

BUSINESS INTELLIGENCE



Samo ERP
już nie wystarcza

str. 3

Transformacje biznesu
z wykorzystaniem BI

str. 4

Budżetowanie bez
arkusza kalkulacyjnego

str. 4

Procesy pod kontrolą

str. 6

reklama

VSOFT COST IMPROVEMENT

VSOFT SA
30-133 KRAKÓW UL. JULIUSZA LEA 112
TEL. +48 (12) 350 18 00 FAX +48 (12) 350 18 01

- CIĄGŁA POPRAWA RENTOWNOŚCI
- ZARZĄDZANIE ZMIANAMI ZORIENTOWANYMI NA REDUKCJĘ KOSZTÓW
- NIEZBĘDNE NARZĘDZIE WSZĘDZIE TAM, GDZIE OPTYMALIZACJA WPISANA JEST W STRATEGIĘ FIRMY

WWW.VSOFT.PL

Business Intelligence

Racjonalne decyzje biznesowe w świecie niepewności



dr Jerzy Surma, Kierownik Studium Podyplomowego SGH Business Intelligence
Autor książki „Business Intelligence”, PWN, 2009

Początek XXI wieku to niezwykle intensywny rozwój technologii informatycznych w zastosowaniach biznesowych powiązany z gwałtownym rozwojem Internetu. Niemniej w tej sytuacji menedżerowie ciągle posiadali fragmentaryczną wiedzę o swoich firmach, podejmowali silnie intuicyjne decyzje, pomimo często niemal całkowitej informatyzacji podstawowych procesów biznesowych. Paradoksalnie z drugiej strony można zaobserwować rodzaj zagubienia związany z nadmiarem dostępnej informacji i ich nieuporządkowaniem. Także błędy w danych, brak spójności i trudność w wzajemnym ich powiązaniu, kilka wersji „prawdy” w firmie powodował często po prostu brak zaufania do posiadanych informacji. Te wszystkie czynniki były naturalnym sprzymierzeńcem rozwoju systemów Business Intelligence (BI) w przedsiębiorstwach. BI jest definiowane jako zorientowany na użytkownika proces zbierania, eksploracji, interpretacji i analizy danych, który prowadzi do usprawnienia i racjonalizowania procesu podejmowania decyzji. Systemy te wspierają kadrę menedżerską w podejmowaniu taktycznych decyzji biznesowych, umożliwiają modyfikację i doskonalenie strategii biznesowych oraz procesów tak aby uzyskać przewagę konkurencyjną, usprawnić proces, zwiększyć zyskowność czy też generalnie osiągnąć postawione cele zarządcze. Obecnie systemy informatyczne tej klasy stają się dzisiaj obszarem zastosowań

technologii informatycznych, który rozważa się nie w kategoriach czy to jest potrzebne w przedsiębiorstwie, a raczej jak to sensownie używać. Istnieją już branże, które nie mogą w ogóle egzystować bez tego typu rozwiązań jak np. telekomunikacja czy bankowość. Jest też już obserwowalny wyraźny trend pokazujący wykorzystanie technologii analitycznych jako kluczowego elementu dla użytkownika trwałej przewagi konkurencyjnej. W dobie spowolnienia gospodarczego pojawia się szczególna wartość biznesowa omawianych systemów. Większość firm uprawia w tej sytuacji klasyczną porterowską strategię wiodącej pozycji kosztowej. To dobry sygnał z punktu widzenia rozwoju narzędzi BI w przedsiębiorstwie. Konkurencja kosztami wymaga bardzo pieczołowitego kontrolingu kosztów poczynając od precyzyjnego ustalenia miejsca powstawiania kosztu, poprzez odpowiednie przypisanie (na produkt, klienta, pracownika, itp.) a kończąc na właściwej analizie i podejmowaniu adekwatnych decyzji menedżerskich.

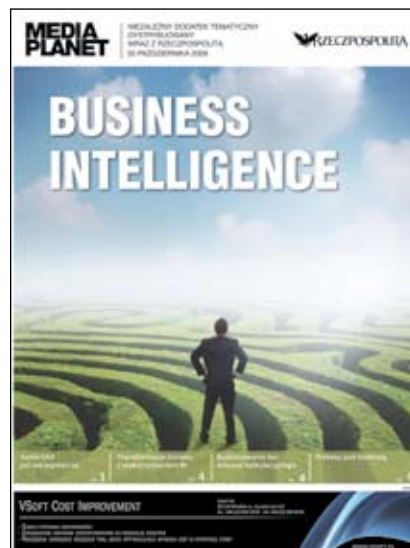
Kontroling kosztów oraz analiza marży to jeden z najsilniejszych biznesowo i rozpoznanych obszarów zastosowań BI, tak więc teraz w okresie stagnacji i „kroślowania” dyrektorów finansowych czas na projekty redukcji kosztów i rzetelne wykorzystanie narzędzi analitycznych. W Tabeli 1 dokonano przeglądu wybranych zastosowań BI w czterech wybranych obszarach biznesowych. Dla każdego przykładu określono informację zarządczą, która trafia do decydenta oraz decyzje jakie można na tej podstawie sugerować i w efekcie racjonalnie podejmować. Każda decyzja ma uzasadnienie w analizach jakie można przeprowadzić w celu uzyskania danej rekomendacji.



PRZEGLĄD WYBRANYCH ZASTOSOWAŃ BI

Obszar	Informacja	Analiza	Decyzja
Zarządzanie klientem	Wartość klienta w czasie określona na podstawie sprzedaży do klienta pomniejszonej o koszty związane z jego obsługą	Analiza wpływu doboru portfolio produktów i usług dodatkowych na wartość klienta	Ograniczenie zakresu usług dodatkowych dla najmniej wartościowych klientów w celu obniżenia kosztów ich obsługi
Sprzedaż	Historia sprzedaży ilościowo i wartościowo w podziale na produkty	Badanie wpływu zmiany ceny produktów na wielkość sprzedaży	Korekta ceny określonych grup produktów
Finanse	Jednostkowe koszty wytworzenia produktu w powiązaniu z wynikami sprzedaży	Analiza rentowności produktów w celu określenia grupy produktów najmniej dochodowych	Modyfikacje procesu produkcyjnego w celu zmniejszenia kosztów wytworzenia.
Logistyka	Informacja o trasach przewozowych w powiązaniu z kosztami transportu	Optymalizacja doboru tras w kontekście minimalizacji kosztów transportu	Modyfikacja procedury określania trasy i doboru środka transportu.

