



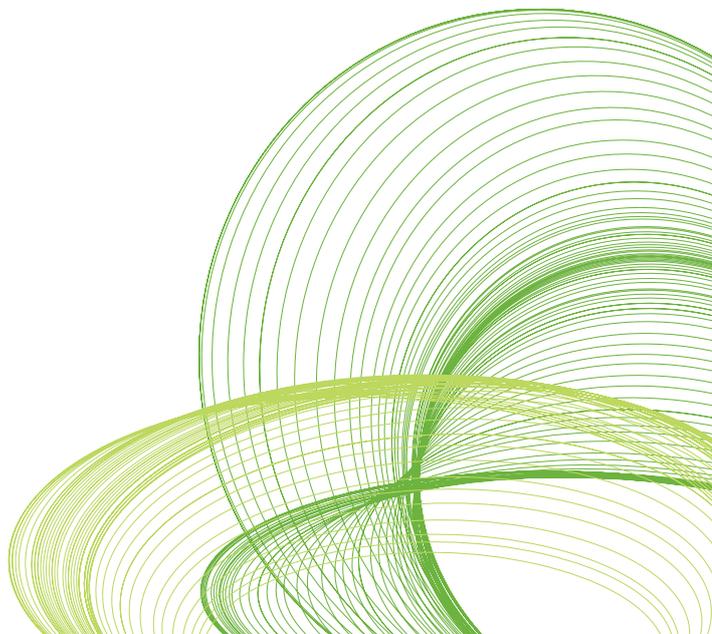
# **BUSINESS DISCOVERY:** эффективная, управляемая пользователем система бизнес-аналитики

---

Информационный бюллетень о решении QlikView

Июль, 2011 г.

[www.qlikview.ru](http://www.qlikview.ru)



## Содержание

---

<b>Рынок систем бизнес-аналитики переживает грандиозные преобразования</b>	<b>3</b>
<b>Традиционные системы бизнес-аналитики нуждаются в жестком контроле со стороны ИТ-специалистов</b>	<b>3</b>
<b>Новые пользовательские возможности изменяют мир</b>	<b>4</b>
<b>Решения принимаются на основе данных, полученных из различных источников</b>	<b>6</b>
<b>Платформы Business Discovery способствуют глубокому пониманию происходящих процессов</b>	<b>7</b>
<b>Business Discovery: новое поколение систем бизнес-аналитики</b>	<b>9</b>
<b>Приложение</b>	<b>10</b>
Статьи о QlikView из блогов	10
Примечания	11

## Рынок систем бизнес-аналитики переживает грандиозные преобразования

---

Задача системы бизнес-аналитики — предоставить рядовым сотрудникам компании и руководителям разных уровней возможность использовать информацию с пользой для бизнеса: исследовать данные, получать ответы на вопросы, делать важные выводы и принимать оптимальные решения. Традиционные системы, при помощи которых на протяжении многих лет выполнялся бизнес-анализ, предоставляют точные операционные данные, основанные на сформированных заранее статичных отчетах, но они не создают условия для самостоятельной работы и предоставляют мгновенный доступ к данным по желанию пользователя, что, безусловно, необходимо для решения повседневных рабочих задач.

ИТ-отделы склонны отдавать предпочтение основанным на отчетах BI-решениям таких крупных поставщиков, как IBM, Microsoft, Oracle и SAP. Но все чаще бизнес-пользователи предъявляют к ним критические претензии, и их мнение весомо, как никогда ранее. При выборе систем бизнес-аналитики они уже не отдают предпочтение традиционным BI-решениям.

Предприятия выбирают то, что специалисты Gartner называют платформами для исследования данных, а мы — платформами Business Discovery<sup>1</sup>. И покупают их в больших количествах. Согласно маркетинговому исследованию компании IDC, в 2010 году используемые конечными пользователями средства для генерации запросов, формирования отчетов и анализа данных (включая платформы Business Discovery) составили более 80 % рынка решений для бизнес-аналитики<sup>2</sup>. В этом же исследовании IDC констатировала, что такие не столь крупные поставщики, как компания QlikTech, опережают общий рост рынка.

