

Бизнес-анализ. 22, 36, 38, 40, 45, 76

# Бизнес-аналитика: повышение эффективности бизнеса и успешности компании

Нестабильная экономическая ситуация заставила директоров компаний и руководителей ИТ-подразделений искать и применять различные способы повышения эффективности компании. Одним из таких способов является внедрение и использование систем по бизнес-аналитике (Business Intelligence, BI). О роли бизнес-аналитики для компаний рассказывает наш гость **Джон Пейдж**, международный эксперт в сфере бизнес-аналитики, в прошлом возглавлявший международные продажи компании HP, а сегодня – руководитель собственной компании по ИТ-консалтингу «Mentus Solutions». Кроме того, Джон Пейдж является автором книги по реляционным базам данных, и не так давно вышла его книга «Построение Архитектуры BI нового тысячелетия».

Интервью прошло в рамках закрытого воркшопа Джона Пейджа, состоявшегося в Киеве 17-20 декабря и организованного компаниями Mark Tarley и Citia BTC



**Г-н Пейдж, какой смысл Вы вкладываете в понятие бизнес-аналитика?**

Бизнес-аналитика – это не только определенное программное обеспечение. Сегодня это возможность компании использовать данные для более успешного развития. Такой подход подразумевает сбор, анализ, моделирование информации, что позволит компании стать более успешной и конкурентоспособной. Раньше зачастую в больших компаниях руководители интуитивно определяли, какие ИТ-системы и решения внедрять и применять. Но сейчас, во времена массового использования ИТ, полагаться на интуицию не совсем правильно, нелогично и даже опасно.

Что касается бизнес-аналитики, то надо четко понимать два важных момента. Первый – исходные данные крайне важны. Второй – эти данные

необходимо трансформировать в полезную информацию, для чего потребуются специалисты и эксперты.

Все, что находится между данными и людьми – это технологии: программное обеспечение, аппаратные решения, сетевые компоненты и т.д.

**Нередко бизнес и ИТ не «работают» вместе. Как правильно поступить в такой ситуации?**

Действительно, для бизнес-аналитики это самая большая проблема, в отличие от проблемы выбора системы.

Необходимо делать все возможное, чтобы бизнес и ИТ говорили «на одном языке» и работали на одном уровне. В первую очередь ИТ, применяемые в компании, должны основываться на стратегии развития бизнеса и соответствовать ей. Бизнес не должен

страдать из-за неправильной или неэффективной ИТ-инфраструктуры. Не должно быть такой ситуации, когда внедренная ИТ-система не оправдывает надежд и не удовлетворяет запросы менеджеров.

Поэтому на различных мероприятиях, где я выступаю, в качестве участников приглашаются представители как бизнеса, так и ИТ.

**Стратегия подразумевает некую заранее спланированную стабильность развития – иногда на 3-5 лет. А BI должна быть гибкой, чтобы отвечать текущим запросам бизнеса. Как совместить эти два противоречивых требования к BI?**

Надо понимать, что, несмотря на нестабильную экономическую ситуацию, фундаментальная информация не меняется. Данные могут меняться, но тип данных, который был у компа-

нии несколько лет назад, остается. Тут важно понять, как ИТ и бизнес используют эти данные. Возможности систем бизнес-аналитики не меняются.

Уровень инструментария у систем бизнес-аналитики достаточно высокий и достаточно гибкий. Но, еще раз повторюсь, все определяет стратегия компании. Здесь речь идет о менеджерах, о бизнес-сегменте, которые меняют бизнес-стратегию, и в зависимости от этого изменяется использование ими данных, которые они получают от аналитиков.

**Как и любая система, система бизнес-аналитики невозможна без ключевых сотрудников. Кто эти люди?**

Выделю три ключевые группы сотрудников. Первая группа – это ИТ-специалисты, которые понимают ИТ и могут администрировать компьютерные системы. Вторая группа – люди из бизнес-департаментов, которые имеют потребность в получении информации из накопившихся данных. И есть третья группа сотрудников, которые стоят между ИТ-специалистами и менеджерами. Это аналитики, которые понимают потребности, поступающие от бизнеса, и четко знают, какие возможности имеет ИТ-система.

