

Qlik Sense nasmeroval Union k rýchlym analýzám a reportom

„Benefit Qliku je v jeho technológii. Technologický „podvozok“ je vyladený a výkonný, čo znamená veľmi dobrý pomer cena vs. výkon. Vieme sa veľmi rýchlo dostať k výsledkom, za čo patrí vďaka najmä in-memory technológiám, na ktorých je riešenie postavené. Okrem rýchlych analýz je dôležitá aj vizuálna stránka a užívateľská prívetivosť.“

– Martin Spišák, ICT riaditeľ poisťovne UNION



Potreba nového riešenia

Poisťovňa ešte donedávna v oblasti analýz a reportingu využívala predovšetkým staršie business intelligence (BI) nástroje spolu s Microsoft Excelom. Rýchlo sa meniaci biznis dnes požaduje komplexné analýzy takmer na počkanie. Rovnako akcionár Unionu – Achmea požaduje nové typy analýz, reportingu a dashboardov.

Union teda hľadal riešenie, ktorým by vedel nahradiť nepružné BI prostredie. Nová platforma mala pozdvihnúť na vyššiu úroveň dashboarding, prezentačnú platformu, ako aj analytiku poisťovne. Kľúčové očakávania manažmentu boli rýchly reporting a konkrétne porovnávacie typy analýz.

Súboj na telo

V poisťovni sa rozhodovali medzi viacerými nástrojmi, napokon sa do najužšieho výberu dostal aj Qlik. Finálové duo mala preveriť pilotná prevádzka, ktorá porovnávala a testovala schopnosti oboch riešení. Riaditeľ ICT Unionu Martin Spišák odhaduje, že dobrú predstavu o ich používateľskom prostredí, aj

o funkčnosti a výkone získali asi po troch mesiacoch. Pilotná časť projektu zároveň určila organizáciu ľudí, počet licencií aj to, ktoré pozície budú Qlik Sense používať.

V rámci porovnávacieho testu poisťovňa hodnotila aj obtiažnosť nasadenia infraštruktúry, z čoho najlepšie vyšiel Qlik. Ten zabodoval aj v oblasti používateľskej jednoduchosti a self-service možností pre biznis používateľov. Pre úplnosť treba ešte dodať, že poisťovňa zo začiatku zvažovala aj iný visual analytics nástroj. Tu však nastal problém s cenou licencie a serverového riešenia: „U Qlik Sense je serverové riešenie zahrnuté v cene základných licencií, čo z nášho pohľadu predstavovalo veľkú konkurenčnú výhodu,“ dodáva Martin Pavlík špecialista vývoja v Unione.

Záverečný verdikt Unionu napokon ukázal na Qlik Sense. Toto rozhodnutie bolo podporené aj od akcionára Achmea, ktorá Qlik dnes úspešne používa.

Prehľad riešenia

Union

Odvetvie: poisťovníctvo

O Unione: Union je jedna z najskúsenejších poisťovní na Slovensku. Vznikla v roku 1992 a dnes ponúka širokú škálu produktov životného neživotného a zdravotného poistenia pre individuálnych aj firemných klientov. Od roku 1997 je súčasťou najväčšej holandskej poisťovacej skupiny Achmea B.V., čo je holding združujúci viacero spoločností.

Krajina: Slovensko

Výzvy: Union teda hľadal riešenie, ktorým by vedel nahradiť nepružné BI prostredie. Nová platforma mala pozdvihnúť na vyššiu úroveň dashboarding, prezentačnú platformu, ako aj analytiku poisťovne. Kľúčové očakávania manažmentu boli rýchly reporting a konkrétne porovnávacie typy analýz.

Riešenie: Union využíva Qlik Sense na viacerých oddeleniach na analýzy a reporting. Využívajú ho napríklad predstavenstvo, kontroling, aktuári, či analytici.

Prínosy:

- Analýza a prezentácia obchodných výsledkov
- Užívateľská nenáročnosť a dynamika
- Analýzy zákazníckeho správania
- Menej času a energie vynaložené na analýzy a reporting

Analýzy za hodiny namiesto dní

Pracovníci sa už nemusia trápiť s neko-nečnými analýzami a reportami v Exceli.

50 KPIs za prvé dva mesiace

Dvakrát rýchlejšie vyhodnotenie KPIs ako u iných sesterských spoločností v rámci Achmea Group.