## Традиционные системы бизнес-аналитики нуждаются в жестком контроле со стороны ИТ-специалистов

---

Аналитические исследования показывают, что пользователи систем бизнес-аналитики хотят иметь возможность самостоятельно задавать вопросы и получать ответы, чтобы принимать оптимальные решения. Но традиционные BI-системы не рассчитаны на тех, кто предпочитает задавать вопросы без посредников и работать с данными напрямую, — такие системы ориентированы исключительно на отчеты (см. рис. 1): пользователи вынуждены довольствоваться жестко заданными направлениями детализации, шаблонами отчетов, заранее сформулированными вопросами, предварительно настроенными панелями и низкой доступностью метаданных.

В традиционных системах бизнес-аналитики в обязанности ИТ-службы входят создание моделей данных, представление их в виде понятых бизнес-терминов (семантического слоя), составление отчетов и создание панелей, а также защита и контроль данных. В результате ИТ-специалисты оказываются чрезмерно загруженными, а пользователи выстраиваются в длинную очередь в ожидании выполнения своих заявок и получения отчетов, что снижает отдачу от инвестиций, вложенных в развертывание и поддержку системы бизнес-аналитики.

Рисунок 1. Традиционные системы бизнес-аналитики ориентированы на отчеты

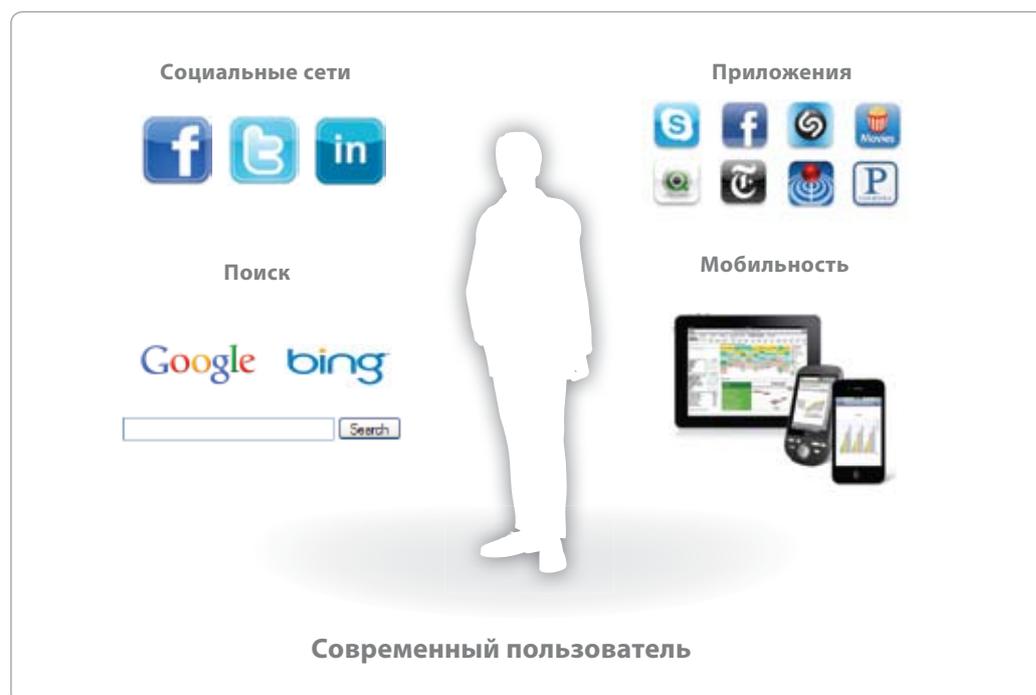


© 2011 QlikTech

## Новые пользовательские возможности изменяют мир

В последнее десятилетие ожидания бизнес-пользователей в отношении информационных систем претерпели грандиозные изменения. Приложения Google и Apple предлагают, всего лишь кликнув по иконке, начать работу с помощью интерактивного и удобного интерфейса и сразу же получить результат. Строка поиска, окошко статуса, кнопка «мне нравится» и сенсорный дисплей изменили способ, при помощи которого люди обмениваются информацией, исследуют и используют данные (см. рис. 2). Сегодня рабочие инструменты должны быть такими же эффективными и простыми в использовании, как домашние бытовые приборы.

Рисунок 2. Новые пользовательские возможности изменяют мир



© 2011 QlikTech

Некоторые пользовательские инструменты совершают переворот на рынках BI-систем и других программ для бизнеса.

