

# Systemy business intelligence

## se stávají nepostradatelným pomocníkem i pro řízení menších společností

Michal Nový

### Současné trendy v investování v ICT

V dnešní době si už nedokážeme představit společnost podnikající v sektoru služeb, která by neměla alespoň tolik osobních počítačů, kolik má zaměstnanců. Společnosti střední a větší velikosti už vlastní i dostatečné serverové zázemí. To vše existuje díky nemalým investicím do informačních a komunikačních technologií (ICT). Na těchto počítačích jsou provozovány

základní programové aplikace pro kancelářskou práci a vnitropodnikové aplikace pro účetnictví, řízení vztahů se zákazníky a dodavateli, skladovou evidenci, objednávkové a platební systémy a další aplikace lišící se podle oboru podnikání. I tyto aplikace musejí být nakoupeny, aby mohly být používány. V minulosti bylo technické vybavení (hardware) dražší než programové vybavení (software). Postupem času se tento poměr výrazně obrátil a programové

vybavení je nákladnější. Investice ještě více rostou v případech, kdy společnost vyvíjí nebo si nechá vyvinout software na zakázku podle svých potřeb a přání. I když se jedná o dražší variantu, pro společnost je mnohem přínosnější.

### Informace, informace a zase informace

V každé společnosti platí, že nejen vedení společnosti, ale i nižší úroveň řízení potřebují vědět, jak jsou na trhu úspěšní, jak kvalitní jsou jejich služby, jaké je vyřízení výrobních prvků, jak se vyvíjí ekonomické a finanční ukazatele a další klíčové výkonostní ukazatele (KPI). Jejich sledování obvykle umožňují přímo aplikace, ve kterých tyto informace primárně vznikají, a získávání požadovaných informací nepředstavuje žádné dodatečné náklady kromě určitého množství lidské práce. Bohužel jsou sledované informace izolované v rámci systémů, ve kterých vznikly. A takové informace nejsou téměř nikdy dostačující a nepokrývají potřeby svých uživatelů.

Situaci si můžeme ilustrovat na příkladu. Bankovnímu subjektu se pomocí marketingové kampaně podařilo získat nového zájemce o úvěr. Zaměstnanci provedou sběr osobních údajů, zájemce ohodnotí a rozhodnou, že mu úvěr poskytnou. Klient má během splácení určitou platební morálku, využívá i jiné neúvěrové produkty banky. Každý z těchto faktů může být zaznamenán jiným systémem a může mít vliv na přínos klienta pro společnost. Aby mohla banka tento přínos změřit, musí použít pokud možno všechny dostupné informace ze všech systémů. Takovou úlohu ovšem nelze řešit pomocí běžného programového vybavení (např. Microsoft Excel). Pro vývojáře je příliš časově náročná na zpracování a údržbu, jen těžko lze omezit výskyt chyb, není možné rychle reagovat na nové a změnové požadavky. Složitější pohledy a analýzy jsou v takovém prostředí naprosto neřešitelné kvůli komplikovanému a časově náročnému zpracování.

### Přínosy BI řešení

V tomto okamžiku nastupují nástroje business intelligence (BI). Umožňují propojovat a kombinovat data z více na sobě nezávislých zdrojů. Takže v našem příkladu bankovního ústavu a úvěrového klienta mají zaměstnanci banky k dispozici informace ze všech dostupných informačních systémů. Mohou porovnávat úvodní hodnocení



klienta s jeho skutečným chováním, které představuje platební morálka, způsoby a výsledky pravidelné či nahodilé komunikace s klientem. BI nepřináší jen sloučení informací z různých datových zdrojů, ale dokáže proces získávání informací zautomatizovat. Pravidelná tvorba výsledků i jejich distribuce cílovým uživatelům je automatizovaná a dokumenty jsou k dispozici ve webovém prohlížeči, v elektronické poště nebo na sdílených síťových discích.

