

## Het opzetten van een datawarehouse



### Algemeen uitgangspunt

Het opzetten van een datawarehouse-omgeving moet een return on invest betekenen

#### 1. Een datawarehouse kan voor een organisatie een grote meerwaarde betekenen

- **Deze technologie maakt het mogelijk om op eenvoudige wijze geïntegreerde informatie aan te bieden vanuit verschillende bronnen.**  
Vb. per beleidsdomein (doelstellingen-toepassing) een stand van zaken van de projecten (projecttoepassing) met de financiële bestedingsgraad en prognose van investeringen (financieel systeem)
- **Ze zorgt voor één versie van de waarheid en een goede basis voor strategische beslissingen.**  
Geen discussie meer mogelijk! Iedereen (van leidinggevende tot schepen) kijkt naar dezelfde data. Geen verschillende Excel-versies meer over hetzelfde te bespreken thema.
- **Ze brengt tijdswinst in de operationele organisatie met zich mee.**  
Gedaan om elk kwartaal of bij elke beleidsvraag steeds dezelfde gegevens uit verschillende toepassingen, Excels, ... te kopiëren en dan vervolgens te plakken in één groot megabestand. Om dan vervolgens steeds dezelfde gegevens eruit te filteren, kruistabellen aan te maken, ... of je resultaten te knippen en plakken in een PowerPoint.
- **Ze geeft de manager de mogelijkheid om kort op de bal te spelen.**  
Een datawarehouse is niet opgezet om realtime informatie weer te geven. Maar kan wel vroegtijdig signalen geven wanneer zaken verkeerd beginnen te gaan lopen. Vb. een dashboard sluikstortmeldingen met een geprogrammeerd alarmsignaal voor nieuwe potentiële hotspots.

- **Ze biedt de mogelijkheid om specifieke problemen te gaan analyseren en te onderzoeken en eventuele werkingen te optimaliseren.**

Een datawarehouse zorgt ervoor dat een hoop historische data beschikbaar wordt gesteld. Deze vormen een mooie basis voor verdere analyse en onderzoek.

## **2. Het opzetten van een datawarehouse vraagt een investering**

Het opzetten van een datawarehouse vraagt echter een investering en brengt ook een aantal recurrente kosten met zich mee:

- Onderhoud datawarehouse-platform
- Eventuele licentiekost
- Vrijstelling VTE om datawarehouse te onderhouden en rapporten op aan te maken.

## **3. Het gebruiken van een datawarehouse-systeem is een evenwichtsoefening**

Het gebruiken van een datawarehouse-systeem is dus een evenwichtsoefening tussen de kostprijs van het datawarehousesysteem (aankoop/beheer) en de personeelskost die anders nodig is voor dataverzameling en/of het risico van het nemen van beslissingen op basis van foutieve data.

# **Kapstokken bij het opzetten van een datawarehouse-verhaal**

## **1. Begin klein en groei incrementeel**

Begin op basis van je informatiebehoefte met het uitwerken van een concrete case die je niet, niet efficiënt of niet correct ingevuld krijgt met de huidige beschikbare instrumenten binnen je organisatie. Belangrijk is dat deze case een wederkerende informatiebehoefte moet invullen.

Het invullen van een informatiebehoefte en het opzetten van je eerste datawarehouse-omgeving brengt steeds een leertraject met zich mee. Geef je organisatie voldoende ruimte om te leren van je vergissingen. Hou verder ook rekening met voortschrijdend inzicht. Nog voor je oorspronkelijke informatiebehoefte is ingevuld, komen er vaak andere vragen naar boven. Een antwoord op 1 informatiebehoefte brengt bijna steeds nieuwe vragen en noden naar boven.

## **2. Toegang tot stabiele en betrouwbare brontoepassingen**

Een datawarehouse zijn inhoud automatisch uit één of meerdere bronsystemen halen. Het is daarom belangrijk dat:

- je organisatie toegang heeft tot de brondata van de gewenste toepassingen opdat de automatische koppeling gelegd kunnen worden.
- de werking/structuur van je bronsystemen stabiel zijn. Elke wijziging van structuur (verdwijnen van velden, nieuwe velden, aangepaste berekeningsregels, ... ) heeft ook een mogelijke impact naar datawarehouse en de bijhorende rapporten.