Ďalší priebeh nabral rýchly spád – k reálnemu produkčnému nasadeniu došlo počas ďalších dvoch týždňov. Rýchle výsledky sa dostavili aj vďaka tomu, že dátové modely a výstupy, ktoré boli vytvorené počas testovania sa bez problémov použili na finálne riešenie. Takýto prístup je v projektoch zastrešovaných EMARKom bežný.

Oblíbený nástroj

Ešte počas testovacej fázy vznikla sada reportov a analýz, ktoré pokrývali štyri oblasti reportingu. S riešením Qlik Sense začali pracovať najprv aktuári – poisťní matematici, zodpovední za tvorbu produktov. O niečo neskôr bol Qlik Sense nasadený aj v rámci projektu Onlia.sk, ktorý ponúka inovatívny spôsob predaja a servisu poistenia bezkontaktné - online.

Po ostro štarte popularita Qlik Sense rástla raketovou rýchlosťou. Už po pár týždňoch sa stal obľúbeným aj u členov predstavenstva, ako aj vrcholového a stredného manažmentu, kde sa používa na analýzu a prezentáciu obchodných výsledkov. Okrem riadiacich pracovníkov s riešením pracuje aj kontroling, analytici a špecialisti na jednotlivých oddeleniach. Je preto predpoklad, že sa bude v rámci Unionu rozširovať aj ďalej. Napríklad aj na oddelenie Zdravotného poistenia, kde sa očakáva pomerne veľký rozsah analýz.

Používateľ už nemusí byť „ítečkár“

Dôvody popularity riešenia Qlik Sense Martin Spišák vidí najmä v jeho užívateľskej nenáročnosti, dynamike a možnostiach širokého uplatnenia: „Qlik má výborné vlastnosti aj z pohľadu technologického „podvozku“. V pomere cena/výkon má oproti jeho konkurencii navrch.“

Okrem rýchlych analýz bola pre Martina Spišáka dôležitá aj vizuálna stránka a užívateľská prívetivosť. Ľudia, ktorí v Unione s analýzami pracujú, totiž vo väčšine prípadov nie sú IT špecialisti. Sú to skôr „biznisoví“ používatelia, u ktorých sa nevyžadujú hlboké technické znalosti, hoci musia byť zdatní analyticky.

Analýzy a reporty, ktoré ešte donedávna vyžadovali značnú podporu IT oddelení, dnes zvládnu sami užívatelia a spravidla na počkanie.

Používateľskému komfortu Qlik Sense určite nahráva aj jeho schopnosť pracovať s množstvom rôznych vstupných formátov dát – či už je reč o databázových, textových alebo trebárs tabuľkových.

Vlastné sily aj podpora EMARKu

Celý projekt riešil Union internými kapacitami so zastrešením a odbornou podporou Qlik špecialistov z EMARKu. Okrem licencií EMARK poskytol aj svoje know-how, best practices a zaškolenie biznis používateľov, dátových špecialistov a vývojárov.

V Unione si spoluprácu s EMARKom pochvalujú a vysoko hodnotia najmä odbornosť a schopnosť maximálnej flexibility. „V spolupráci s Qlikom nám umožnili trojmesačnú testovaciu prevádzku. Tá nás presvedčila, že nástroj, ktorý si chceme kúpiť, je šitý na nás,“ dodáva Martin Pavlík. EMARK nastavil cestu, po ktorej sa v Unione už pustili sami, s metodickou a odbornou podporou svojho Qlik partnera. Konzultanti EMARKu sú vždy poruke keď sa v poisťovni „zaseknú“ s riešením zložitých problémov a poradia ako sa posunúť ďalej.

Pre úspešné nasadenie Qliku bolo dôležité aj vyčlenenie špeciálnej internej kapacity na IT oddelení. V ideálnom prípade je to človek, ktorý Qlik už ovláda, čo bol aj prípad Unionu. „Ak sa má totiž technológia posúvať dopredu, musí mať svojho lídra a garanta, ktorý to bude riadiť a tento človek musí mať na to vytvorenú aj dostatočnú kapacitu,“ radí Martin Spišák.

Detailný pohľad dovnútra biznisu

Qlik Sense sa v Unione využíva aj pre skvalitnenie každodenného rozhodovania a zároveň aj pre reporting materskej spoločnosti. Poisťovňa v tejto súvislosti vyhodnocuje 64 kľúčových

indikátorov výkonu (KPI). Spadajú sem napríklad počty zmlúv a zákazníkov, plány, predikcie, riziká, či sledovanie vývoja obchodu a to všetko je dnes možné prezentovať s vždy aktuálnymi dátami a v jedinom dashboarde.