- **Поиск в Интернете — первый способ получения ответов на вопросы.** Слово Google стало именем нарицательным, и появился глагол «гуглить». Миллионы пользователей запускают браузеры и при помощи поисковых систем быстро получают достоверные ответы на сложные вопросы. Сколько раз на прогулке с друзьями или за обеденным столом у вас возникали споры и кто-нибудь доставал мобильное устройство, чтобы проверить информацию и положить тем самым конец всем разногласиям?
- **Люди — существа социальные.** Принимая более или менее серьезные решения, люди собирают все доступные им данные, а также мнения, советы, и отзывы тех лиц, которым доверяют. Социальные сети и интуитивно понятные программы используются для того, чтобы задать вопрос или, наоборот, поделиться с аудиторией своими знаниями, впечатлениями и идеями. Twitter, Facebook и LinkedIn дают миллионам людей возможность обмениваться информацией, общаться и создавать эффективные профессиональные и личные сообщества, и для этого им не требуется разбираться в сложных технологиях.
- **Наши современники предпочитают использовать специализированные, направленные на решение конкретных задач приложения.** Легкие и быстрые, они изменяют мир и могут быть востребованы по мере необходимости. Разработчики создают приложения для разных платформ: для настольных компьютеров и ноутбуков Mac, планшетов и мобильных устройств с операционными системами Apple iOS, Android, BlackBerry и Windows. В наши дни доступны сотни тысяч удобных приложений для решения самых разных задач: от вопросов, связанных со здоровьем, до банковских операций или прогноза погоды. Возможность создания специализированных приложений имеет большое значение и для компаний, которые их применяют, и для отдельных пользователей.
- **Мобильные пользователи хотят, чтобы программы и данные перемещались вместе с ними.** Люди берут планшеты и смартфоны на работу и могут в любое время общаться с партнерами и получать информацию. Им важно иметь в своем распоряжении все необходимые инструменты именно там, где приходится работать, — за своим компьютером или в удаленном офисе, рядом с заводским конвейером или в торговом зале магазина. Когда есть возможность воспользоваться бизнес-приложениями и данными «прямо на месте», можно объединить необходимые данные с только что добытой информацией и получить более полное представление о происходящем.

## ЧТО ТАКОЕ BUSINESS DISCOVERY?

Business Discovery — это управляемая пользователем аналитическая система, которая дает возможность принимать решения, основываясь на информации, полученной из разных источников: из баз данных и приложений, от разнообразных устройств, от других людей или из реальной действительности. Пользователи получают данные и обмениваются ими с членами своего коллектива или с организациями. Платформы Business Discovery позволяют самостоятельно формулировать вопросы и находить на них ответы. Сотрудники могут превращать информацию в знания благодаря специализированным приложениям, мобильности, возможности использовать и комбинировать любые данные и работать в команде.

## Решения принимаются на основе данных, полученных из разных источников

Мы принимаем решения, основываясь не только на сухих цифрах, но и на данных, поступающих из окружающей действительности; обсуждая различные темы с другими людьми, мы принимаем во внимание их мнения, идеи, впечатления и интересы. Общение и сотрудничество, а также реальная информация позволяют воспринимать все данные в определенном контексте и принимать оптимальные решения.

Рассмотрим несколько типичных ситуаций.

