

Datavisualisatie: tonen wat de feiten zijn

Ben de Jong is Management Information Specialist bij ABN AMRO. De Jong, spreker tijdens het congres 'Return on Information', is specialist in het ontwikkelen van dashboards om managementinformatie inzichtelijk te maken; feitelijk en snel.

Beeld: ABN AMRO

Tekst: Richard Neve

Special Congres Return on Information

*Uiteindelijk is het
gelukt om het
'dashboard' op
één AO te krijgen*

Ontspannen in een grote fauteuil in één van de IT 'hoofdkwartieren' van ABN AMRO in Amstelveen vertelt Ben de Jong over hoe hij tot de ontwikkeling van zijn filosofie voor 'visualisatie van informatie via inzichtelijke dashboards' is gekomen. Een reis die min-of-meer startte toen hij als metaalbewerker aan de draaibank bij KLM de overstap maakte naar de IT afdeling. De Jong: "Inderdaad begonnen met het schrijven van programmatjes om die draaibanken aan te sturen en daarna gaan werken bij 'voorraadbeheer'. Dat was toen natuurlijk een echte mainframe omgeving. Daar zag ik dat 'rapportages' bestonden uit dikke pakken papier, uitdraaien van matrixprinters. Toen begon ik al na te denken over of dat niet anders kon en vooral hoe."

Ben de Jong heeft altijd veel aandacht gegeven aan de gebruiker van de informatie, die het IT-systeem genereert. "Veel rondlopen, veel luisteren, veel koppen koffie drinken," aldus De Jong. Bij KLM zag Ben de Jong dat in het OCC (Operations Control Center) heel veel informatie beschikbaar was, maar dat het soms lastig was al die data in één oogopslag te begrijpen. Ben de Jong: "Bij het OCC ging het om 'gemiste vluchten', 'vergeten bagage', noem maar op. Om op basis van die overdaad aan informatie de goede beslissingen te nemen, was het essentieel dat die informatie snel kan worden verwerkt. Vandaar mijn interesse in dashboards."

De mainframes van KLM

Na 17 jaar KLM maakte Ben de Jong in 2000 de overstap naar ABN AMRO. Het was de bedoeling dat hij als Informatie Analist in de Europese organisatie zou gaan werken, maar een reorganisatie betekende dat hij al na twee maanden deel uitmaakte van de Nederlandse Finance-organisatie van de bank. Ben de Jong: "Ook daar was ik een schakel tussen de IT en de 'business', vooral bezig met het inzichtelijk maken van informatie. Ik wil altijd helpen, zodat collega's hun werk beter

kunnen doen met de informatie die tot hun beschikking staat. Na zijn overstap in 2011 naar IT merkte hij dat de rapportage voor het hoofd van de IT afdeling bestond uit zestig pagina's, met op elke pagina vier grafieken, ben ik daar ingedoken. Dat moest te optimaliseren zijn."

In die periode heeft Ben de Jong zich verder verdiept in de resultaten van wetenschappelijk onderzoek over 'data visualisatie'. "Stephen Few had daar veel over gepubliceerd en hij gaf een workshop in Utrecht. Dus ik er heen," weet De Jong zich nog te herinneren. Vlak daarna is hij begonnen met het ontwikkelen van een stijlboek voor 'informatie visualisatie' voor ABN AMRO.

De Jong: "Er is een aantal regels en als je je daaraan houdt, dan kun je inderdaad heel veel data in één oogopslag inzichtelijk maken en daarmee help je een manager, team of professional bij het nemen van betere beslissingen. Uiteindelijk is het gelukt om het 'dashboard' dat wordt gebruikt door de IT-leiding van ABN AMRO op één AO te krijgen en die poster is vandaag de dag de basis voor de 'maandelijkse performance dialoog' van het MT.

Gedurende dat project ontwikkelde Ben de Jong de basis voor zijn verhaal "negen én een halve tip om data visualisatie te verbeteren". Een verhaal dat De Jong binnen ABN AMRO inmiddels in 40 sessies aan bijna 700 ABN AMRO collega's heeft kunnen vertellen. Niet alleen aan managers en medewerkers, maar ook aan bestuursvoorzitter Gerrit Zalm en onder meer de CFO van de bank.

Community

Ben de Jong: "Inmiddels is binnen de bank een 'community' ontstaan van collega's die op één of andere manier met datavisualisatie bezig zijn. Steeds meer collega's hebben we er over kunnen vertellen en kunnen



inwiden in die technieken en de wetmatigheden die de efficiëntie van de informatie-overdracht vergroten.” De belangstelling om te werken met de ‘data visualisatie aanpak’ van Ben de Jong binnen ABN AMRO is groot. “Ik krijg zelfs aanvragen van buiten de bank om er over te vertellen en dat doe ik graag. En dan laat ik ook zien hoe ik zelf ben geëvolueerd in dat proces en laat ook voorbeelden zien van minder geslaagde visualisaties. Mijn doel is dat daar waar van toepassing professionals deze technieken op de juiste manier kunnen en gaan gebruiken,” vertelt De Jong.

Ben de Jong stelt dat er op de gemiddelde professional zo veel informatie af komt, dat moet worden geïnnoveerd in hoe die informatie wordt aangeboden. Ben de Jong: “Wat daarbij écht aandacht moet krijgen, is dat die informatie die wordt aangeboden wel de waarheid op basis van feiten en juiste context weergeeft. Te vaak wordt informa-

tie zo gepresenteerd dat het geen correcte weergave van de werkelijkheid biedt. Dat wil ik te allen tijde voorkomen. De feiten zijn wel de feiten.”

Ben de Jong streeft er dus naar dat de informatie die vitaal is voor het nemen van een beslissing in één oogopslag beschikbaar is voor een team. Zelf is Ben de Jong verantwoordelijk voor het dashboard op basis waarvan één van de IT managementteams binnen ABN AMRO de reguliere ‘performance dialoog’ houdt. Ben de Jong: “Dat dashboard geeft inzicht in waar in de processen, in de organisatie er aandacht nodig is van MT leden. Dan doen we met rode stippen, zodat de vergadering ook precies gaat over de zaken waar het over moet gaan. Het is natuurlijk een groot compliment dat andere takken van het IT management deze manier van rapporteren nu heeft overgenomen. Als een olievlek breidt het zich uit in de organisatie.” ■

BEN DE JONG

Ben de Jong, Management Informatie Specialist bij ABN AMRO, is één van de sprekers tijdens het congres ‘Return on Informatie’ op dinsdag 29 november in Koninklijke Burgers Zoo in Arnhem. Zijn keynote heeft als titel: “Information is Beautiful” data visualiseren binnen de bank”.

Het ontwerpen van goede rapporten en dashboards is geen gemakkelijke taak. Visualisatie van informatie lijkt soms een ondergeschoven kindje. Aan de hand van 9.5 praktische tips laat Ben de Jong zien wat er vaak mis gaat en hoe dit kan worden voorkomen.

Meer informatie:

<https://informatie.heliview.nl>