

BI СИСТЕМИТЕ СЕ НАСОЧВАТ КЪМ УПРАВЛЕНИЕ, МОТИВАЦИЯ И ИЗМЕРВАНЕ НА БИЗНЕС ДЕЙНОСТИТЕ

ПРИ РЕАЛИЗАЦИЯТА НА ПРОЕКТИ ЗА ВНЕДРЯВАНЕ НА СИСТЕМИ ЗА БИЗНЕС АНАЛИЗИ ВНИМАНИЕТО СЕ ПРЕНАСОЧВА ОТ ТЕХНИЧЕСКИТЕ КЪМ МЕТОДОЛОГИЧНИТЕ АСПЕКТИ

Инструментите за бизнес анализи бяха усъвършенствани значително през последните години, но все още не са достигнали своя апогей. Наблюдателите на пазара предричат, че в най-скоро време BI (Business Intelligence) технологиите ще отбележат качествен скок. Основанията за тази прогноза са няколко:

- текущата икономическа ситуация, предполага повишен интерес към средствата за бизнес анализи;
- нараства отговорността за взетите бизнес решения и заедно с това – изискванията към софтуера, подпомагащ този процес;
- консолидацията на пазара стимулира иновациите.

На настоящия етап фокусът на усилията при реализацията на BI проекти се измества от техническите към методологичните аспекти. Въпросите свързани с техническата страна на BI – инструменти, данни, бази и приложения са много важни, но използването на технологии за бизнес анализи предполага способност на организацията да планира, да прогнозира, да решава проблеми, да модифицира и да анализира по начин, даващ възможност да се повиши нивото на знанията за бизнеса и обосноваването на решенията, а също така да се осъществят ефективни действия и да се осигури постигане на бизнес целите.

Тенденции

Според известният експерт в областта на Business intelligence, Дейв Уелс (Dave Wells), в света на аналитичните технологии се очертават промени. Основните тенденции са:

- концентрация на аналитични възможности
- преодоляване на пропастта между аналитични възможности и анализи
- фокусиране върху потребителите
- фокусиране върху бизнеса.
- концентрацията на аналитичност

През последните години в развитието на технологиите за бизнес анализи акцентът постоянно се изместваше от данните към анализите. Затова, когато се говори за „концентрация на аналитични възможности“, не трябва да се мисли за „концентрация на панели с инструменти“. Панелите са само удобен начин за предоставяне на показатели, необходими за анализи. Бизнес аналитичността е понятие, включващо науката, дисциплината и процесите свързани с провеждането на бизнес анализи. Крайната цел на всичко изброено е знанието – т.е. ясната представа за това какво и защо се е случило, какви са оптималните действия в тази ситуация,

какво да очакваме в бъдеще. Бизнес анализите осигуряват огромна мощ, но са свързани и с голяма сложност, тъй като аналитичните възможности се постигат с помощта на цял арсенал от методи в сферата на статистиката, профилирането, поведенческия анализ, прогнозното моделиране, анализа на причинно следствени връзки и т.н.

Заради сложността на бизнес аналитичността независимо от наличието на интегрирани данни и мощни инструменти, фактически все още голяма част от бизнес анализите се провеждат, като съответните данни бъдат изведени в проста електронна таблица, където могат да бъдат обработени „ръчно“. Очевидно все още има пропаст между потенциала на BI технологиите и реалността на бизнес анализите.

Преодоляване на пропастта между аналитични възможности и анализи

Според изследователската компания Gartner разминаването между потенциала и реализацията на BI технологиите се проявява под формата на два съвсем различни подхода към бизнес анализите:

- ИТ подход – предполага наличието на средства за извеждане на различни отчети, възможности за отправяне на заявки, OLAP, панели с инструменти, информационни панели и средства за data mining. Този подход се счита за скъп, бавен, изискващ крупна ИТ инфраструктура.
- Офисен подход – характеризира се с използване на таблици на Excel и локални бази данни. Негови основни недостатъци са несъгласуваност на данните и невъзможност за детайлен контрол.

Независимо от недостатъците си обаче и двата подхода имат и своите предимства. Целта на BI системите от следващото поколение е да намерят златната среда между разгледаните противоположни подходи, осигурявайки единно пространство от аналитични възможности.

Фокусиране върху потребителите

Бизнес анализите имат важно значение за управлението на ефективността. Но аналитиците са тези, които изследват причинно следствените връзки и откриват смисъл в данните и играят важна роля в процеса на вземане на решение. Ето защо едно от направленията, в които са съсредоточени усилията на BI доставчиците е развитието на техните системи по отношение на удобство при използването.