- **Менеджер по продажам, добиваясь улучшения показателей, работает с агентами.** Менеджер по продажам, осуществляющий надзор за работой агентов в определенном регионе, хочет повысить уровень продаж. Чтобы определить, кто из его сотрудников неэффективен, он использует свое приложение для управления продажами и анализирует коэффициент конверсии (необходимое для продажи товара количество звонков). Менеджер видит, кому из потребителей звонит каждый агент и какие товары приобретаются. Он устраивает выездную встречу с каждым агентом, чтобы пересмотреть планы продаж и провести тренинг по эффективному общению с потребителями. Во время одной из таких встреч он замечает, что имеющаяся в его распоряжении информация о товарах неполна и неактуальна, и у агента не хватает данных, чтобы правильно определить, какому покупателю следует позвонить и какой товар будет ему интересен. Менеджер просматривает показатели эффективности агента на своем iPad и передает ему результаты анализа более эффективных стратегий поведения. В заключение они договариваются о еженедельных контрольных звонках, во время которых будет осуществляться оценка данных о продажах и потребителях с последующей корректировкой территориального плана продаж.
- **Изменение производственного графика в целях повышения качества поставок.** В ходе плановой проверки руководитель службы контроля качества одного из заводов обнаруживает, что партия недавно изготовленных комплектующих не соответствует требованиям покупателя. Он делает об этом отметку в специальном приложении, информируя о случившемся сотрудника, отвечающего за организацию поставок. Последний, в свою очередь, при помощи мобильного устройства выясняет, есть ли еще где-то комплектующие, которые можно перенаправить недовольному покупателю или, в качестве варианта, в какое время будет произведена следующая партия. Ему нужно рассчитать связанные с возникшей ситуацией затраты, а также оценить степень риска в отношении других заказов. Он созванивается с отделом сбыта, с менеджерами по планированию производства и по логистике, а также с руководителем производства. После совместного изучения различных вариантов с использованием ряда аналитических приложений они принимают решение о внесении изменений в производственный график, чтобы произвести еще одну партию комплектующих.
- **Наблюдение в торговом зале приводит к увеличению заказа на поставку одежды.** Продавец замечает, что люди постоянно останавливаются у новой витрины с модной летней одеждой. Он указывает на этот факт в аналитическом приложении по продажам. Менеджер по маркетингу, увидев эту отметку, звонит продавцу, чтобы обсудить возможные меры по увеличению продаж представленных на витрине нарядов. В то же самое время сотрудник, занимающийся распределением сезонной спортивной одежды, оценив ситуацию, отражаемую в аналитической системе, перенаправляет товары, предназначенные для другого рынка сбыта, чтобы пополнить ассортимент и удовлетворить неожиданно возникший потребительский спрос. Таким образом магазин пополняет свой запас ходового товара. В данном случае роль менеджера по распределению оказывается самой важной: увидев, что представленные в витрине товары успешно продаются по всей стране, он организует совещание с участием закупщика и поставщика товара и просматривает с ними записи о поступающих заказах. В результате совместного обсуждения принимается решение об увеличении на 20% партии товара, заказываемой для удовлетворения потребительского спроса.

## Платформы Business Discovery способствуют глубокому пониманию происходящих процессов

---

Пользователи становятся все более требовательными к технологиям, которые используют в своей работе. Они голосуют кошельком, покупая платформы Business Discovery, отличающиеся быстротой развертывания, удобством работы и позволяющие решать бизнес-задачи интересно и продуктивно<sup>3</sup>. Платформы Business Discovery — это интерактивные инструменты для ассоциативного поиска, открывающие оперативный и повсеместный доступ к важным данным, обеспечивающие мгновенное выполнение различных аналитических задач и имеющие короткий срок окупаемости (см. рис. 3). При использовании платформ Business Discovery роль ИТ-службы состоит в том, чтобы предоставить пользователям возможности для самостоятельной работы, то есть собрать, подготовить и проверить необходимые им данные, а также обеспечить безопасность и масштабируемость решений.

**Рисунок 3. Business Discovery — эффективная, управляемая пользователем система бизнес-аналитики**



© 2011 QlikTech

Business Discovery — это управляемая пользователем аналитическая система, которая дает возможность принимать решения, основываясь на информации, полученной из разных источников: из баз данных и приложений, от разнообразных устройств, от других людей или из реальной действительности. Пользователи получают данные и обмениваются ими с членами своего коллектива или с организациями. Платформы Business Discovery позволяют самостоятельно формулировать вопросы и находить на них ответы, а также принимать решения коллективно, в рамках командной работы.

Business Discovery это:

- **Участие каждого сотрудника.** Вместо нескольких человек, принимающих участие в поиске решений, Business Discovery дает возможность каждому внести свой посильный вклад. По аналогии со свободным программным обеспечением, коллективной разработкой или открытыми инновациями Business Discovery помогает не только потреблять готовую информацию, но и создавать ее. Business Discovery не является набором централизованно управляемых, предварительно подготовленных и распределяемых между пассивными пользователями данных. Это данные и аналитика, доступные как отдельным сотрудникам, так и целым группам, а также возможность получать необходимую и точную информацию быстрее, чем когда бы то ни было.

