

Príbehy z prostredia BI alebo ako zvoliť správny nástroj na analýzy a reporting

■ LÝDIA ČAPÓOVÁ



Príbehy z praxe ukazujú, že nie je jedno, aký nástroj BI si zvolíte. V tomto článku prinášame tri skutočné príbehy zo slovenského prostredia BI, s ktorými sme sa nedávno stretli.

1. príbeh: Súkromná spoločnosť v sektore zdravotníctva

Spoločnosť pôsobiaca v sektore zdravotníctva začala na účely reportingu pred rokmi používať nadstavbový nástroj, ktorý naprogramoval na základe požiadaviek dodávateľ ich činnosť, postupne začali pociťovať obmedzenia, ktoré v prvých fázach „len“ strpčovali život používateľom, ale neskôr sa začali prejavovať aj vo finančnej stránke.

Asi najväčší problém spôsobovala tvorba nových reportov. Na vytvorenie nového reportu v oblasti medicínskej výkonnosti alebo vyhodnocovania predaja služieb bolo treba zadať požiadavku na dodávateľa, ktorý v priebehu niekoľkých týždňov alebo dokonca mesiacov (podľa aktuálnej vyťaženia) report zhotovil. Náklady na tvorbu alebo úpravy sa často pohybovali v tisícoch eur za jeden report, dokonca sa vyskytli aj reporty, ktorých zhotovenie stálo vyše 10 000 eur.

Ďalší problém bola interaktivita reportov. Používatelia mali k dispozícii najčastejšie len klasické tabuľky, ktoré boli navyše pomalé, zobrazenie výberu podľa filtra alebo detailu trvalo často desiatky minút až niekoľko hodín, čo spomaľovalo prácu.

Keďže reporty boli drahé a ich príprava alebo zmena trvala dlho, analytici pripravovali niektoré reporty ručne v Exceli. Príprava takýchto reportov trvala aj niekoľko dní týždenne a nezabezpečovala potreby manažmentu, ktorý požadoval informácie denne.

Spoločnosť sa rozhodla vyskúšať moderný nástroj na Business Intelligence, ktorý už počas dvojdňového workshopu preukázal pozitívne efekty. Report, ktorý pracovníci robili ručne, bolo možné vytvoriť ani nie za ¼ dňa, pričom poskytoval informácie denne, čo umožňovalo lepšie riadiť obchodné činnosti. Druhý re-

port, ktorý dodávateľ systému ERP pôvodne spracoval za 14 dní, bolo možné v novom nástroji BI pripraviť za jeden a pol dňa, pričom výstupom nebola len jedna tabuľka, ale celý súbor analýz a tabuliek, ktoré poskytovali ucelený pohľad na problematiku.

Na základe týchto skúseností sa spoločnosť rozhodla zaviesť tento nástroj plošne, zásadným spôsobom znížiť náklady na reporting a zvýšiť jeho prínos k zlepšeniu výkonnosti a ziskovosti.

2. príbeh: Renomovaná banka

Banka, ktorá je členom medzinárodnej skupiny, využíva na reporting nástroj svetového mena, ktorý implementovala v priebehu predchádzajúcich rokov s vysokými nákladmi. Z dôvodu chýbajúcich analytických funkcionalít a finančne náročných služieb externého dodávateľa pri potrebe zmien v reportoch si používatelia exportujú dáta z vopred pripravených reportov do MS Excel, kde si následne robia všetky potrebné analýzy. Keďže tento spôsob je pomerne časovo náročný, banka prijíma nových ľudí, aby zabezpečila tvorbu reportov načas a vykryla dovolenky alebo prípadné choroby.