Основна тенденция, която IDC открил още през 2007 г. е все по-масовото разпространение на инструментите за Business Intelligence, което поставя пред доставчиците на софтуер от този клас задачата да отговорят на поредица от потребителски изисквания в няколко направления:

Изисквания и технологични задачи на бизнес аналитиците и напредналите потребители, които непосредствено осигуряват работата на други лица, вземащи решения в организацията. Потребителите от тази група са експерти в анализа на данните и детайлно запознати с всички ключови показатели, но не са специалисти по разработка на софтуер и математическа статистика. Предназначените за тях инструменти за създаване на заявки, отчети и анализи трябва да предоставят достатъчно графични и таблични интерфейси, да бъдат интуитивно разбираеми, интерактивни и гъвкави, да осигуряват визуален метод за избор на данни, агрегиране, сортировка и преглед на различни нива и разрези.

Изискванията на специалистите в областта на Data mining и статистическо моделиране, които се занимават предимно с количествен анализ. Потребителите от тази група търсят пакети, които да им предоставят иновативни методи за анализ и средства за автоматизация, позволяващи елиминирането на част от задачите, решавани „ръчно“ – например тези, свързани с почистването на данните.

Изискванията на оперативните специалисти. Към тази категория се отнасят мениджърите по маркетинг, продажби, контрол на качеството, експерти по предотвратяването на измами и

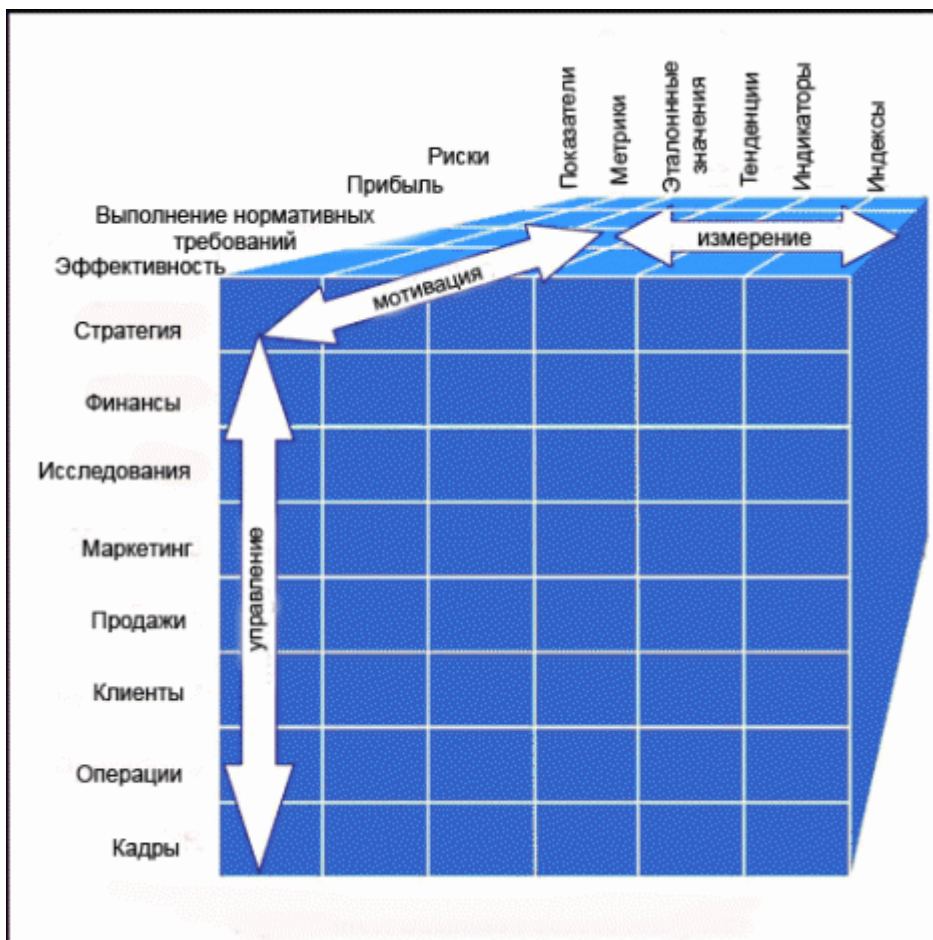
други сътрудници, чиито задачи зависят от аналитични резултати. Тези потребители ползват приложения, поддържащи планиране на сценарии, прогнозиране, оптимизация на вземането на решения. В същото време разглежданата категория сътрудници нямат сериозни познания по статистически методи. Задачата пред доставчиците на BI технологии е да осигурят опростено представяне на тези методи – т.е. да намерят баланса между удобството и функционалността.

Изискванията на обикновените сътрудници в оперативните отдели. Тази група потребители се нуждае от прости средства за търсене на информация в корпоративната мрежа, за извеждане на отчети и конкретни данни от тях, за създаване на нови отчети в зададен формат, за наблюдение на различни показатели чиито стойности се извеждат в инструментални панели. Тези задачи се решават от инструменти за заявки и отчети. Софтуерът от този тип се предоставя в различни среди – в корпоративни портали, на мобилни устройства, в специализирани приложения.

