

WHITEPAPER

Een datagedreven organisatie kan niet zonder Smart Data Platform

Axians

Eemsgolaan 15
9727 DW Groningen

Esp 120
5633 AA Eindhoven

info.bi.nl@axians.com

A photograph of a woman with curly hair, smiling and looking towards the right, sitting at a desk with a laptop and mouse. In the background, another person is visible working at a desk. The image is partially covered by a large purple circular graphic on the left side.

Vergroot de
grip op data
en analyse-
resultaten

Een datagedreven organisatie kan niet zonder Smart Data Platform

Vrijwel iedere organisatie heeft ergens in het strategisch plan opgenomen dat zij beter gebruik wil maken van data. Data moet niet langer primair gebruikt worden voor managementinformatie, maar moet ook medewerkers op de werkvloer helpen betere beslissingen te nemen. Dit stelt organisaties voor een probleem, want ze zijn niet in staat om verschillende soorten data op één platform te combineren en in samenhang te analyseren. Daarom heeft Axians het Smart Data Platform ontwikkeld, een platform dat geschikt is voor opslag en analyse van alle typen data uit alle mogelijke bronnen, en dat bovendien in de governance van deze data voorziet. Daarnaast zijn zaken als flexibiliteit, elasticiteit en transparantie belangrijke kenmerken. Hoe ziet dit Smart Data Platform eruit? En welke voordelen biedt dit in de praktijk? Lees er alles over in dit whitepaper.



INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Hoofdstuk 1	
Betere beslissingen op basis van data analytics	4
Hoofdstuk 2	
Waar ligt momenteel de bottleneck?	6
Hoofdstuk 3	
Wat is een Smart Data Platform?	7
Hoofdstuk 4	
Onderdelen Smart Data Platform	8
Hoofdstuk 5	
Eén platform voor al je informatie-vraagstukken	10

Betere beslissingen op basis van data analytics

“Nieuwe inzichten ontstaan voornamelijk door data uit verschillende bronnen te combineren en in samenhang te analyseren.”

Steeds meer organisaties zien in dat ze waarde kunnen halen uit vooral het combineren van data. Door geautomatiseerd op zoek te gaan naar patronen en afwijkingen daarin doen ze nieuwe inzichten op. Een customer contact center kan bijvoorbeeld op zoek gaan naar voorspellingen over welke klantgroepen zeer waarschijnlijk op een bepaald moment contact gaan leggen en hierop de bezetting inregelen. Een woningcorporatie gaat op zoek naar patronen om vroegtijdig preventief onderhoud uit te kunnen voeren in plaats van reparatie achteraf. Daarmee rekening houdend met planning, beschikbaarheid, overheidsnormen en uiteraard kosten. De Green Energy leveranciers willen liefst op de tweede hun zgn. PowerCurve kunnen controleren zo de Zon en Wind parken optimaal afstellen of tijdig een signaal krijgen op hun mobiel als iets mis dreigt te gaan. Zo kan iedere sector wel manieren vinden om de beschikbare data beter in te zetten in het alledaagse werk. Data worden dus al lang niet meer alleen gebruikt op strategisch, maar ook op tactisch en operationeel niveau.

