank een beetje toezicht houden op zichzelf. Banken krijgen met steeds meer regels en concurrentie te maken, eventueel met de complexiteit van fusies en overnames. Banken zullen door dit alles vanzelf ondernemender gaan opereren en dit betekent een groeiende 'volatiliteit' in het ICT landschap en de informatiebehoeften. Het datawarehouse geeft de ondernemende bankier de middelen om zich te ontwikkelen tot een echte 'Banking Tycoon'. •

Beide auteurs zijn werkzaam in de bancaire sector.