Źródło: Surma Jerzy, Business Intelligence, PWN, Warszawa, 2009



Spis treści

Business Intelligence, racjonalne decyzje biznesowe w świecie niepewności	str. 2
Samo ERP już nie wystarcza	str. 3
Systemy zarządzania wydajnością	str. 3
Transformacje biznesu z wykorzystaniem BI	str. 4
Budżetowanie bez arkusza kalkulacyjnego	str. 4
Odkrywaj fakty w mgnieniu oka	str. 5
Jak wdrożyć system BI z sukcesem	str. 6
Procesy pod kontrolą	str. 6
Business Intelligence dla każdego	str. 7

Partnerzy publikacji:



MEDIA PLANET



Project Manager: Patrycja Wądołowska
patrycja.wadolowska@mediaplanet.com
Business Developer: Beata Kaczmarek
Redaktor merytoryczny: Wojciech Gryciuk

Opracowanie graficzne:
Graphics & Design Studio, Michał Ziółkowski
Zdjęcia: istockphoto.com
Adres: Mediaplanet Publishing House Sp. z o.o.
ul. Marszałkowska 58, lok. 3, 00-545 Warszawa

Mediaplanet jest wiodącym domem wydawniczym na rynku europejskim. Specjalizujemy się w tworzeniu wysokiej jakości publikacji tematycznych w prasie codziennej, online oraz broadcast. Aby uzyskać więcej informacji na temat naszych publikacji, prosimy o kontakt: 022 401 75 23, Katarzyna Jasińska, Country Manager, katarzyna.jasinska@mediaplanet.com, www.mediaplanet.com. Mediaplanet nie ponosi odpowiedzialności za treść reklam. Materiały zamieszczone na apli sa treściami sponsorowanymi.

reklama



Business Intelligence
Roadshow CEE 2009

➔ 19 listopada 2009
Hotel Marriott, Warszawa

right key



WHICH IS THE RIGHT KEY TO YOUR DATA FORTRESS?

Więcej informacji na stronie: <http://www.idc-cema.com>

Samo ERP już nie wystarcza

Obecnie, gdy większość firm jest już wyposażona w systemy automatyzujące wewnętrzne i zewnętrzne procesy biznesowe, posiadanie nawet najlepszego systemu klasy ERP nie stanowi już konkurencyjnej przewagi na rynku. Do tego potrzeba BI.

Co więcej, ogromne wolumeny danych, gromadzone w systemach transakcyjnych i wykorzystywane do zarządzania operacyjnego, są trudne do wykorzystania na poziomie strategicznym bez odpowiedniego, często skomplikowanego i żmudnego przetwarzania np. przez działy analiz ekonomicznych czy też służby kontrolingowe przedsiębiorstwa. Zapotrzebowanie zarządów firm i ich kadr kierowniczych na informacje wymusza dokonanie analiz przekrojowych, nierzadko niestandardowych i wykonywanych ad-hoc, czy też ciągłego wyliczania różnego rodzaju wskaźników ekonomicznych, prezentujących aktualną sytuację przedsiębiorstwa w ujęciu syntetycznym. Standardowe sposoby raportowania stosowane w systemach ERP, jak i na bazie własnych zestawień (generatory raportów, MS Access czy MS Excel) nie są wystarczającym i szybkim sposobem dostarczania pełnej i przekrojowej informacji, a to niejednokrotnie uniemożliwia podjęcie kluczowych decyzji we właściwym momencie.

– Tego typu narzędzia nie są też w stanie przygotować zestawień integrujących informacje z wielu posiadanych przez firmę systemów (np. ERP, CRM, billingowych, technicznych, HR itp.). A jeśli są przygotowywane w pośpiechu to nie

dają gwarancji, że pozyskane w ten sposób informacje będą poprawne i rzetelne, a tym samym godne zaufania – uważa Roman Ferster, dyr. ds. wdrożeń w firmie Infar.

Receptą BI

Rozwiązaniem tego problemu jest technologia BI, która w ostatnim czasie stała się naturalną kontynuacją wdrożenia klasycznych systemów ERP. W dużym uproszczeniu można powiedzieć, że pozwala ona pozyskiwać, konsolidować, analizować i dystrybuować dane w celu usprawnienia podejmowania decyzji biznesowych w przedsiębiorstwie.

Zdaniem Romana Ferstera warto w nią zainwestować już wtedy, gdy 20% lub więcej przetwarzanych w przedsiębiorstwie danych, kluczowych z punktu widzenia prowadzonego biznesu, znajduje się poza wykorzystywanym systemem klasy ERP.

Dobrze wdrożony i na bieżąco pielęgnowany system klasy BI staje się w naturalny sposób centralnym repozytorium danych gromadzonych i przetwarzanych w całym przedsiębiorstwie, a zarazem głównym źródłem „jednej wersji prawdy”. Poza tym systemy klasy BI zapewniają możliwość pozyskania wszystkich niezbędnych informacji z dowolnego miejsca,

niezależnie od stopnia rozproszenia pierwotnych źródeł danych. Nie bez znaczenia jest tutaj naturalna właściwość systemów BI konsolidacji informacji przedsiębiorstwa poczynając od najniższego szczebla komórek organizacyjnych, w tym spółek zależnych. Istotnym elementem jest też powszechna dostępność z centralnego miejsca raportów i analiz, co zapewnia, że informacja jest zawsze aktualna i możliwa do wykorzystania przez każdego decydenta na dowolnym szczeblu organizacyjnym. Problemem

przestaje być zatem kwestia żmudnego procesu pozyskiwania danych, zaś uwaga zostaje skupiona na wnioskach płynących z posiadanych informacji.