- **Специализированные приложения.** Никому не нужны сложности с развертыванием и управлением тяжеловесными бизнес-приложениями. Благодаря платформам Business Discovery пользователи с различным уровнем технологических навыков могут создавать и развертывать простые, направленные на решение конкретной задачи, интуитивно понятные приложения, которые либо используются многократно, либо убираются как ненужные, когда необходимость в них исчерпана. Приложения можно легко изменять, объединять и обмениваться ими с другими пользователями; в итоге идет бурное внедрение инноваций, а предприятие пожинает их плоды. Модель, позволяющая каждому пользователю быстро создать и развернуть необходимое для решения конкретной задачи приложение Business Discovery, — это новый подход в бизнес-аналитике.
- **Возможность комбинировать данные из различных источников.** Вопросы, возникающие у пользователей в ходе работы с данными, непредсказуемы — никто не в состоянии их предвидеть. Традиционные системы бизнес-аналитики вынуждают ИТ-специалистов принимать активное участие в работе всех подразделений и постоянно находиться в распоряжении пользователей для создания очередных запросов и формирования отчетов, чтобы давать ответы на все новые вопросы. В отличие от таких решений, платформы Business Discovery дают возможность свободно извлекать и комбинировать данные, поступающие из различных источников, использовать их для самостоятельной или коллективной работы, а при необходимости получать визуальное представление результатов бизнес-анализа, что обеспечивает более глубокое понимание происходящих процессов.
- **Социализация и командная работа.** Найти информацию — это всего лишь полдела, ее нужно сообщить другим. Зачастую истинная ценность полученных данных становится очевидна, только когда небольшое достижение одних подразделений организации приводит к получению значительных результатов в других. Business Discovery позволяет создать сообщество пользователей, когда совместная работа направляется на принятие оптимальных решений, а информация распространяется по всей организации. Business Discovery дает возможность коллективно использовать полученные результаты и принимать решения как с помощью приложений Business Discovery, так и посредством интеграции с другими существующими на предприятии системами, например Microsoft SharePoint или Salesforce Chatter.
- **Высокая мобильность.** Где бы ни находились сотрудники организации, отвечающие за принятие тех или иных решений, им необходимо иметь под рукой все данные. Планшеты и другие мобильные устройства с крупноформатными дисплеями делают бизнес-данные повсеместно доступными. В отличие от традиционных систем бизнес-аналитики, мобильность которых сводится к предоставлению статичных отчетов и панелей для портативных устройств, мобильные платформы Business Discovery предлагают интуитивно понятный интерфейс и инфраструктуру приложения для повсеместного исследования данных, установления между ними связей и получения требуемых ответов.

## Business Discovery: новое поколение систем бизнес-аналитики

Business Discovery — новый этап в развитии систем бизнес-аналитики. При помощи Business Discovery пользователи самостоятельно получают ответы на возникшие у них вопросы, работают в команде, узнают новую информацию и в итоге выходят на новый уровень принятия решений. Они основываются на информации, получаемой из разных источников: из баз данных и приложений, из реальной жизни. Платформа Business Discovery позволяет им не оставаться в границах заранее заданного алгоритма действий или предварительно сформулированных вопросов. Они могут спрашивать о чем угодно, исследовать данные вдоль и поперек, а не только детализировать их заранее определенным способом. Хотя в некоторых сценариях использования организациям по-прежнему необходимы отчеты стандартного образца, Business Discovery — это та система, которая в полной мере соответствует целям бизнес-аналитики.

## Приложение

---

### СТАТЬИ О QLIKVIEW ИЗ БЛОГОВ

*The Consumerization of BI.* 28 июня 2011 г.

<http://qlik.to/kjvgdZ>

*Social BI: How Do People Work, and What Tools Are Available?* 22 июня 2011 г.

<http://qlik.to/mz7lkl>

*What's the Right Context for Deliver of Social BI?* 20 июня 2011 г.

<http://qlik.to/mPdZsL>

*IDC Sizes BI Tools Market at \$8.9B in 2010.* 10 июня 2011 г.

<http://qlik.to/mRxqNp>

*Design Thinking Supported by Business Discovery Can Drive Innovation.* 8 июня 2011 г.

<http://qlik.to/IM6WOf>

*You Can Have It Both Ways: Agility AND Governance.* 6 июня 2011 г.

<http://qlik.to/mEFTSJ>

*Self-Service BI: Power to ALL the People.* 26 мая 2011 г.

<http://qlik.to/I3WYtv>

*We're Quite at Home in HERO-Powered Organizations.* 11 мая 2011 г.

<http://qlik.to/kjzZHE>

*Don't Talk to Me About End Users!* 9 мая 2011 г.