BETERE PERSONEELSPLANNING DOOR COMBINATIE VAN DATA

In de dienstensector zijn nogal wat subsectoren die te maken hebben met een krappe arbeidsmarkt en daardoor schaarste aan personeel. Zou het niet handig zijn als de HR-afdeling een dashboard heeft dat hen helpt bij de personeelsplanning? Bijvoorbeeld een dashboard dat vertelt hoeveel FTE in welke expertisegebieden je de komende maand op welke dagen kunt inzetten. Daarvoor combineer je verschillende getallen: het aantal medewerkers en FTE's per afdeling (wie werken er in deeltijd en op welke dagen?), de verdeling van de FTE's over verschillende expertisegebieden, de overwerkuren en de limietdatum waarop overwerkuren vervallen als ze niet worden opgemaakt, geplande vakanties, het verzuim per afdeling en expertisegebied en de laatst gemeten ervaren werkdruk. Vaak worden al deze gegevens in verschillende losse systemen bijgehouden. Door deze data bij elkaar te brengen en in samenhang te analyseren kunnen betere prognoses worden gemaakt van het aantal beschikbare uren per dag per afdeling en/of expertisegebied voor de komende maanden, rekening houdende met het risico dat medewerkers langdurig ziek worden, vergrijzing zijn tol vergt of medewerker een andere baan zoeken.

Kortom, er kan beter worden ingeschat of er voldoende mensen beschikbaar zijn voor de werkzaamheden die in de komende periode moeten worden gedaan en verder vooruit worden gekeken.



In dit voorbeeld gaat het alleen om data die traditioneel vaak beschikbaar is in het datawarehouse: Financiën, HR en Productie. Maar organisaties maken ook meer en meer gebruik van nieuwe typen data, zoals data van allerlei met het internet verbonden sensoren (IoT), ongestructureerde data (zoals een sentimentanalyse op social media), opensource data en metadata (bijvoorbeeld time-stamps van processen).



BETERE INZICHTEN DOOR ANALYSE VAN NIEUWE TYPEN DATA

We zien allemaal dat de hoeveelheid data enorm snel groeit omdat we steeds meer zaken vastleggen. Zo is de Customer Contact Center markt de afgelopen 5 jaar explosief gestegen door de toename van online shopping. Veel online retailers maken gebruik van de contact centers om klantvragen af te handelen. Echter worden tevens allerlei gegevens vastgelegd over de producten waarover contact wordt gezocht en wordt klanten gevraagd per spraak of emailverzoek een oordeel te geven over de service. Het combineren van deze data levert voor de online retailer enorm waardevolle informatie rondom marketingactiviteiten, klanttevredenheid en productkwaliteit.

Ook het analyseren van tijddata of de koppeling met geografische data en openbaar beschikbare demografische data levert informatie over wanneer een campagne, voor welke groep en op welk tijdstip het meest interessant is. De kwalitatieve feedback vanuit het Customer Contact Center of de website reviews geven een directe indicatie voor productleveranciers over hun huidige product, maar ook welke aanpassingen voor een volgende versie interessant zijn.

Kortom, gegevens die tot voor kort niet werden verzameld ofwel niet eenvoudig (gecombineerd) uit een systeem konden worden gehaald, worden nu steeds vaker interessant gevonden en zorgen voor nieuwe kansen. De kunst is om die data zo vast te leggen en te ontsluiten dat je er ook iets mee kunt.

Waar ligt momenteel de bottleneck?

Het combineren en analyseren van gegevens uit verschillende bronnen is voor de meeste organisaties een ingewikkelde opgave. Gegevens zijn immers vaak in een grote hoeveelheid systemen opgeslagen. Daarnaast stelt het verschillende gebruik van data organisaties voor een aantal uitdagingen.

- Voor de productie van klassieke management-informatie volstaat doorgaans de data in het centrale datawarehouse. Wanneer informatievraagstukken echter meer operationeel worden, is data op een veel gedetailleerder niveau nodig, dat niet voorhanden is in het datawarehouse. In dergelijke situaties worden data vaak rechtstreeks uit één of meerdere bronsystemen onttrokken. In commerciële en dienstverlenende organisaties is dat bijvoorbeeld het CRM-systeem, in een ziekenhuis het Elektronisch Patiënten Dossier en in een productiebedrijf het ERP systeem.
- Operationele informatie moet ad hoc en snel opgeleverd kunnen worden op het moment dat de vraag speelt. Deze aanpak vraagt veel van een centrale BI- of analytics-afdeling. De werkvloer wil zelf snel met data aan de slag omdat vragen direct beantwoord moeten worden en er nu een beslissing moet worden genomen. Men wil niet wachten tot een zwaarbelaste BI-afdeling eindelijk tijd heeft. De vraag naar Self Service BI neemt toe. Dit stelt niet alleen eisen aan data ontsluiting en data beschikbaarstelling, maar ook aan Data Governance.