### Nabízené funkčnosti

Dostupnost dokumentů odkudkoli v žádném případě neznamená, že jsou dokumenty k dispozici pro všechny. V každé společnosti by měla být nastavena přístupová politika, která je obrazem jejího vnitřního uspořádání. Například zaměstnanec, který nepracuje v oddělení lidských zdrojů, nemůže mít přístup k osobním informacím a mzdám ostatních zaměstnanců. Nástroje BI umožňují řídit přístup jednotlivých uživatelů k různým informacím a dokáží dodržet pravidla stanovená přístupovou politikou organizace. Rovněž dokáží rozlišit detail, v jakém mají poskytnout požadované informace svým uživatelům. Nejvyšší řídicí úroveň požaduje převážně souhrnná data za všechny služby na všech pobočkách. Ale jednotlivým vedoucím poboček už budou prezentovány pouze výsledky jejich vlastní pobočky. Na druhé straně produktový manažer hypotečních úvěrů bude moci sledovat pouze svůj produkt a o ostatních produktech se žádné informace nedozví.

Existuje řada podnikových procesů, které jsou jednoduše popsatelné a měřitelné. K procesům tohoto typu je jednoduché vytvořit a počítat statistiky a výsledky, podle kterých bude proces zlepšován a bude lépe reagovat na vyvolané změny. Na druhé straně existují procesy nebo ovlivňující faktory, které jsou velmi špatně měřitelné a popsatelné. Pro takové procesy je takřka nemožné vytvořit pravidelné statistiky. Odpovědný řídicí pracovník potřebuje v takovém případě prostředky a prostor, aby mohl pátrat po příčinách, modelovat různé situace a vyvozovat závěry ze svého bádání. Taková činnost se v terminologii BI nazývá ad-hoc analýza a patří mezi základní dodávané funkčnosti. V praxi se analýzy tohoto typu používají velmi často.

### Předpoklady úspěšného nasazení

Nasazení nástrojů BI není technicky nijak extrémně náročné. Zájemce o BI řešení

musí splnit určité podmínky, které jsou nutné pro instalaci a provoz takového systému. Mezi ně patří technické prostředky pro provoz samotného BI serveru, který provádí výpočty a obsluhuje požadavky uživatelů. Výkonnost fyzického serveru, na kterém je provozován BI server, nemusí být nijak vysoká. Většina výpočtů je přenášena na databáze, ve kterých jsou uložena zdrojová data.

Dalším nutným předpokladem je přístup ke zdrojovým datům. Běžně se využívají databázové systémy předních světových výrobců. Data lze ovšem čerpat i ze strukturovaných textových souborů nebo sešitů Microsoft Excel. Data mohou být čerpána buď přímo z databází zdrojových systémů (např. účetní systémy, databáze zákazníků a odběratelů, objednávkové a platební systémy atd.), nebo přes datový sklad, ve kterém už mohou být data integrována z více zdrojů a mohou být transformována do podoby vhodnější pro reportování. Varianta s datovým skladem je bezpečnější, efektivnější a výkonnější, ale také nákladnější na pořízení a provoz. Obě varianty se v praxi využívají, přičemž záleží na přáních a možnostech zákazníka.

Nelze zapomenout na vyškolené zaměstnance, kteří budou systémy BI spravovat, provádět požadované změny a realizovat nové požadavky koncových uživatelů. V některých společnostech bývají správa a další vývoj BI řešeny formou outsourcingu, tedy dodavatelským způsobem. Na dodavatele je možné přenést jak úvodní instalaci a konfiguraci a vývoj určených statistik a reportů, ale také podporu při řešení problémů s nedostupností systému.

### Začít je jednoduché

Systémy BI jsou již řadu let využívány velkými společnostmi (banky, telekomunikační operátoři, ...), pro které jsou naprosto nezbytnou součástí řídicích procesů. V poslední době se ale velmi rozšiřují i do středních a malých společností. I v těchto společnostech se BI systémy postupně stávají nepostradatelným pomocníkem nejen pro nejvyšší řízení, ale také pro střední řídicí úroveň i pro úzce zaměřené odborníky. Důvodem je zejména vysoká užitná hodnota při řízení vnitropodnikových i ostatních procesů a díky vstřícné cenové politice řady výrobců i klesající ceny základních technologií. ■

Autor je senior konzultant společnosti Sophia Solutions

Inzerce

"SOFOS - Manažerský reporting snadno a rychle"



## Potřebujete mít včas správné a aktuální informace pro vaše efektivní rozhodování?

### Umožníme Vám:

- Okamžitý přístup ke kriticky důležitým informacím
- Kvalitní a přehledný reporting
- Zvýšení konkurenceschopnosti
- Růst hodnoty firmy

Sophia Solutions,  
specialista  
na Business Intelligence

www.sophias.cz  
info@sophias.cz  
+420 226 517 800