– Jedno miejsce dystrybucji informacji ułatwia administrowanie systemem klasy BI powodując, że koszty z tym związane są niższe niż w przypadku tradycyjnych rozwiązań polegających na raportowaniu bezpośrednio z systemów ERP – podsumowuje Roman Ferster.



dr inż.
Roman Ferster,
dyr. ds. Wdrożeń
w Infar Sp. z o.o.

– Jeden z liderów branży FMCG na polskim rynku mimo

posiadania uznanego w świecie systemu ERP wyposażonego we własną, a tym samym hermetyczną hurtownię danych, zdecydował się na wdrożenie innej, integrującej wszystkie istotne w procesie decyzyjnym dane, wspar-

tej dedykowanym systemem klasy BI. Na decyzji tej w istotny sposób zaważyła możliwość uwzględnienia w procesie analizy sprzedaży również danych pochodzących z systemu do obsługi vansellingu i na tej podstawie dystrybowanie do przedstawicieli handlowych w regionach m.in. pełnych raportów z wykonania planów sprzedaży, dając tym samym możliwość zwiększenia ich efektywności, co w jednoznaczny sposób ma przełożenie na wynik ekonomiczny przedsiębiorstwa, jak i na wysokość uzyskanej premii.

Systemy zarządzania wydajnością

Jeszcze do niedawna rozwiązania klasy BI z racji wysokich cen były dostępne tylko dla nielicznych. Rosnąca konkurencja na rynku systemów OLAP doprowadziła do tego, że stały się one dostępne także dla średnich i małych firm, w tym w obszarze zarządzania wydajnością.

Zarządzanie wydajnością (z ang. EPM – Enterprise Performance Management) należy rozpatrywać w wielu perspektywach. Koncepcja systemu EPM opiera się na stosowaniu metodyk zarządzających, metodach ekonometrycznych, metodologiach integracji procesów i systemów używanych w celu pomiaru, monitoringu i zarządzania efektywnością działalności.

– Wdrożenie systemu EPM nie jest jednak możliwe bez wsparcia ze strony technologii IT – uważa Robert Wojtachnik, Dyrektor Zarządzający w firmie Benson Consultants.

Wg laureata Nagrody Nobla H.A. Simona, przedsiębiorstwa działają w warunkach niepewności, wynikającej z niekompletnych informacji oraz niemożności ich pełnego przetworzenia i uwzględnienia w rachunku ekonomicznym. Dlatego też menedżerowie poszukują coraz intensywniej narzędzi wspomagających podejmowanie decyzji, nie chcąc jednocześnie ponosić dużych kosztów związanych z wdrażaniem i użytkowaniem systemów EPM.

EPM to kompleksowe podejście do analizowania kondycji i rozwoju przedsiębiorstwa oraz wdrażania i monitorowania strategii fir-

my. Dzięki zintegrowaniu metod zarządzających z rozwiązaniami IT do raportowania, analiz, planowania i prognozowania można wpływać na przedsiębiorstwo i monitorować kluczowe obszary otrzymując całościowy obraz biznesu na podstawie danych finansowych, jak i operacyjnych. Wyniki analiz pozwalają zrozumieć, gdzie znajduje się firma w danym momencie, dokąd zmierza, jakie cele ma osiągnąć i za pomocą jakich środków może to uzyskać. Na bieżąco monitorowane są plany, wyjątki i odstępstwa od przyjętej strategii i analizowane ich przyczyny.

Nieustanne monitorowanie sytuacji wewnętrznej oraz otoczenia przedsiębiorstwa pozwala budować scenariusze działań i wybierać najbardziej efektywne. Ciągły rozwój procesu decyzyjnego, który jest zamkniętą pętlą sprzężenia zwrotnego prowadzi do rozwoju przedsiębiorstwa.

– W efekcie działań podjętych w odpowiednim czasie firma usprawnia zarządzanie finansami, lepiej zarządza aktywami, zwiększa możliwość zysku oraz wartość klienta i jest mniej podatna na zmiany na lokalnych i globalnych rynkach – podsumowuje Robert Wojtachnik.



Robert Wojtachnik,
Dyrektor Zarządzający
w Benson Consultants Sp. z o.o.

– O wzroście wartości firmy decydują dwa czynniki: potencjał kapitału ludzkiego firmy i skuteczność systemu kontroli zarządczej, którego jednym z istotnych ogniw jest system zarządzania wydajnością. Z badań Aberdeen Research Group wynika, że firmy z sektora MSP, które wdrożyły system EPM uzyskały wzrost stopy zwrotu z aktywów o 14% oraz zysku netto o 25%.

Nie należy jednak łączyć zarządzania wydajnością wyłącznie z BI. Najnowsze tendencje wskazują na rozszerzanie zakresu zastosowań EPM z poziomu strategicznego na także operacyjny. Podjęcie pewnych działań post factum nie poprawi wydajności procesów, np. planowania łańcucha dostaw. Jego optymalizacja np. za pomocą

aplikacji SkyLogic powoduje wzrost wydajności procesów SCM poprzez lepsze wykorzystanie istniejących zasobów, redukcję liczby potrzebnych pojazdów i pracowników, mniejsze zapotrzebowanie na kapitał, zwiększenie mocy przerobowych przedsiębiorstwa oraz zwiększenie liczby wykonanych usług a co za tym idzie zwiększenie przychodu.