- Informatie moet onder andere betrouwbaar en herleidbaar zijn en goed geautoriseerd. Wie heeft toegang tot welke gegevens en wie heeft gebruik gemaakt van dat recht? Voor een datawarehouse is de governance vaak redelijk goed ingeregeld. Maar voor data die daar buitenom direct onttrokken wordt aan bronsystemen is dit veelal niet het geval. Wie wanneer met welke data wat heeft gedaan is vaak onduidelijk. In het kader van de AVG is dit simpelweg niet toegestaan. We gaan verderop in deze whitepaper dieper in op het thema data governance.
- Het detailniveau waarop data kwalitatief hoogwaardig opgeslagen moeten worden, neemt sterk toe. Een datawarehouse wordt primair ontwikkeld om managementinformatie te genereren. Of het ziekteverzuim nu 5,7 of 5,8 procent is maakt voor het beeld niet zoveel uit. Maar waar data operationeel gebruikt wordt, is absolute juistheid van informatie veel belangrijker. Voor een afdelingsmanager is het voor zijn of haar planning wél heel relevant of iemand wel of niet werkt op een bepaalde dag.
- Om deze redenen zijn analyses van data uit verschillende bronnen op dit moment nog complex en tijdrovend. Daardoor is het aantal analyses dat je kunt uitvoeren beperkt. Alleen voor de heel belangrijke strategische vraagstukken zet je de BI-afdeling aan het werk. Terwijl, we benadrukken het nog maar eens, het juist de wens is om inzichten uit data ook te gebruiken bij alledaagse vraagstukken. Helaas kan aan deze wens momenteel alleen worden voldaan als de data in één en hetzelfde systeem is vastgelegd, en zelfs dat is soms lastig.

Wat is een Smart Data Platform?

“Het Modern Data Platform ontsluit alle beschikbare data uit een veelheid aan bronnen op een gestructureerde en gecontroleerde manier.”

Om het hoofd te bieden aan bovenstaande uitdagingen heeft Axians het Smart Data Platform ontwikkeld. Het platform ontsluit alle beschikbare data uit een veelheid aan bronnen - interne en externe - op een gestructureerde en gecontroleerde manier. Het biedt daar bovenop verschillende tools waarmee medewerkers zelf analyses kunnen maken. Hoe die tools eruit zien en van welke onderliggende datasets ze gebruikmaken, hangt helemaal af van de gebruiker, diens rechten en het type data dat hij nodig heeft voor zijn analyse. Een data scientist heeft iets anders nodig dan een medewerker met een relatief simpele analysevraag. Daarnaast biedt het platform alle functionaliteit die nodig is om de governance op data te regelen.

WAT MOET JE REGELEN OM DATA GOVERNANCE TE WAARBORGEN?

Wie verschillende soorten data in samenhang wil analyseren, zal een aantal zaken goed moeten regelen:

- ▶ Datakwaliteit: in hoeverre is de data volledig, actueel en betrouwbaar?
- ▶ Definitie: welke schaal is gebruikt om een bepaalde waarde te meten? Welke definitie gebruiken we als we praten over ziekteverzuim? Meten we een lengte in centimeters of inches? Noteren we een datum op de Nederlandse of Amerikaanse manier en betekent 1-6-2020 daarom 1 juni of 6 januari?
- ▶ Herleidbaarheid: wat is het bronsysteem? Hoe en in welke context is de data tot stand gekomen?
- ▶ Beschikbaarheid: wie hebben allemaal toegang tot welke typen data? Via welke devices kunnen zij bij de data?
- ▶ Beveiliging: wie heeft toegang tot welke data? Op welke manieren is de data afgeschermd voor onbevoegden (enkele authenticatie, dubbele authenticatie)?
- ▶ Privacy: is traceerbaar wie welke data heeft vastgelegd? Weten we waar, door wie en voor welke doeleinden de data is gebruikt? Kunnen we garanderen dat data die niet herleidbaar mag zijn naar een persoon ook nooit herleidbaar is?