Фокусиране върху бизнеса

Според Дейв Уелс, на този етап особено важно е BI технологиите и бизнеса да осъществяват активно сътрудничество в 3 направления: управление, мотивация и измерване. Експертът предлага многомерен модел, отразяващ особеностите на BI инфраструктурата на бъдещето, в контекста на взаимосвързката и с бизнес дейностите (фиг 1).

Фигура1. Аналитични възможности, ориентирани към бизнеса



В този модел, оста "управление" се използва за постигане на функционална съгласуваност и описва това, което се използва и оценява в аналитичните системи – предметни области, за които

отговарят различни подразделения.

Оста "мотивация" предполага съгласуване на целите на компанията -например рискове, приходи, съответствие с нормативната база и ефективност – тези фактори могат да бъдат модифицирани в съответствие с особеностите на бизнеса.

Оста "измерване" свързва управлението и мотивацията с аналитичността, описвайки възможностите за управление на базата на показатели. На тази ос са показани 6 елемента, валидни за предприятията от всяка индустрия. Метриката е система от показатели, за осигуряване на информация чрез сортиране, групиране, филтриране, агрегиране и т.н. Еталонните стойности (referenges) осигуряват смислена оценка по съответните показатели на базата на гранични и целеви стойности, стойности за минали периоди и т.н. Тенденцията е особен тип еталонен показател, при който се провежда последователно сравнение на стойности във времето.

Индексът е съчетание на множество фактори, използвани за оценка на ефективността и стратегическите цели.

Според Дейв Уелс, подобен тримерен подход към бизнес анализите може да служи като мощен инструмент за съгласуване. Целият куб може да се разглежда като изграден от клетки, всяка от които отразява някакви аналитични възможности.

В перспектива

Водещите изследователски агенции прогнозируют, че пазарът на BI системи ще продължи да се развива с бързи темпове в условията на повишено търсене на средства за управление на ефективността. Според експертите от IDC компаниите тепърва ще разширяват своята визия за прилагането на аналитичните средства. Постепенно те ще излязат от рамките на традиционните инструменти за изпълнение на заявки и извеждане на отчети и ще се ориентират към въвеждането на развити технологии за търсене на знания, за автоматизация на бизнес процесите и сътрудничество. Проучване на IDC, проведено в края на 2008 г. откроява следните ключови фактори при въвеждането на BI технологиите в корпоративната информационна среда:

>> Идентифициране на аналитични проекти и съпоставянето им с бизнес целите.

Създаването на Data Warehouse и стотици отчети не трябва да бъде самоцел, тъй като изисква значителни ресурси. Ръководството трябва да изгражда корпоративна култура, даваща възможност да бъдат откроявани процеси, които не са оптимизирани и които могат да бъдат усъвършенствани с помощта на бизнес анализи;

- **Уточняване на показателите за ефективност.** Не всички показатели имат ключово значение. Трябва да се следят тези, които действително имат значение за положителното развитие на бизнеса;
- **Идентифициране на потребителите и техните специфични потребности.** Различните групи потребители имат нужда от различни инструменти и от информация за различни показатели в различни моменти от време. BI решението трябва да отчита тази особеност;
- **Оценка на честотата с която трябва да се събират и предоставят данни.** Не всички процеси изискват обновяване на данните в реално време.
- **Идентифициране на потребностите от данни.** Различни типове информация (структурирани, неструктурирани, полуструктурирани и мултимедийни данни) могат да повлияят на показателите за ефективност и да съдействат за оптимизацията на бизнес процесите. Оценката на потребностите от данни трябва да обхване и нивото на тяхната детайлизация.

BI пазарът

По данни на IDC приходите на доставчиците в пазара на системи за бизнес анализи през последната година са нарастнали с 12,7% и са на стойност \$US22,1 млрд. Постигнатият ръст е с 1,5% по-висок от прогнозирания няколко месеца по-рано. Приходите от продажба на инструменти и приложения за управление на ефективността са на стойност \$15,4 млрд., а от платформи за складове от данни - \$6,7 млрд.

След крупните сливания на BI доставчици, приключили в края на 2007 г. (Oracle – Hyperion, SAP – Business Objects, IBM – Cognos), пазарът на BI инструменти се промени съществено. Неговата зрялост към момента е гаранция за стабилност (благодарение на сигурните приходи от поддръжка). Ако глобалният икономически спад не окаже по-силно от предполагаганото въздействие, потребността от средства за бизнес анализи ще расте с 10-12% годишно, считат анализаторите.

Използвани източници

„The Changing Face of Business Intelligence“ - Dave Wells, ноември 2008.