Konsolidacja rynku potęguje znaczenie kontroli i zarządzania wartością firmy, co w konsekwencji nierzadko skutkuje tym, czy firma będzie dokonywała przejęć, czy będzie podmiotem przejmowanym. W dobie globalnej konkurencji bardzo istotnym staje się zarządzanie płynnością, pozwalające przetrwać firmie tąpnięcia w światowej gospodarce oraz zarządzanie wydajnością czyniące firmę bardziej konkurencyjną. Perfekcyjne zarządzanie i kontrola najważniejszych obszarów działalności firmy są kluczowym elementem w procesie gry rynkowej.

reklama

To BI ... or not to BE? Sprawdź nas! www.datawise.pl

{datawise}
analytical marketing

Data mining | Geomarketing | Analizy sieci sprzedaży | Segmentacje | Modele statystyczne

BUSINESS INTELLIGENCE

Transformacje biznesu z wykorzystaniem Business Intelligence



Patryk Choroś, Dyrektor grupy kompetencyjnej Business Intelligence Solutions w INFOVIDE-MATRIX S.A.

rynku zmusza nas do szukania nowych produktów, sposobów działania i konkurencji. Przyjrzyjmy się przykładom rozwiązań Business Intelligence wspomagających transformacje i umożliwiających zmiany.

Podobnie jak my, także i nasi klienci, skupili się na optymalizacji wydatków. W czasach kryzysu istotne jest odpowiednie zbudowanie strategii zarządzania portfelem klientów – musimy skupić się na zbudowaniu trwałej i lojalnej relacji z tymi najbardziej wartościowymi oraz przygotować się na podejmowanie trudnych wyborów w odniesieniu do mało rentownych. Czy potrafimy odpowiedzieć na pytanie, którzy nasi klienci stanowią dla nas wartość? Często rozproszone bazy danych przechowujące informacje o naszych klientach, sprzedanych im produktach i historii naszych kontaktów z nimi nie stanowią dobrego źródła wiedzy o ich wartości.

Zbudowanie platformy BI konsolidującej dane klientów to krok do zdobycia tej wiedzy. Zebrane w jednym miejscu informacje pozwalają nam efektywnie zrozumieć komu dostarczamy nasze produkty i usługi, pozwala nam na oszacowanie korzyści, jakie czerpiemy ze współpracy z jednostkowym klientem. Ocena jego wartości to nie koniec – właśnie uzyskaliśmy zdolność do udowodnienia naszej strategii działania skierowanej na klienta, np. konsultant pracujący

w call center szybciej odnajdzie komplet informacji o kliencie oraz właściwie dobierze dla niego propozycję zakupu dodatkowych produktów z naszej oferty. Pokazując naszym klientom, że ich znamy, rozumiemy i cenimy wzmocni trwałość łączącej nas relacji oraz pozwoli na podniesienie sprzedaży. Najlepszym przykładem organizacji przechodzących taką transformację są towarzystwa ubezpieczeniowe – szereg systemów produktowych udostępnia swoje bazy klientów na rzecz narzędzi konsolidacyjnych. Towarzystwa dzięki temu potrafią właściwie ocenić stopień spełnienia potrzeb swoich klientów – uzyskują zdolność do prowadzenia efektywnej sprzedaży krzyżowej swoich produktów jednocześnie optymalizując koszty operacyjne i wspierając wdrażanie strategii budowania „customer experience”.

Rozwiązania BI są od dawna obecne we wsparciu sprzedaży. Wykorzystujemy je do określania grup celowych dla kampanii marketingowych, stosujemy je, żeby zrozumieć naszych klientów i podzielić ich na właściwe segmenty. W dobie kryzysu musimy jednak rozsądnie gospodarować wydatkami na komunikację marketingową, skupić się na maksymalizacji efektywności w tych działaniach. Nie zapominajmy także, że nie możemy co chwilę zwracać się do naszych klientów z nowymi ofertami. Te ograniczenia powodują

wprowadzenie nowej strategii działania w obszarze sprzedaży – zamiast proponować klientowi produkty na bazie predykcji jego chęci zakupu skupiamy się na oferowaniu naszych usług w momencie wystąpienia zapotrzebowania na nie. Najprostszy przykład to oferowanie przez bank lokaty klientowi u którego zidentyfikowaliśmy duży wpływ środków na rachunek lub zwrócenie się do niego z propozycją kredytu gotówkowego w momencie nieudanej transakcji w bankomacie lub sklepie. Tak prowadzone działania nazywamy „event based marketing”. W odróżnieniu od standardowych kampanii marketingowych, gdzie efektywność dochodzi do 5% tu możemy uzyskać nawet ponad 30% skuteczności.

Kluczem do zbudowania przewagi konkurencyjnej, poza dostarczaniem innowacji, jest minimalizacja marż i optymalizacja efektywności operacyjnej. Wejście rozwiązań klasy Business Intelligence w obszar procesów biznesowych i wsparcie podejmowanych w nich decyzji narzędziami informatycznymi daje transformację w takim właśnie kierunku. Z zachowaniem indywidualnego podejścia do klienta uzyskujemy wysoką automatyzację procesu i zmniejszenie kosztów obsługi zadań związanych z pozyskaniem i utrzymaniem klienta oraz obsługą produktów.

Budżetowanie bez arkusza kalkulacyjnego

Wykorzystywanie arkuszy kalkulacyjnych do budżetowania i kontrolingu jest w Polsce powszechne, ale bardzo pracochłonne i kłopotliwe. Dlatego warto się zastanowić nad zainwestowaniem w bardziej zaawansowane narzędzia niż Excel.

W ramach recesji trzeba działać z dużo większą precyzją niż kiedyś. Nie dziwi więc, że coraz więcej firm w Polsce wspomaga budowanie swoich budżetów narzędziami informatycznymi. Liczbę firm, które z nich korzystają można szacować na 25-30% wszystkich obecnych na rynku i nie są to tylko firmy reprezentujące sektor przemysłowy. Przeważająca większość z nich (90-95%) używa do tego celu arkuszy kalkulacyjnych, takich jak MS Excel czy Calc.