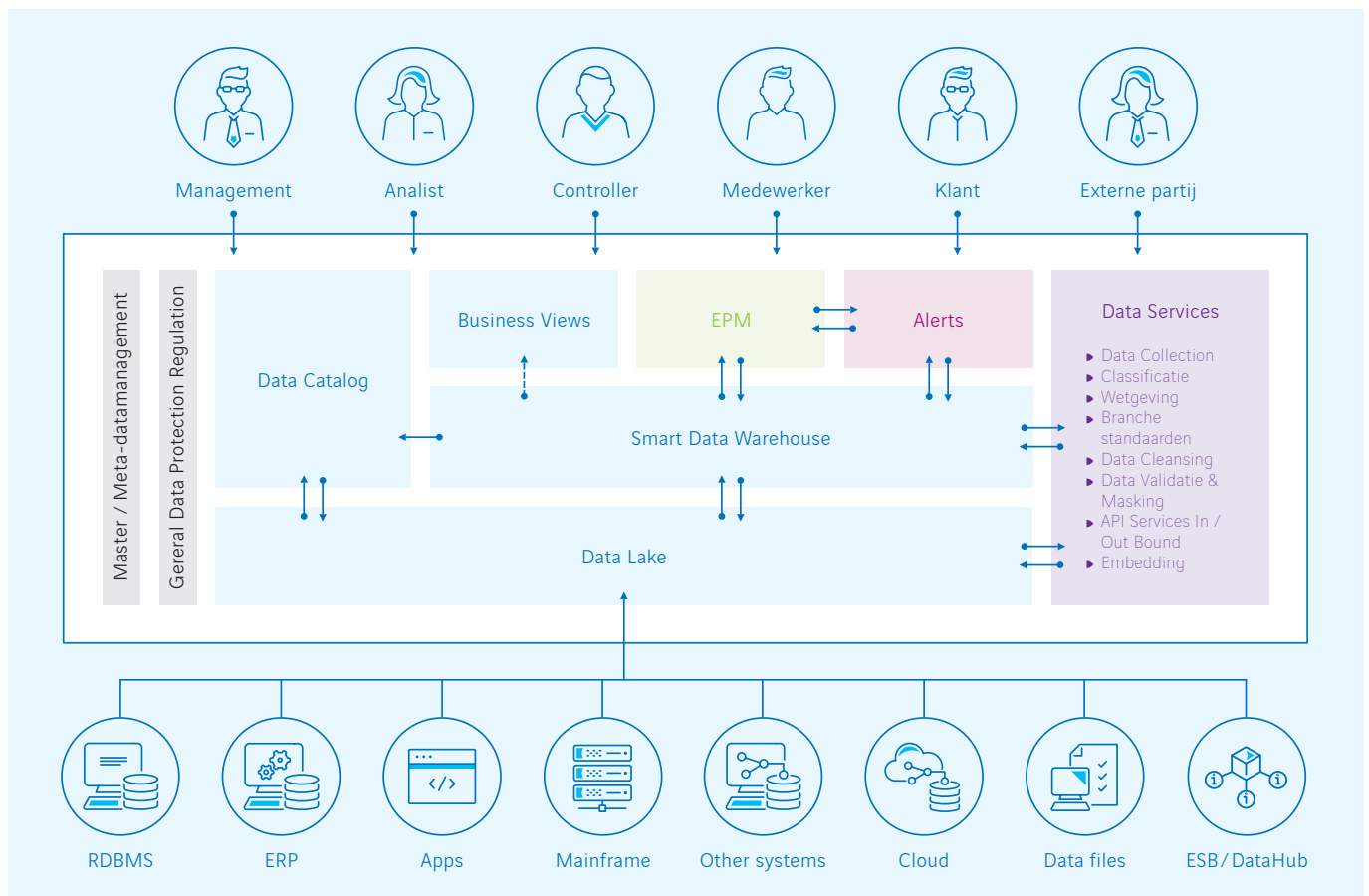
GEbruik VAN MACHINE LEARNING VERGROOT BELANG VAN GOVERNANCE

