

“Voorbij business intelligence: een integrale benadering van Enterprise Information Management”

Bill Gates van Microsoft bespreekt de integrale benadering van “enterprise information management”. Hoe blijven we gefocust op werkzaamheden die het belangrijkste zijn en de meeste waarde opleveren?

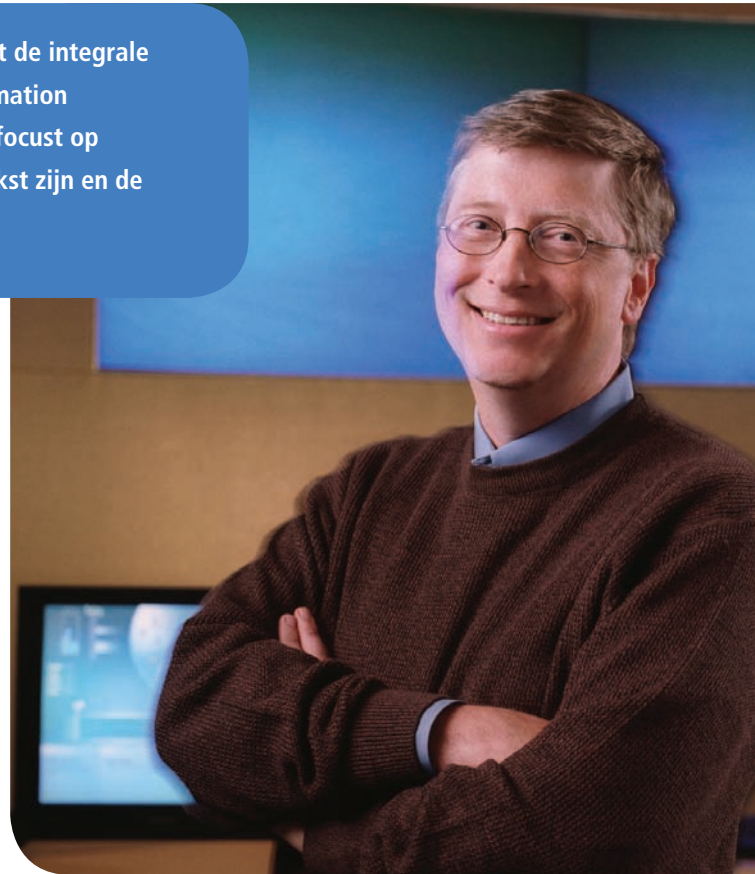
In de jaren sinds de eerste CEO Summit van Microsoft in 1997 heeft technologie de zakelijke wereld ingrijpend veranderd. Destijds was e-mail in opkomst als voorkeursmedium voor zakelijke communicatie. E-commerce was de kinderschoenen nog niet ontgroeid en de meeste bedrijven deden nog zaken via fax en telefoon.

Grensoverschrijdende communicatie en samenwerking met collega's, klanten en zakelijke partners zijn tegenwoordig aan de orde van de dag. Mondiale leveringsketens versnellen de productstromen van fabrieksvloer naar winkelschap. Mobiele telefoons zijn niet meer weg te denken en mobiele toegang tot e-mail ontwikkelt zich snel tot dé norm.

De effecten daarvan op werknemers zijn opmerkelijk. De productiviteit is nog nooit zo hoog geweest. Inkoopers kunnen overal ter wereld producten bestellen zonder hun werkplek te hoeven verlaten. Verkopers hebben toegang tot markten die ooit onbereikbaar waren. De hoeveelheid informatie die wordt verzameld over klanten, concurrenten en markten, is van ongekende omvang.

Maar van tijd tot tijd bekruipt ons het gevoel dat al deze veranderingen te snel zijn gegaan voor de tools die we in het dagelijkse werk gebruiken. Het probleem is tweeledig. Ten eerste is er de overbelasting door informatie. Gegeven de eindeloze stroom gegevens die elke seconde, dag na dag wordt gegenereerd, is de kernvraag: hoe kunnen we dat bijbenen? En in ons streven om bij te blijven, dient zich meteen de volgende vraag aan: hoe blijven we gefocust op de werkzaamheden die het belangrijkste zijn en de meeste waarde opleveren?