Zalety i wady arkuszy

Do zalet arkuszy kalkulacyjnych można zaliczyć powszechność dostępu i umiejętności posługiwania się nimi przez większość pracowników, niską cenę, uniwersalność czy też istnienie elastycznych formuł. Jako narzędzie wysoce elastyczne arkusz kalkulacyjny umożliwia budowę nawet bardzo złożonych

budżetów, ale jego wadą jest to, że wymaga to ogromnego nakładu pracy i konstrukcji składającej się z szeregu powiązanych plików o wielu arkuszach. Najbardziej pracochłonna jest konstrukcja modelu, przy której bardzo łatwo o pomyłkę. Pomyłki bardzo trudno wyłapać, a to utrudnia zapewnienie wiarygodności danych w budżecie. Nie bez znaczenia

“Pomyłki bardzo trudno wyłapać, a to utrudnia zapewnienie wiarygodności danych w budżecie.

jest też to, że model budżetu silnie zależy od autora oraz że nie jest możliwe zaimplementowanie w nim systemu uprawnień do danych, a to utrudnia zapewnienie bezpieczeństwa. W arkuszach brakuje też mechanizmu wspierającego proces budżetowania nie mówiąc już

o problemach z integracją budżetu z danymi o jego wykonaniu.

Receptą rozwiązania wyspecjalizowane Zmniejszenie pracochłonności realizacji procesów budżetowych, zapewnienie wiarygodności prezentowanych danych oraz wysokie bezpieczeństwo informacji mogą zapewnić jedynie wyspecjalizowane narzędzia.

Generalnie pozwalają one na planowanie procesów, prognozowanie wyników, alokowanie odpowiedzialności, wyznaczanie celów i wyznaczanie czasów ich realizacji. Dobrze jest je wesprzeć narzędziami do kontrolingu, które umożliwiają zbieranie i analizowanie danych historycznych, porównywanie wyników, ocenę realizacji celów oraz szuka-

nie przyczyn niepowodzeń. – *Kluczem do wzrostu sprawności i bezpieczeństwa tego typu rozwiązań jest znaczeniowe, a nie pozycyjne, jak w arkuszach kalkulacyjnych, adresowanie danych* – uważa Bogdan Zatorski, Kierownik Konsultingu w firmie Sage. Posługują się one pojęciami kategorii i pozycji budżetowej określającej przynależność wybranej wartości do konkretnego zestawu cech. Dane przechowywane są wtedy w specjalnie zaprojektowanej bazie danych, z której to według oczekiwanych cech wybiera się wartości używane w tabelach zbiorczych, raportach i zestawieniach.

– *Takie rozwiązanie pozwala na rozdzielenie funkcji prezentacji i przechowywania danych, które w arkuszach kalkulacyjnych realizowane są łącznie bezpośrednio na tabelach. A to zwiększa efektywność działania* – podsumowuje Bogdan Zatorski.

reklama

PREMID  Consulting sp. z o.o.
www.premida.com.pl

BI - DATA IS JUST THE BEGINNING ...

WIEDZA I DOŚWIADCZENIE

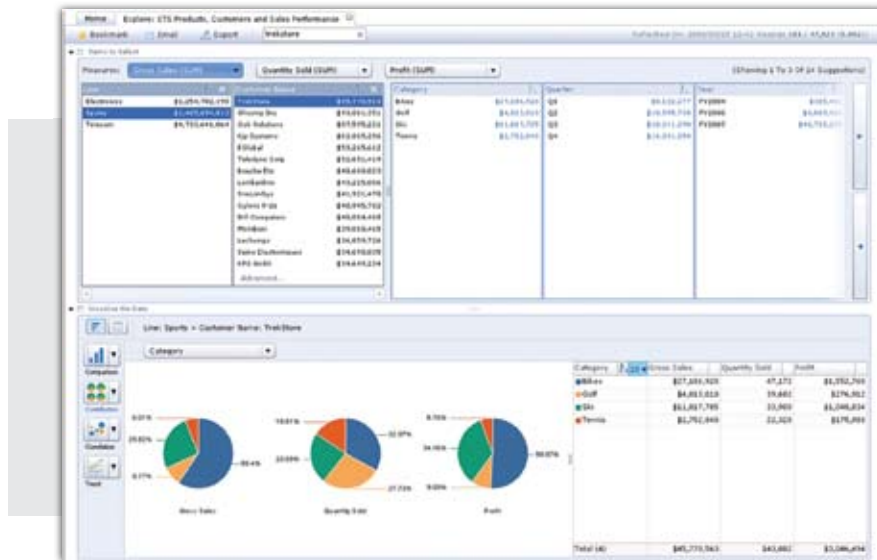
HURTOWNIE DANYCH → OLAP → DATA MINING → OPTIMALIZACJA

Odkrywaj fakty w mgnieniu oka

Tradycyjne rozwiązania BI nie spełniają w pełni oczekiwań wielu „konsumentów” informacji. Odpowiedzią na ich potrzeby jest narzędzie umożliwiające dostęp do dużej ilości informacji biznesowych w ułamku sekundy.

W dzisiejszej rzeczywistości, kiedy otoczenie biznesowe zmienia się bardzo dynamicznie, prowadzenie biznesu wymaga szybkiego podejmowania właściwych decyzji. Czynniki, jakie je warunkują mogą zmieniać się z dnia na dzień i łączyć w najbardziej nawet zaskakujące grupy. Trudno jest przewidzieć, jakie informacje będą nam potrzebne za chwilę. Wiele narzędzi Business Intelligence dostarcza raporty w ramach zmiennych wcześniej zaimplementowanych przez analityków czy zespół IT. Czasem jednak sytuacja wymaga dokonania wnikliwych analiz, w wielu różnych wymiarach, a odpowiedzi na zapytanie potrzebujemy natychmiast. Może się to zdarzyć np. tuż przed wizytą u klienta lub ważnym spotkaniem zarządu.

– *Rozwiązania Business Intelligence rozwijają się bardzo dynamicznie od kilku lat. Dziś użytkownicy szukają nowych rozwiązań do analizy danych, które będą łatwe w obsłudze i będą działać z szybkością porównywalną do szybkości myśli. Równie istotna jest możliwość objęcia analizą całej firmy, a więc wszystkich źródeł danych, jakie w niej funkcjonują* – uważa Bernard Knapik, Sales Consulting Director w SAP Polska.