Nu steeds meer organisaties gebruik gaan maken van Machine Learning, soms A.I. genoemd en het daardoor voor gebruikers steeds moeilijker wordt om te begrijpen hoe een algoritme tot zijn advies of conclusie komt, wordt data governance nog belangrijker dan het al was. ‘Garbage in’ is immers ‘garbage out’. Als straks niet meer helemaal herleidbaar is hoe het algoritme tot een aanbeveling of conclusie komt, moet je heel zeker weten dat de onderliggende data goed is. Omdat verschillende bronsystemen vaak verschillende definities gebruiken, de datakwaliteit niet altijd even betrouwbaar is en ook de context lang niet altijd goed wordt vastgelegd, is data niet altijd zomaar te combineren.

Het wordt nog lastiger als naast eigen data ook data van externe partijen wordt toegevoegd. Steeds meer organisatie importeren Social Media data om trends of sentiment te analyseren. Hoe weet je of de data uit deze externe bronnen betrouwbaar is of juist door DATA BOTS gegenereerd?

Minstens zo belangrijk is het garanderen van de privacy. Je kunt bijvoorbeeld ten behoeve van research klantdata en oorsprong (deels) anonimiseren. Maar als geanonimiseerde data uit verschillende bronnen bij elkaar komt, bestaat de kans dat die anonieme data toch te herleiden is tot een specifiek persoon of je een aanname kunt doen over een groep. Bijvoorbeeld omdat iemand klacht heeft, tweet over een bepaald product en een specifiek demografische profiel heeft wil niet zeggen dat met dit profiel ontevreden is over het product. Ethiek, Informatie Interpretatie (Data Literacy) en gezond verstand maken daarom altijd een belangrijk onderdeel uit bij het valideren van ML/AI resultaten

Onderdelen Smart Data Platform



“Door de keus voor de cloud en het bijbehorende pay-per-use model wordt het betaalbaar om complexe analyses uit te voeren op basis van hele grote datasets.”

Data lake

De basis van het platform is een Data Lake dat wordt gevuld met data uit een veelheid van bronnen. Het Data Lake bevat een kopie van de brondata. Per bron wordt bepaald hoe vaak de data in het Data Lake moet worden ververst. Voor sommige analyses is het immers niet belangrijk dat altijd de laatste stand van zaken wordt gebruikt – denk bijvoorbeeld aan data uit jaarverslagen of de jaarverslagen zelf – terwijl het voor andere vraagstukken cruciaal is – denk bijvoorbeeld aan de beschikbare agenten capaciteit voor een callcenter.

Het Data Lake houdt de historie van data bij. Je kunt altijd teruggaan naar een bepaalde kopie. Als in het bronsysteem data wordt overschreven, is er nog altijd een historische file beschikbaar in het Data Lake. Dit maakt audit trail naar de bron altijd mogelijk.

Niet alle data die je genereert hoeft te worden opgeslagen in het Data Lake. Met sensoren gegenereerde real-time data die alleen wordt gebruikt voor monitoring, hoeft niet bewaard te blijven. Deze data wordt ‘at the edge’ geanalyseerd en alleen analyseresultaten die aanleiding gaven voor een bepaalde actie worden opgenomen in het Data Lake. Denk bijvoorbeeld aan sensordata van een auto: alleen als de sensor een signaal genereert wordt de data opgeslagen in het Data Lake voor eventuele verdere analyse. Het platform beschikt over methodieken die automatisch filtert welke data wel en niet moet worden gekopieerd naar het Data Lake.