Kľúčové indikátory sú vyhodnocované na mesačnej báze, v budúcnosti sa však ráta s prechodom na týždňovú frekvenciu. „V tejto časti nám Qlik Sense veľmi pomohol,“ hovorí Martin Pavlík. „Prvých päťdesiat KPIs sme boli schopný urobiť v priebehu dvoch mesiacov od začiatku projektu, čo bolo 2-krát rýchlejšie ako u iných sesterských spoločností v rámci Achmea Group,“ dodáva.

Ďalším príkladom je už spomínaný projekt Onlia.sk. Okrem analýz zmluvného portfólia, dashboardov a reportov tu Union analyzuje správanie sa klientov napríklad spôsob uzavretia zmluvy, platby, odkiaľ k nám klient prichádza. Ľuďom stojacim za projektom pomáha Qlik Sense pochopiť určité zákonitosti biznisu a ovplyvňovať jeho vývoj.

Pracovníci právneho oddelenia Unionu, ktoré vedie prehľad sankcionovaných osôb, už nemusia z databázy manuálne sťahovať zoznamy a kontrolovať zhody. O všetko sa postará Qlik Sense, ktorý tu zároveň pomohol riešiť tzv. súčinnosti. „Ak napríklad exekútor poslal zoznam osem tisíc ľudí, ktorí sú v exekúcii a žiadal od nás informáciu o daných subjektoch, dokážeme veľmi rýchlo pospájať informácie z rôznych dátových zdrojov a vyhodnotiť ich,“ hovorí Martin Pavlík.

Qlik dohliada na uzatvorenie obchodov

Qlik Sense spája dáta z viacerých informačných systémov ako sú napríklad back-office, produkčný systém pre neživotné poistenie, ako aj analytické dáta z internetu – teda soft dáta. Nad týmto dátovým modelom si používatelia tvoria vlastné analýzy.

Plánom poisťovne je stále viac integrovať internetové dáta – to sú

napríklad všetky dáta, ktoré sú vygenerované cez cookies. Poisťovňa má k dispozícii informácie o návštevách webstránky, o čo sa používatelia zaujímajú a či sa návšteva skončila uzatvorením zmluvy, prípadne či ide o potenciálneho klienta. Ak návštevník zanechá mailovú adresu alebo kontakt na telefón následne ho pracovníci poisťovne môžu kontaktovať s tým, že neukončil svoju aktivitu a snažia sa obchod dokončiť.

Početnou skupinou používateľov Qlik Sense sú aktuári. Pochvalujú si možnosť integrovať viacero dátových zdrojov na jednej analytickej platforme. Takto napríklad porovnávajú ceny motorového poistenia. „Získavame tu ceny – či už naše alebo od konkurencie. Môžeme ich analyzovať z pohľadu regiónov, či rôznych typov rizík a porovnávať ich,“ popisuje Martin Spišák. Nástroj pomáha optimalizovať cenovú úroveň motorového poistenia, čo je práve ten pohľad, ktorý aktuári potrebujú.

Viacero dashboardov vzniklo aj v oblasti zdravotného poistenia. Analyzujú podmienky poskytovania zdravotnej starostlivosti a jej nákladovosti – cez jednotlivých poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, regióny či odbornosti. Pracovníci poisťovne dnes vidia ako si konkrétny poskytovateľ vedie v rámci určitej diagnózy, alebo spôsobe liečby. Pre Union je dôležitý aj ukazovateľ, ktorý sleduje, kde sa poskytovateľ zdravotnej starostlivosti nachádza vo vzťahu k nákladovému priemeru.

Úspory času a energie

V oblasti poistenia motorových vozidiel kvalitnejšie analýzy prispeli k optimalizácii cenových hladín. „Určite sa nám zvýšil potenciál predaja,“ pripomína Martin Spišák. Ak je reč o úsporách, jednoznačným prínosom tohto projektu je menej času a energie vynaložených na analýzy. Tie sú s Qlik Sense rýchlejšie a dynamickejšie. Pracovníci sa už nemusia trápiť s nekonečnými analýzami v Exceli, ktorými bežne trávili niekoľko dní. Ten istý výsledok dnes dostanú maximálne v priebehu hodín.





AK MÁTE ZÁUJEM O SPOLUPRÁCU,
KONTAKTUJTE NÁS NA:

emark@emark.sk

Sme na Facebooku, LinkedIn
a Twitteri. Sledujte nás!

www.emark.sk

15th Anniversary of EMARK.