- de bronsystemen over betrouwbare data beschikken (“crap in, crap out”). Het opzetten van een datawarehouse kan is vaak wel een trigger voor een organisatie om zijn/haar data goed te zetten. Pas wanneer data zichtbaar wordt gemaakt, wordt het effect voor/op de desbetreffende medewerkers zichtbaar.

### 3. Datamanagement: analyseer je informatiebehoefte

- Ga in detail na wat je exact gaat meten en kan meten. Sta stil bij datadefinities en toegepaste berekeningen.  
Wanneer je het aantal klanten wenst op te meten. Ga na wat het begrip “klant” voor je doelpubliek (klant = individuele fysiek persoon die beroep doet op) betekent en ga na hoe “klant” in het systeem wordt gemeten (klant = ticket).
- Je een duidelijk beeld hebt uit welke toepassing je welke data haalt.  
Stel dat het element “adres” in verschillende toepassingen voorkomt. Welke toepassing ga je gebruiken als uniek leidend bronsysteem.
- Sta ook stil met welke andere datagegevens je “*klant*” wenst te combineren.  
Stel dat je klant gaat combineren met wachttijden en loketproducten. Kan ik mijn klant nog overall uniek en met dezelfde betekenis terugvinden? Of krijg ik dan enkel nog maar de gevraagde producten te zien verdwijnt mijn klant ergens in de hoeveelheid data? Kan ik de wachttijd altijd gewoon aggregeren of moet ik rekening houden met specifieke spelregels die eigen zijn aan het registratiesysteem?
- Zijn er “conforme dimensies” (vb. tijd, locatie, medewerker, ...) die je reeds kan opnemen.

### 4. Blijf trouw aan je informatiebehoefte en communiceer

Bij de analyse van je informatiebehoefte komen vaak hele hoop bijkomende vraagstukken naar boven (cf. voortschrijdend inzicht). Hou focus op je initiële vraag en doelgroep en sponsor. Stel een roadmap op waar je duidelijk aangeeft waar je naar toe wenst te streven. Vul deze aan met nieuwe thema's en vragen, stem af en geef prioriteit waar nodig.

Het opzetten van datawarehouse is een complex gegeven waarbij de zichtbare resultaten pas volledig op het einde van het traject aanwezig zijn. Rapporteer op regelmatige basis terug naar je sponsor.

### 5. Organisatiemodel

De keuze van datawarehouse-software is afhankelijk van een aantal beslissingen die je op voorhand dient te maken omtrent interne organisatie, gepland gebruik en uitrol binnen de organisatie.

Denk van te voren na hoe je de samenwerking tussen IT / business gaat invullen. Hoe ga je de samenwerking tussen onderstaande rollen gaat invullen:

- IT: opzetten en technische beheer van de datawarehouse omgeving.
- Analist/rapportontwikkelaar: deze personen moet zelfstandig in staat zijn om datawarehouse-rapporten te ontwikkelen. Deze persoon komt voort uit de business en moet instaat zijn om dicht bij de business te kunnen blijven staan. Deze persoon moet snel en flexibel kunnen inspelen op de evoluerende informatiebehoefte. Hij/zij vormt de brug tussen IT en de lezer van de rapporten.

- Doelgroep/klant: is vaak een leidinggevende, manager voor wie je specifieke rapporten, dashboards gaat opzetten.

Bepaal hierbij ook duidelijk welke rol eigenaar is van de data, de brontoepassingen, rapporten en bijhorend budget. Eenmaal geïmplementeerd bepaal ook wie welke verantwoordelijkheid opneemt indien de toepassingen van structuur wijzigen (niets is eeuwig).

Denk ook na over hoe je de verspreiding van de rapporten ziet:

- Wie er toegang moet hebben tot de datawarehouse-rapporten?
- Wie moet zelfstandig eenvoudig rapporten kunnen aanmaken?
- Wie moet ze kunnen raadplegen? Is beveiliging van de gegevens vereist?
- ...