Smart datawarehouse

Dit onderdeel bevat alle geprepareerde data die op regelmatige tijden wordt gebruikt in analyses, denk bijvoorbeeld aan data over klanttevredenheid, omzetten, Service Levels of medewerkerstevredenheid. Immers, driekwart van de in het Data Lake beschikbare data wordt nooit of slechts heel zelden gebruikt voor analysedoeleinden. Het is zonde om er tijd en energie in te steken om deze data te prepareren. In het Smart Datawarehouse worden alleen data geprepareerd waarvan je vrijwel zeker bent dat die vaker gebruikt gaan worden in analyses.

Business views

Business views zijn voorgeconfigureerde ‘vertaallagen’ die de gebruiker in staat stelt om zijn eigen analyse bij elkaar te slepen, te knippen en te plakken. Het zijn virtuele datapakketten die in zichzelf dus geen data bevatten.

Data catalog

De Data Catalog bevat datasets die op specifieke gebruikers zijn afgestemd en zijn samengesteld uit data van verschillende bronsystemen. De gebruiker kan als het ware shoppen en bepaalt hoe diep de data moet gaan die hij nodig heeft. Een data scientist heeft voor complexe analyses immers vaak veel diepgaandere informatie nodig dan een gemiddelde businessgebruiker. De datasets kunnen putten uit zowel het Smart Datawarehouse als uit het Data Lake. Deze Data Catalog wordt typisch gebruikt voor diepgaande analyse (Analyst Shop) of data science (Data Scientist/Onderzoeker).

EPM - Enterprise Performance Management

Dit onderdeel bevat alle planning en forecast gedreven (financiële) data, specifiek gericht op het management. Het betreft data die traditioneel vaak in een klassiek datawarehouse wordt opgeslagen, maar binnen EPM op basis van gebruikers interactie nu met bijvoorbeeld revisies en budgetverantwoording verrijkt wordt.

Alerts

De enorme stroom van informatie op strategische, tactische en operationele vlak kent zijn eigen afnemers. De hoeveel informatie kan het complex maken om alles in de gaten te houden. In ons Smart Data Platform is daarom een Alert module geïntegreerd om Management by Exceptions te ondersteunen. Gekoppeld aan het SDWH en EPM geeft het management en operatie de mogelijkheid snel op ingestelde waarschuwingen te acteren.

Data Services

Dit is software of een online dienst waarmee je specifieke taken kunt (laten) uitvoeren. Het is interactief. Vanuit het Smart Data Platform roep je ze aan om hun ding te doen. Voorbeelden van modules zijn:

- ▶ **Dataverrijking.** Denk bijvoorbeeld aan het toevoegen van een geografische locatie aan adresdata, zodat je op een kaart kunt mappen waar je medewerkers wonen of hoe groot je verzorgingsgebied is.
- ▶ **Data Collection.** Denk hierbij aan data welke niet standaard beschikbaar is. Soft data vanuit enquêtes, incidentele/ periodieke onderzoeken, in-the-field registraties via tablets.
- ▶ **Dataclassificatie,** waarmee je op basis van tekst in vrije tekstvelden automatisch een classificatie toekent.
- ▶ **Datakwaliteit.** Er is een module waarmee je automatisch data kunt opschonen of ontbrekende data op basis van externe databronnen kunt aanvullen. En er is een module die kan automatisch kan herkennen of een veld op de juiste manier is ingevuld.
- ▶ **Data-uitwisseling.** Deze module heeft als taak om data uit te wisselen met externe organisaties, zodat er geen aparte interface ontworpen hoeft te worden tussen de bronsystemen en het systeem van de externe samenwerkingspartner. Direct of via API/ REST interface opties.
- ▶ **Embedding,** waarmee je gekoppeld en afhankelijk van gebruikte systemen data of BI kunt embedden in bestaande web applicatie als bijv. Ms Sharepoint of je eigen intranet/website.