Ten tweede is er het verschijnsel dat ik ‘informatieonderbelasting’ noem. We worden overspoeld met informatie, maar dat wil nog niet zeggen dat we de tools hebben om deze informatie effectief te benutten.



Bedrijven betalen een hoge prijs voor deze informatie-gerelateerde over- en onderbelasting. Volgens schattingen besteden informatiewerkers niet minder dan 30 procent van hun tijd aan het zoeken van informatie; de hiermee gemoeide kosten ten gevolge van verloren productiviteit bedragen \$18.000 per jaar per medewerker. Intussen voorspelt de University of California, gevestigd in Berkeley, dat de hoeveelheid digitale gegevens die we opslaan, in de komende twee jaar bijna zal verdubbelen.

Het vinden van een oplossing voor het probleem van de informatieoverbelasting en -onderbelasting is daarom des te belangrijker. Gelukkig is er nu een nieuwe generatie technologie-innovaties die het pad effent voor oplossingen waarmee het een stuk eenvoudiger wordt om snel relevante informatie te vinden. Op basis daarvan kunnen we gefundeerde beslissingen nemen en de resulterende kennis meteen delen met anderen, zowel binnen als buiten de onderneming. Maar met alleen betere zoekfuncties hebben we het probleem

“Van tijd tot tijd bekruipt ons het gevoel dat al deze veranderingen te snel zijn gegaan voor de tools die we in het dagelijkse werk gebruiken.”



nog niet opgelost. Wat we nodig hebben, is een integrale benadering van enterprise information management, die alle aspecten van het informatieproces (creëren, verzamelen, gebruiken) bestrijkt en organisaties helpt het potentieel van hun investeringen in zowel informatie als mensen ten volle te benutten.

Naarmate deze oplossingen meer en meer hun weg naar de markt vinden, mogen we verwachten dat de voor zakelijk succes bepalende factoren belangrijke verbeteringen ondergaan. Software die het zoeken, verwerken en delen van bedrijfsinformatie stroomlijnt, zal ons in staat stellen de relaties met klanten te bestendigen, in hoger tempo te innoveren, de operationele activiteiten te verbeteren en flexibeler verbindingen tot stand te brengen met partners en leveranciers.

Einde aan informatieonderbelasting/-overbelasting | Om de belofte van deze nieuwe generatie oplossingen waar te maken, richt Microsoft zich op de ontwikkeling van software die tegemoet komt aan specifieke bedrijfsprioriteiten:

Productiviteit: informatiemoeheid is een onvermijdelijk gevolg van informatieoverbelasting. Wij werken aan de ontwikkeling van tools waarmee informatiewerkers prioriteiten kunnen stellen binnen hun werk en zich kunnen concentreren op werkzaamheden die echt belangrijk zijn. Tevens werken wij aan de ontwikkeling van uniforme communicatieoplossingen die centraal toegang bieden tot alle tools die we gebruiken voor communicatie met collega's en klanten.

Samenwerking: dankzij nieuwe vergadertechnologieën kunnen eenvoudig, en tegen lage kosten, gedistribueerde vergaderingen worden belegd en zijn veelzijdige tools beschikbaar waarmee medewerkers in teamverband kunnen werken aan het opstellen van documenten en plannen. Bovendien kunnen bedrijven alle interactie tijdens de vergaderingen vastleggen en zo bedrijfskennis registreren die tegenwoordig nog vaak verloren gaat.

Business intelligence: informatiewerkers zullen dagelijks werken met krachtige, intuïtieve software die geavanceerde visualisering en modellering van informatie ondersteunt, om betekenisvolle patronen te ontdekken in de enorme hoeveelheid gegevens die zij verzamelen. Deze software zal medewerkers ook helpen om op basis van de verworven inzichten processen in gang te zetten, waardoor organisaties snel kunnen inspelen op veranderende omstandigheden.