SAP BusinessObjects Explorer – wyniki wyszukiwania

Wizualizacja i intuicyjne analizy

Coraz więcej pracowników, których decyzje podejmowane każdego dnia mają realny wpływ na biznes potrzebuje narzędzia do szybkiego wyszukiwania faktów. Intuicyjnego i prostego w obsłudze, dającego natychmiastowe odpowiedzi na nowo pojawiające się pytania oraz umożli-

wiającego dostęp do różnych źródeł informacji. Najlepiej dostępnego przez przeglądarkę internetową i umożliwiającego wyszukanie i wizualizację potrzebnych informacji biznesowych w ułamku sekundy, bez względu na ilość analizowanych danych. Takiego, jak np. SAP BusinessObjects Explorer, które w swojej ofercie ma SAP.

– SAP Business Objects Explorer to narzędzie oferowane przez nas od ok. pół roku, dostępne przez przeglądarkę internetową, które za pomocą SAP NetWeaver BW Accelerator jest w stanie w ułamku sekundy wyszukać i zwizualizować potrzebne informacje biznesowe. Zasada wyszukiwania jest tu bardzo podobna do tej znanej z popularnych wyszukiwarek internetowych, a więc w pełni intuicyjna. SAP Business Objects Explorer umożliwia przeszukiwanie nawet wielu terabajtów danych z różnych rodzajów źródeł. Ich analiza odbywa się w sposób intuicyjny, a wnioski mogą posłużyć do wygenerowania raportu Web Intelligence bądź być wyeksportowane do arkusza kalkulacyjnego MS Excel. Nie bez znaczenia jest też to, że dzięki niezwykle przyjaznemu interfejsowi nie są potrzebne żadne szkolenia, żeby móc korzystać z narzędzia.

Bernard Knapik,
Sales Consulting Director
w SAP Polska

reklama

Szybki sukces z oprogramowaniem Sage!



Rozwiązania BI dla MSP już dostępne – wykorzystaj System Zarządzania Forte.
Forte skutecznie wspiera prowadzenie biznesu, zapewniając kontrolę nad strategicznymi dla przedsiębiorstwa obszarami i zasobami.

www.sage.com.pl/forte

sage
Rozwiązania pełne życia

Jak wdrożyć system BI z sukcesem

Podstawą sukcesu jest dostosowanie się do wymagań biznesowych. Ponieważ jednak mogą się one zmieniać bez ostrzeżenia, system BI musi się zmieniać wraz z nimi. Jeśli nie, użytkownicy mogą stracić do niego zaufanie i powrócić do arkuszy kalkulacyjnych.

BI można porównać do ruszającego się celu, w którego trafienie jest coraz trudniejsze w miarę napływu nowych danych biznesowych. Kluczowa różnica między BI a innymi systemami zarządzającymi informacją tkwi w literze „B” w terminie BI. Wymagania biznesowe będąc witalnym elementem sukcesu są bowiem jednocześnie bardzo podatne na zmiany bez wczesnego uprzedzenia. System BI musi więc za nimi nadążyć, bo w przeciwnym przypadku stanie się po prostu bezużyteczny. Jak więc ustrzec się przed porażką? Firma analityczna IDC rekomenduje przestrzeganie 3 reguł:

1. Zaczynaj od małego projektu.

Gdy ustalisz wszystkie obszary działalności, w których informacja odgrywa kluczową rolę, zacznij od wspierania systemem BI 1-2 spośród nich. Nie zapomnij o zaangażowaniu do projektu przedstawicieli biznesu już na etapie prototypowania założeń systemu.

2. Nie śpiesz się z uruchamianiem kolejnych.

Gdy wdrożenie systemu powiedzie się w jednym z działów, także inne będą chciały go zaimplementować. Nie śpiesz się. Lepiej jest zakończyć kilka małych, dobrze zdefiniowanych projektów, niż rzucić się na głęboką wodę. Często zdarza się bowiem, że duży projekt kończy się niepowodzeniem tylko dlatego, bo po jego ukończeniu drastycznie zmieniły się warunki prowadzenia biznesu.

3. Zapewnij im odpowiednie wsparcie.

Utworzenie Centrum Kompetencyjnego BI pozwoli zapewnić kontrolę nad tym, co użytkownicy robią z informacją i uniknąć budowania niespójnych ze sobą silosów informacyjnych. A to zapewni utrzymanie jednej wersji prawdy w systemach, czyli tego, co jest głównym celem wdrożenia.



Roman Ferster,
Dyr. ds. Wdrożeń
w firmie INFAR

– Wdrożenie systemu klasy BI jest jednak zagadnieniem w skali całego przedsiębiorstwa i nie powinno ograniczać się jedynie do wybranego działu, choćby tak newralgicznego jak sprzedaż. Swoim zakresem powinno docelowo objąć wszystkie obszary funkcjonowania firmy. Wygodnym aspektem jest to, że można je realizować modułowo i iteracyjnie. Ponieważ jednak systemy BI powinny odzwierciedlać aktualny stan funkcjonowania przedsiębiorstwa, jego bieżącą

strukturę organizacyjną, aktualne cele biznesowe itd., konieczna jest ciągła identyfikacja zmian zachodzących w firmie i odzwierciedlanie ich w użytkowanym systemie. W przeciwnym wypadku, użytkownicy tracą zaufanie do informacji zawartych w hurtowni danych i nie będą się posługiwali raportami i analizami pochodzącymi z systemu BI, czyniąc go tym samym martwym, a co za tym idzie bezużytecznym. Rozpoczynając wdrożenie systemu BI strategicznym posunięciem jest znalezienie sponsora projektu, wysoko usytuowanego w hierarchii firmy, którego zadaniem będzie czuwanie nie tyle nad sprawnym jego przebiegiem, co nad utrzymywaniem ciągłego zainteresowania jego rezultatami, w tym również przez zarząd.