Master Data Management & GDPR

Met Master Data Management regel je alles wat nodig is voor de governance op het gebruik van data, denk aan logging, definities, authenticaties, controle op datakwaliteit. Door dit goed te regelen, voldoe je automatisch ook aan de GDPR/AVG.

Kortom, je kunt het zo gek niet bedenken of er is in het Modern Data Platform wel een module beschikbaar om extra acties uit te voeren op de data.

CLOUD ALS BASIS

Het Smart Data Platform heeft de cloud als basis. Daarbinnen draaien verschillende databases, aangevuld met programmatuur die ervoor zorgt dat alles als één geheel samenwerkt en die extra functionaliteit biedt. Door de keus voor de cloud en het bijbehorende pay-per-use model wordt het betaalbaar om complexe analyses uit te voeren op basis van hele grote datasets. Bovendien is de cloud schaalbaar, zowel opwaarts als neerwaarts. Heb je extra capaciteit nodig voor een grote berekening? Geen probleem, je schaalt deze tijdelijk bij en stopt met betalen zodra de berekening klaar is en je de capaciteit niet meer nodig hebt. Uiteraard maken we uit oogpunt van wet- en regelgeving alleen gebruik van de Europese cloud.

Eén platform voor al je informatievraagstukken

Het combineren van data uit verschillende bronnen voor andere toepassingen dan managementtoepassingen is voor de meeste organisaties op dit moment ontzettend complex. Natuurlijk, ze werken met analytics software, maar dit betreft in negen van de tien gevallen alleen financiële, productie- en HR-data. Daarnaast maken ze gebruik van analysetools binnen applicaties. Dan ontbreekt de mogelijkheid om die data te combineren met data uit andere systemen. Voor de gecombineerde berekeningen is Excel nog altijd erg populair, ondanks het nadeel van de beperkte governance mogelijkheden. De kans dat er een foutje in zo'n Excelsheet sluipt is immers groot, zeker als het analyseresultaat uit de ene Excelsheet als input wordt gebruikt voor een nieuwe berekening in een andere Excelsheet.

VERSCHILLENDE TYPEN GEBRUIKERS, ÉÉN PLATFORM

Aan deze problemen maakt het Smart Data Platform een eind. Het Smart Data Platform bedient alle typen gebruikers – management, medewerkers, data scientists – vanuit één platform. Een platform dat geïntegreerde tooling bevat om de data governance te regelen en zo te allen tijde 'in control' te blijven op zowel de data als de uitkomsten van de analyses die je doet op basis van die data. Op die manier maak je data analytics beheersbaar, en voldoe je en passant ook aan de geldende wet- en regelgeving zoals de GDPR/AVG.

MAAK ANALYTICS BEHEERSBAAR EN BEHAPBAAR

Het Smart Data Platform voor de zakelijke markt neemt de bottleneck weg die nu nog ligt bij de BI-afdeling. Zij kunnen momenteel de toenemende vraag naar allerlei data-analyses vaak al niet aan, terwijl we nog maar aan het beginpunt staan van een intensiever gebruik van data. Ontwikkelingen als Internet of Things, Artificial Intelligence en Machine Learning maken toekomstige analysevragen veel data-intensiever en complexer. Daarom is het cruciaal om het beheersbaar en behapbaar te houden.

Dat is precies wat het Smart Data Platform doet met voorgeconfigureerde datasets, analysetools en governance instrumenten. Hierdoor kunnen managers en medewerkers zelf aan de slag met hun eigen analysevragen, zonder een beroep te hoeven doen op de schaarse data science capaciteit. De data scientists hoeven minder tijd te besteden aan toegang geven, vergaren en opschonen van data, maar kunnen zich richten op datgene waar ze écht goed in zijn: complexe analysevraagstukken beantwoorden.