<http://qlik.to/jojk43>

*Five Use Cases for Mobile Business Discovery.* 28 апреля 2011 г.

<http://qlik.to/IJZEFw>

*QlikView Can Help 'Yes People' Poke the Box.* 15 апреля 2011 г.

<http://qlik.to/m1qqAO>

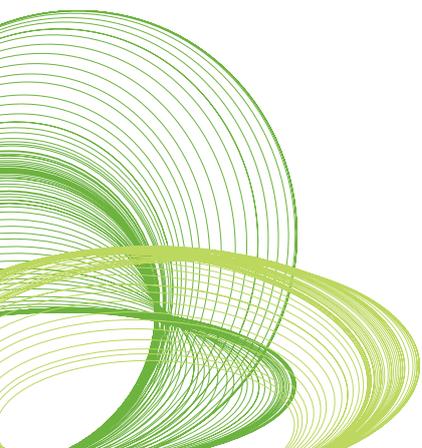
## Примечания

---

<sup>1</sup> По мнению Gartner, инструменты для исследования данных с использованием визуализации характеризуются тремя свойствами: во-первых, это собственная структура для хранения данных и эталонные данные из разрозненных источников, почти избавляющие от необходимости опираться на заранее заданные направления детализации и иерархии измерений; во-вторых, встроенный уровень анализа, позволяющий обходиться без агрегированных данных, уже вычисленных показателей и суммарной информации; в-третьих, интуитивно понятный интерфейс, позволяющий работать с данными практически без предварительного обучения. См. отчет от 17 июня 2011 года «Анализ новейших технологий: инструменты для работы с данными с использованием визуализации» (Emerging Technology Analysis: Visualization-Based Data Discovery Tools), доступный подписчикам Gartner по ссылке: <http://qlik.to/iQtmJ7>. Компания QlikTech — единственный поставщик систем для работы с данными, которого Gartner поместила в сектор лидеров своего Магического квадранта по BI-платформам. См. отчет от января 2011 года «Магический квадрант для платформ бизнес-аналитики 2011» (2011 Magic Quadrant for Business Intelligence Platforms). Весь документ опубликован по адресу: <http://qlik.to/eUtiXT>.

<sup>2</sup> По данным IDC, в 2010 году объем рынка систем бизнес-аналитики составил 8,9 млрд долл. Из них на долю пользовательских инструментов для запросов, формирования отчетов и анализов пришлось 81,3%. См. пресс-релиз от июня 2011 года и отчет IDC «Конкурентный анализ: системы бизнес-аналитики и положение их поставщиков на мировом рынке в 2010 году» (Competitive Analysis: Worldwide Business Intelligence Tools 2010 Vendor Shares; <http://qlik.to/jNaHiS>).

<sup>3</sup> QlikTech — одна из наиболее динамично развивающихся компаний — поставщиков систем бизнес-аналитики. В 2010 году рост бизнеса компании, по сравнению с предыдущим годом, составил 44%: от 157,4 млн долл. в 2009 году до 226,5 млн долл. в 2010-м. Дополнительная информация представлена в годовом отчете Qlik Technologies от 16 марта 2011 года по адресу: <http://qlik.to/kNDNRT>.



# QlikView



Офис в Москве  
103045, Москва, «Миллениум Хаус»,  
ул. Трубная, 12

---

© 2011 QlikTech International AB. Все права защищены. QlikTech, QlikView, Qlik, Q, Simplifying Analysis for Everyone, Power of Simplicity, New Rules, The Uncontrollable Smile и другие продукты и услуги компании QlikTech, а также визуальное отображение являются товарными знаками и зарегистрированными торговыми марками QlikTech International AB. Все другие названия компаний, продуктов и услуг, использованные в этом документе, являются товарными знаками или зарегистрированными торговыми марками соответствующих владельцев.

Сведения, представленные в документе, могут быть изменены без предупреждения. Данная публикация носит сугубо информационный характер и не содержит никаких гарантий. QlikTech не будет нести ответственности за возможные ошибки и неточности, содержащиеся в данной публикации. Исключительный перечень гарантийных обязательств на продукты и услуги QlikTech, если такие гарантии предусмотрены, приводится в соответствующих гарантийных условиях, сопровождающих продукты и услуги. Ничего из вышесказанного не может являться или быть трактовано как дополнительные гарантии.