Procesy pod kontrolą

Wraz ze zmieniającymi się warunkami rynkowymi, przedsiębiorstwa muszą szybciej niż kiedykolwiek reagować, zarówno na szczeblu kierowniczym, jak i operacyjnym. Wymaga to znajomości bazujących na rozwiązaniach informatycznych procesów oraz sposobu ich działania.

Przedsiębiorstwo, które chce elastycznie odpowiadać na zmiany na rynku musi nauczyć się widzieć swoje procesy i nimi zarządzać, dostosowywać je do nowych produktów, nowych kanałów sprzedaży, nowych technologii i wielu innych zmiennych otoczenia, w którym funkcjonuje. Stara „silosowa” organizacja, w której każdy dział czy departament broni przede wszystkim swoich zasobów, swoich interesów, nie interesując się innymi, nie zapewnia ani elastyczności, ani jakości. Organizacja, w której myślenie skoncentrowane jest na kliencie, musi wypracować u siebie styl i procedury harmonijnego współdziałania, w poprzek działów czy silosów funkcyjnych. Operacje w co najmniej kilku silosach składają się bowiem na dostarczenie wartości klientowi. Składają się na proces. W wielu firmach wdrożono systemy informatyczne wspierające ich codzienną działalność. Systemy te przechowują w swoich bazach danych wiele danych transakcyjnych z różnych obszarów aktywności firmy. Żaden z nich jednak nie opisuje liczbami procesów. Tymczasem, aby proces nastawić na pożądany rezultat (jakość, koszt, czas itd.), trzeba umieć go mierzyć, a potem stosując te miary monitorować. Dopiero wtedy uzyskuje się fundament

informatyczny, który pozwala nim sprawnie i świadomie zarządzać. Monitorowanie efektywności procesów jest teraz możliwe dzięki uchwyceniu i zapisaniu informacji pochodzącej z systemów źródłowych wspierających poszczególne działania procesu. Poprzez odpowiednio zaprojektowane ekstraktery dane tworzone w trakcie realizacji procesów trafiają do specjalnie przygotowanej hurtowni danych, gdzie na ich podstawie następuje rekonstrukcja przebiegów procesów biznesowych oraz kalkulacja wskaźników efektywności.

Usprawniając jeden proces, trzeba jednak cały czas mieć na względzie całą organizację. Jeden zmieniony proces wpływa bowiem z pewnością na inne procesy. Przed podjęciem zmiany trzeba więc dokładnie wiedzieć, jak wpływa i czy korzyść z tej jednej lokalnej zmiany, jest korzystna dla funkcjonowania całej firmy. Można przyspieszyć proces sprzedaży, ale jeśli nie zharmonizuje się z tym procesów produkcyjnych czy spływu należności, efekty zmiany będą mizerne. Dopiero wzięcie pod rozwagę tych wszystkich powiązań, daje podstawy do racjonalnych decyzji o zmianach.

Receptą na wszystkie te problemy mogą być systemy BI bazujące na procesach, które mają

zasadniczą przewagę nad tradycyjnymi rozwiązaniami klasy BI. Wszystkie wyniki pomiarów i analiz są bowiem wykorzystywane do optymalizacji procesów biznesowych. Jest to możliwe dzięki m.in. monitorowaniu kluczowych wskaźników efektywności (KPI) w czasie



Grzegorz Pindur,
Prezes Zarządu
IDS Scheer Polska

– O ile pojawienie się systemów BI można było nazwać rewolucją informacyjną, to systemy BI nowej generacji, pozwalające na bieżąco monitorować realizację kluczowych procesów biznesowych, przynoszą dodatkowo rewolucję jakościową. Ich konstrukcja, zakładająca oparcie na danych generowanych podczas realizacji każdego etapu każdego przebiegu obserwowanego procesu, pozwala z jednej strony szybko, nawet w czasie rzeczywistym,

rzeczywistym, identyfikacji słabych punktów w zintegrowanych modelach procesów oraz wsparciu procesu korekty. Jednym z takich rozwiązań jest wdrażane przez IDS SCHEER Polska ARIS Solution for Process Intelligence & Performance Management.

dostrzec każde potencjalne zakłócenie, a z drugiej – pozwala je precyzyjnie zlokalizować. Szczegółowe analizy setek cyfr nie są już konieczne dla znalezienia przyczyn odchylenia wyniku od zakładanego, ponieważ procesowy system BI pozwala w kilka sekund przebyć drogę od informacji o odchyleniu wskaźnika do miejsca w procesie, które na to odchylenie miało wpływ. Taka wiedza jest nie do przecenienia dla każdego menedżera i już za kilka lat żaden z nich bez takiej wiedzy nie będzie w stanie reagować na zakłócenia wystarczająco szybko.

Wchodzimy w erę zarządzania przedsiębiorstwem na bazie danych rzeczywistych – wyniki podsumowane na przykład na koniec dnia to dziś już dane historyczne.

reklama

EXORIGO

Kompletne rozwiązania IT dla sieci handlowych

ORACLE

SKUTECZNE WDROŻENIA

ORACLE Business Intelligence

ORACLE Hyperion

www.exorigo.pl, tel. 603 120 319

Business Intelligence dla każdego

W sektorze dużych przedsiębiorstw nikt już dzisiaj nie zastanawia się nad użytecznością rozwiązań BI. Stały się one oczywistym i niezbędnym narzędziem wspierającym zarządzanie. Upowszechnienie BI wśród małych i średnich przedsiębiorstw następuje nieco wolniej. Jednakże również tutaj widać wyraźny trend wzrostowy.