Роль такого посредника очень важна, но, к сожалению, не во всех компаниях такие аналитики есть в штате.

**Т.е. современному предприятию (в т.ч. из среднего бизнеса) необходимо иметь собственный аналитический отдел, в штате которого были бы соответствующие BI-специалисты? Каковы рекомендации к выбору таких специалистов?**

Такой специалист должен быть сотрудником компании. Аутсорсинг или привлечение специалиста со стороны в этом случае очень неэффективны. Работа BI-специалиста очень сложная и достаточно интересная.

Основное умение, которым должен обладать BI-специалист – это умение слушать и понимать, что говорят люди. Это человек, который имеет большой опыт в понимании бизнеса, может задавать правильные вопросы, слушать их и прояснять до конца по-

требности бизнеса. Этот сотрудник понимает текущую ситуацию, советует новые идеи, а также переводит запросы бизнеса на язык, который понимают ИТ-специалисты. BI-специалист должен знать структуру, понимать бизнес-процессы компании, ее стратегию. Поэтому такого человека нельзя привлечь со стороны.

**Какие BI-инструменты в будущем будут иметь приоритетное развитие: универсальные или специализированные?**

Могу предположить, что бизнес-аналитика останется на общем уровне. Т.е. она не будет индустриально узка. Будут изменения в другом. Компании перестанут использовать бизнес-аналитику как средство получения отчетности и анализа того, что уже случилось, а будут больше использовать ее для того, чтобы предвидеть изменения, которые произойдут в будущем. Бизнес-аналитика станет неотъемлемой частью ERP и CRM-систем, что можно уже сейчас наблюдать. А уровень отчетности в таких системах на данный момент уже достаточно высок.

**Г-н Пейдж, в своей книге «Построение Архитектуры BI нового тысячелетия» Вы пишете о том, что BI не дает того, что необходимо, и что существующая архитектура BI не соответствует тому, что надо. Почему это происходит?**

Нужно учитывать важный момент, о котором я говорю постоянно. Бизнес и ИТ должны понимать друг друга. Бизнес должен больше понимать технологии, а ИТ – понимать стратегию и бизнес-процессы компании.

Кроме того, в будущем будет меняться подход к организации систем бизнес-аналитики. За последние 25 лет хранилища данных были практически одинаковыми, использовались одни и те же инструменты и подходы. Например, распространенным было копирование важных данных из разных мест. Т.е. основные возможности систем бизнес-аналитики реализуются за счет копирования важных данных. В будущем же можно будет избежать этого процесса и данные использовать более рационально и эффективно.

Можно будет избежать традиционного копирования данных с сервера на рабочее место, а с рабочей станции в хранилище данных.

**Какие факторы могут подтолкнуть инвестора к внедрению в компании системы бизнес-аналитики?**

Внедрение систем бизнес-аналитики в компании может стать решающим фактором ее существования на рынке.

Очень важно продумать внедрение систем бизнес-аналитики в период успешного развития бизнеса. Если компания уже начала терять деньги, то внедрение этих систем вряд ли спасет ситуацию. Также не стоит заниматься внедрением до тех пор, пока она не вышла на уровень успеха. Когда же предприятие стабильно зарабатывает, то внедрив бизнес-аналитику, можно зарабатывать еще больше. Начинать надо с понимания, какие данные внедрять и как ими управлять. И после этого уже планировать и строить ИТ-системы и технологические решения.

Если посмотреть мировые рейтинги и отчеты, то системы бизнес-аналитики находятся в пятерке самых активно обсуждаемых успешными западными компаниями ИТ-тем.

Во Франции, Германии, Англии 90% успешных компаний выделяют огромные инвестиции в бизнес-аналитику и активно ее используют. Эти эмпирические цифры доказывают, что если у 90% компаний есть бизнес-аналитика и они успешны, то стоит задуматься о внедрении такой системы. Сегодняшние непростые экономические реалии заставляют компании повышать свою конкурентоспособность. И внедрение, и использование бизнес-аналитики – один из способов повышения эффективности. Конечно, есть успешные компании, которые не используют системы бизнес-аналитики. Но если компания клиентоориентированная, то бизнес-аналитика необходима.

Интервью провел **Виталий Проненко**