Optimalisatie werkstromen: slimmere werkstroomsoftware elimineert eventuele ongerijmdheden die snelheid van handelen in de weg staan. Deze tools automatiseren niet alleen het proces van flatteringen, waarschuwingen en uitzonderingen, maar zijn ook in staat inefficiënties te herkennen in bestaande processen en verbeteringen aan te brengen.

Microsoft besteedt ook speciale aandacht aan het probleem van toegang tot bedrijfsinformatie. In een wereld waar informatie op desktop, intranet of web opgeslagen kan zijn en waar medewerkers aan de andere kant van de wereld hun werkplek kunnen hebben, is probleemloze toegang tot bedrijfsinformatie een grote uitdaging.

Belangrijk uitgangspunt is dat we een stap verder moeten gaan dan de conventionele tools die tegenwoordig worden gebruikt om informatie te zoeken op het web en elders. Software moet meer zijn toegesneden op de manier waarop informatie binnen de onderneming wordt vergaard en opgeslagen, zodat alle soorten gestructureerde en ongestructureerde bedrijfsinformatie kunnen worden doorzocht - uiteenlopend van e-mails tot informatie in bedrijfsapplicaties en gegevens in bedrijfsdatabases. Deze software dient te worden gebaseerd op

Your potential. Our passion.™
Microsoft®

BEHEERS DE "tevreden klant
komt telkens terug" **DYNAMIEK.**

**Ondernemen kent vele soorten dynamiek. Beheers ze
allemaal. Met Microsoft Dynamics™**

Microsoft Dynamics is hét merk voor bijzonder gebruiksvriendelijke bedrijfssoftware op het gebied van customer relationship management, financial management en supply chain management. U gaat er snel en gemakkelijk mee aan de slag, omdat het net zo werkt als de Microsoft®-software waar uw mensen al zo vertrouwd mee zijn. Kom eens nader kennismaken, op microsoft.nl/dynamiek



Microsoft Dynamics™

Financial Management
Customer Relationship Management
Supply Chain Management

een zoekmachine met algoritmen en functies, die speciaal zijn ontworpen voor het ontsluiten van bedrijfsinformatie, zodat relevantie en zoekresultaat tegemoet komen aan de behoeften van zakelijke gebruikers.

Eén van de grootste belemmeringen voor informatietoegang binnen de onderneming is de omstandigheid dat gegevens vaak in veel verschillende bronnen zijn opgeslagen. Dit leidt tot ergerlijk inefficiënte processen waarbij informatiewerkers veel handelingen moeten verrichten - huidige applicatie verlaten, andere applicatie openen, gegevens zoeken, deze noteren op een vel papier, weer terugkeren naar de oorspronkelijke applicatie - om zo'n simpele taak als het verzenden van een e-mail aan een klant uit te voeren. Dit werkt als een rem op de productiviteit. Microsoft heeft zich ten doel gesteld oplossingen op de markt te brengen die informatiewerkers via één uniforme methode toegang bieden tot bedrijfsinformatie, ongeacht waar deze is opgeslagen en zonder dat zij de applicatie hoeven te verlaten waarmee zij op dat moment werken, zodat zij gefundeerde beslissingen kunnen nemen en sneller actie kunnen ondernemen.

“Gegeven de eindeloze stroom gegevens die elke seconde, dag na dag wordt gegenereerd, is de kernvraag: hoe kunnen we dat bijbenen?”

Een andere uitdaging waarmee alle organisaties zich geconfronteerd zien, is het vinden van wegen om de kennis van medewerkers ten volle te benutten. Volgens sommige schattingen is 80 procent van de expertise binnen de gemiddelde organisatie ongedocumenteerde 'stilzwijgende kennis' die lastig te traceren is. Oplossingen van de volgende generatie zullen informatiewerkers in staat stellen een beroep te doen op netwerken van materiedeskundigen die hen kunnen assisteren bij de uitvoering van specifieke taken.