TRANSITIE NAAR DATAGEDREVEN ORGANISATIE

Het beschikken over een Smart Data Platform betekent overigens niet dat de organisatie ook direct datagedreven is. Processen en procedures zullen doorgaans moeten worden aangepast, maar bovenal is er een cultuurverandering nodig.

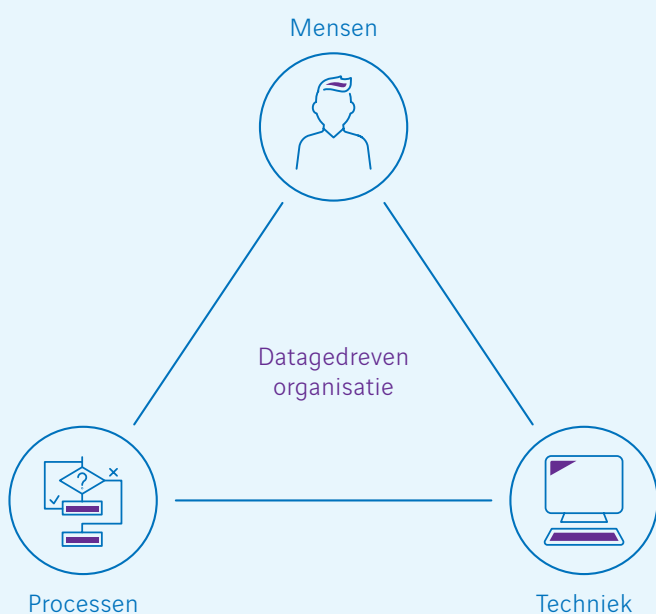
Medewerkers moeten doordringen raken van het nut (en wellicht zelfs de noodzaak) van data. En weten hoe ze data goed kunnen vastleggen en op welke manieren zij zelf data kunnen gebruiken om inzichten te krijgen, beslissingen te nemen en snel te kunnen anticiperen op ontwikkelingen. In eerste instantie hebben medewerkers vaak het gevoel dat vrijheden worden ingeperkt. Deze Data Literacy zoals het wel genoemd wordt is cruciaal om ook echt een datagedreven organisatie te worden.

Als medewerkers niets terug krijgen voor hun inzet om data beter vast te leggen, zal de animo om hier energie in te steken laag zijn. Hebben ze echter zelf baat bij hun inspanningen, dan is de kans dat ze meewerken en het onderwerp serieus nemen een stuk groter. Als ze merken dat data en informatieproducten sneller beschikbaar zijn, met een hogere kwaliteit en meer toegepast op het eigen werk zal het enthousiasme al snel toenemen.

VOORDELEN VAN EEN SMART DATA PLATFORM

- ▶ Eén platform voor al je informatievraagstukken.
- ▶ Nieuwe inzichten door data uit verschillende bronnen te combineren en in samenhang te analyseren.
- ▶ Self Service voor gebruikers; zij kunnen met hun eigen informatievragen aan de slag.
- ▶ Geïntegreerde governance, rekening houdend met wetgeving zoals de AVG.
- ▶ Voorgeconfigureerde datasets, analysetools en governance instrumenten maken de opzet en het gebruik eenvoudig.
- ▶ Schaalbaar, open, veilig en elastisch (pay-per-use).

Wil je zelf graag stappen zetten richting een Smart Data Platform? Wij komen graag bij je langs om hierover te praten. Je kunt ons bereiken via mail op eduard.berteler@axians.com of telefonisch via 06 511 415 53.





The best
of ICT with
a human
touch

axians

Eemsgolaan 15
9727 DW Groningen

Esp 120
5633 AA Eindhoven
info.bi.nl@axians.com