Jeden z pracovníkov IT oddelenia sa dozvedel o nástroji BI novej generácie, ktorý poskytuje okrem štandardného reportingu aj široké analytické funkcionality a umožňuje eliminovať ručné spracovanie dát. Manažment IT oddelenia sa rozhodol nástroj na skúšku nainštalovať a pripraviť v ňom viacero komplikovanejších analýz. Výsledok bol príjemný – v nástroji bolo možné pripraviť presne tie typy grafov a výstupov, ktoré im robili problém, a mali v ňom k dispozícii aj nástroje na podrobnú analýzu až na úroveň zdrojových dát. Pracovníci, ktorí ho testovali, sa vyjadrili, že „príprava reportu, ktorá im trvá 3 dni, sa dá skrátiť na 3 hodiny, pričom výstup je rádovo krajší,“ alebo „s týmto nástrojom sa dá skrátiť čas akceptácie cieľov a urýchliť ich plnenie vlastníkmi procesov z niekoľkých mesiacov na týždeň“.

Žiaľ, nie každý príbeh má šťastný koniec. Keďže banka v minulosti minula veľké sumy na pôvodné reportingové riešenie, nebolo možné aj

napriek pozitívnym prínosom zrealizovať ďalšiu investíciu a pracovníci riešia svoje analýzy a reporty aj naďalej „po starom“.

3. príbeh: Významný štátny subjekt

Iná organizácia, konkrétne štátny subjekt, zaviedla MIS už pred niekoľkými rokmi. Koncepcia MIS sa robila tak, že implementačná spoločnosť dala nadefinovať výstupy jednotlivým odborom, čo nakoniec skončilo na stoloch odborných referentov. Výsledok? Veľké množstvo tabuliek, ktoré nezodpovedali potreby manažmentu.

Robustný MIS postavený nad často sa meniacim produkčným systémom si vyžaduje dynamicky realizovať zmeny. Má to však jeden háčik. Úprava v komplikovanom rozhraní manažérského informačného systému stojí tisíce až desaťtisíce eur.

Extrémne drahá a náročná implementácia sa skončila nakoniec tak, že úpravy v rozhraniach sa nerealizujú, pretože je to „taká strašná robota, že sa do toho nikomu nechce“. Údaje v MIS sú nepresné, analytici sa preto cez dopyty SQL pripájajú priamo na produkčný systém, vyťahujú si potrebné údaje a spracúvajú ich cez MS Access a Excel do konečných výstupov. MIS už dnes nik nepoužíva. Niet sa veľmi čo čudovať, že nové vedenie zastavilo investície do MIS.

Momentálne sa v organizácii vytvára hybná sila, ktorá si uvedomuje opodstatnenosť moderných riešení BI. Má predstavu o tom, čo potrebujú, pozná svoje produkčné systémy a predchádzajúca skúsenosť jej pomohla uvedomiť si, čo vlastne potrebujú: flexibilný systém, nezá-

vislosť od dodávateľa a používateľsky príjemné riešenie BI, zamerané na konkrétne potreby.

Tradičné nástroje BI vs. nástroj BI novej generácie

Príbehy z praxe naozaj ukazujú, že nie je jedno, aký nástroj BI si zvolíte. Tradičné nástroje BI často trpia zastaranosťou a ťažkopádnosťou. Nielenže sú drahé, pomalé, ale často si vyžadujú dlhú dobu implementácie, ponúkajú len nízku mieru používateľského komfortu, nepríťažlivú vizualizáciu, majú vysokú spotrebu zdrojov a nedostatočne sa orientujú na obchodné prínosy.

Očakávania ľudí od softvéru sa zmenili. Po neúspešných projektoch sa v organizáciách často vynárajú požiadavky, ktoré možno zhrnúť pod potrebu používať agilné a samoobslužné BI.

To nie je nič nové pre zákazníkov používajúcich BI novej generácie, ako je napr. QlikView. Rýchly vývoj aplikácií musí byť podporovaný komplexným produktom, ktorý obsahuje všetky potrebné funkcionality na BI. Načítanie a spracovanie dát z rôznych zdrojov tak možno realizovať veľmi rýchlo. Používatelia môžu byť zapojení do procesu vývoja BI v každej fáze. Len čo sú dáta pripravené, cez intuitívne a interaktívne používateľské prostredie môžu údaje vizualizovať, skúmať, transformovať ich na poznatky a objavovať nové pohľady. S takýmto prístupom majú používatelia vo vlastných rukách aj zmeny v analýzach a reportoch a ich budúci rozvoj.

Autorka pracuje ako produktová manažérka, EMARK