Tomasz Mierzwa – Prezes Business Vision
BusinessVision sp. z o.o. – ekspert i dostawca najlepszych światowych rozwiązań oraz technologii Business Intelligence, Business Performance Management oraz Master Data Management

Zwiększenie przychodów	Ograniczenie kosztów
• pozyskanie nowych klientów • zwiększenie lojalności klientów • zwiększenie sprzedaży do istniejących klientów (up-selling, cross-selling) • lepsze planowanie sprzedaży i zarządzanie zespołem handlowym • skuteczne targetowanie i zarządzanie kampaniami marketingowymi • dokładne dopasowanie oferty dla pojedynczych klientów lub ich grup • bardziej świadoma wycena oferowanych produktów i usług	• lepsze zarządzanie łańcuchem dostaw • skuteczne planowanie, budżetowanie i kontrola kosztów • zapobieganie oszustwom • możliwość analizowania i tym samym zwiększania wydajności pracowników • ograniczenie ryzyka, związanego z prowadzoną działalnością • skuteczne zarządzanie rozrachunkami • obniżenie kosztów, związanych z pozyskiwaniem informacji i przygotowywaniem raportów

jak i wdrożenia spowodowała, iż sektor ten w znacznie mniejszym stopniu zaadoptował w swojej działalności rozwiązania Business Intelligence.

Naprzeciw tej sytuacji wychodzą poszczególni dostawcy rozwiązań BI. W okresie ostatnich kilku miesięcy, właściwie wszyscy producenci przygotowali propozycje dedykowane dla sektora MSP. Pakiety takie zawierają w pełni funkcjonalne platformy raportowo-analityczne, ograniczone jedynie pod względem liczby użytkowników, którzy mogą z nich korzystać. Najważniejszą cechą tej oferty jest cena, oscylująca zwykle w okolicy 10 tys EUR za pierwszych dziesięciu użytkowników.

Z drugiej strony, koszty wdrożenia można znacząco ograniczyć poprzez użycie gotowych, predefiniowanych rozwiązań, powiązanych zwykle z konkretnym systemem ERP, wykorzystywanym w danym przedsiębiorstwie. Podejście takie pozwala na natychmiastowe zaspokojenie większości typowych wymagań raportowych. Stanowi znakomity punkt startowy i zwykle wymaga stosunkowo niewielkich nakładów na dostosowanie do specyfiki konkretnej firmy.

Oczywiście zastosowanie rozwiązania „z półki” nie jest w stanie rozwiązać wszystkich proble-

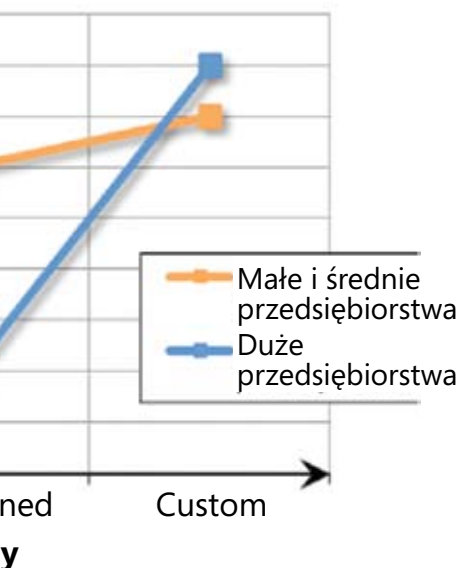
mów i zaspokoić wszystkich potrzeb. Każde takie wdrożenie musi być nieustannie rozwijane, wraz ze zmieniającą się strategią firmy i uwarunkowaniami rynkowymi. Tym niemniej

rozwiązania Business Intelligence są dziś, jak nigdy dotąd, dostępne i łatwe do wdrożenia, bez względu na wielkość przedsiębiorstwa.

Wdrożenie rozwiązań Business Intelligence daje wiele natychmiastowych korzyści. Są to zarówno aspekty bezpośrednio mierzalne, jak i takie, które trudno jednoznacznie skwantyfikować. Poniższa tabela pokazuje zaledwie niektóre z typowych rezultatów uzasadniających inwestycje w systemy BI.

Duże przedsiębiorstwa już dawno doceniły korzyści płynące z wykorzystywania takich rozwiązań. Obecnie inwestycje w tym sektorze skupiają się przede wszystkim na maksymalizowaniu wartości, oraz standaryzacji posiadanych wdrożeń. Pytanie „czy?” zostało zastąpione pytaniem „jak?”.

Odmienne sytuacja wygląda w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw. W większości przypadków potrzeba posiadania rozbudowanej analityki biznesowej nie jest tutaj tak bardzo paląca. Wiele podstawowych wymagań można zaspokoić poprzez wykorzystanie przez grupę analityków. Z drugiej strony, bariera wysokich kosztów zarówno technologii



reklama

Panasonic
ideas for life



KOMPLEKSOWA KOMUNIKACJA TO PROSTE

POCZTA GŁOSOWA E-MAIL TELEFON KOMUNIKATORY TELEFONIA MOBILNA INFORMACJA O DOSTĘPNOŚCI

Poznaj KX-NCP. System który łączy w sobie szeroki wachlarz możliwości komunikacyjnych i dzięki temu zwiększa wydajność Twojej firmy.

Prosty w użyciu, łatwy w obsłudze, elastyczny w rozbudowie.

Komunikacja ma znaczenie. Wszystko ma znaczenie.



KX-NCP
Network Communication Platform

www.panasonic.eu

JAGUAR

XF DIESEL S



- **Najmocniejsze silniki diesla w swojej klasie**

6,4 sekundy do 100km/h, 275 KM, 600 Nm
tylko 6,8 l na 100 km

- **105% leasing**

Ze stałym gwarantowanym oprocentowaniem

- **Pakiet Ubezpieczeniowy 1,9%**

Pakiet GOLD

- OC, AC, NW

- najszerszy zakres usług

**Teraz w ofercie specjalnej z najwyższymi w Europie
dopłatami rejestracyjnymi – 5.000,- Euro
Dopłaty tylko do końca roku!**

Dowiedz się więcej na >>>

WWW.JAGUAR.PL



Sieć salonów: Gdańsk (58) 554 00 15 • Łódź (42) 674 07 77 • Poznań (61) 873 7979
Katowice (32) 609 93 40 • Kraków (12) 655 26 26 • Warszawa (22) 591 79 79
Warszawa (22) 640 13 80 • Wrocław (71) 315 31 15

Zużycie paliwa w cyklu mieszanym 6,8 l/100 km oraz emisja CO₂ 179 g/km