De volgende tien jaar: een vooruitblik |

Wij hebben belangrijk in R&D geïnvesteerd om het probleem van toegang tot bedrijfsinformatie op te lossen. Een nieuwe technologie, bedoeld om de informatietoegang verder te stroomlijnen, die in de nabije toekomst beschikbaar komt, is een verbeterde zoektool: het Knowledge Network for Microsoft Office SharePoint Server 2007. Deze add-on traceert expertise en relaties binnen een organisatie, zodat informatiewerkers snel contact kunnen leggen met mensen met de juiste kennis en vaardigheden. Wij zijn ook van plan een testversie van Windows Live Search te introduceren, dat een centraal vertrekpunt biedt voor het zoeken van informatie op desktop, intranet en web.

Tijdens de eerste CEO Summit in 1997 keek ik tien jaar vooruit, naar een tijd waarin bandbreedte enorm zou zijn toegenomen, waarin de meeste volwassenen gebruik zouden

maken van e-mail en waarin het web een cruciale plaats zou innemen in het plannen van kortere en lange reizen, het doen van aankopen en het maken van afspraken met vrienden. Niet al mijn toenmalige voorspellingen zijn uitgekomen: ik zei ook dat spraak nu de norm zou zijn voor alle vormen van interactie met computers. Maar dat zal niet lang meer op zich laten wachten.

Het thema van de CEO Summit dit jaar is: 'De volgende tien jaar'. Waar staan we tien jaar na nu? Zoals ik in 1997 al stelde, zijn we geneigd de ontwikkelingen op korte termijn (twee jaar) te overschatten en die op lange termijn (tien jaar) te onderschatten. Maar ik denk dat we met een redelijke mate van zekerheid het volgende kunnen stellen.

In de komende tien jaar zullen netwerken sneller worden, zullen computerprocessors in kracht blijven toenemen, overeenkomstig de wet van Moore, en zal gegevensopslag verder in prijs dalen. Tegelijkertijd worden high-definition-schermen goedkoper, lichter en draagbaar. Mobiele telefoons zullen wat betreft verwerkingsvermogen en opslagcapaciteit niet onderdoen voor de hedendaagse desktop-pc. De belangrijkste ontwikkeling zal echter zijn dat de software, die alles met alles verbindt, steeds beter in staat zal zijn te doorgronden hoe u werkt, en zich steeds beter zal voegen naar de manier waarop u ermee werkt.

In de komende tien jaar zal het idee van 'zoeken' plaats maken voor de notie van naadloze toegang tot kennis, vooral door de toepassing van tools waarmee mensen in gewoon Engels - of gewoon Nederlands, Spaans, Frans, Chinees of Russisch - hun computer kunnen opdragen om meteen verbinding te maken met de informatie of mensen die zij nodig hebben. In dit 'nieuwe werken' zullen saaiere routinewerkzaamheden, zoals het verplaatsen van gegevens van het ene naar het andere systeem, zijn geautomatiseerd; hierdoor kunnen werknemers veel meer van hun tijd en creatieve energie besteden aan werk dat zowel waarde als groei oplevert.

In 1997 was het thema van de CEO Summit:

'Bedrijfstransformatie voor frictievrij kapitalisme'. In de wereld van vandaag, met toegang tot nagenoeg onbeperkte hoeveelheden direct beschikbare informatie, hebben mondiale leveringsketens, internationale markten die 24 uur per dag doordraaien, en communicatietools waarmee gegevens meteen de wereld kunnen worden rondgestuurd, ons een stuk dichter bij die wereld van frictievrij kapitalisme gebracht dan menigeen destijds voor mogelijk had gehouden.

Vooruitkijkend naar de volgende tien jaar en de belofte van 'het nieuwe werken', staan we volgens mij aan de vooravond van een ontwikkeling die zelfs nog ingrijpender is: het tijdperk van frictievrije innovatie. «