

A vorbi pe limba business-ului

Conform raportului "Agenda CIO România", publicat de CIO Council România, bazat pe răspunsurile date de 21 de directori IT ai celor mai mari companii din țară, în anul 2006 prioritățile de tehnologie au fost reprezentate de aplicațiile "Business Intelligence" (BI), de managementul proceselor de afaceri (Business Process Management - BMP) și de planificarea resurselor (Enterprise Resource Planning - ERP). 62% din CIO au ales BI.

Pentru 2007 și 2009 trendul de dezvoltare va fi același, însă studiul relevă mai multe particularități, cea mai notabilă fiind necesitatea de creștere a veniturilor (care este pe locul doi în topul priorităților anului 2007).

Procentul foarte mare al directorilor IT care au conștientizat importanța unei soluții de Business Intelligence în compania lor este însă, din păcate, invers proporțional cu numărul de implementări de pe piață.

Deși toate numele mari care acoperă acest domeniu al soluțiilor de BI sunt prezente în România, o bună parte a mediului de afaceri românesc încă nu înțelege pe deplin importanța unei astfel de tehnologii. Iar acest lucru se întâmplă odată cu integrarea în Uniunea Europeană când nu numai cerințele au crescut, ci și competiția.

Încă se fac rapoarte în Excel, cu care s-au obișnuit utilizatorii, dar și managerii și dacă se poate și așa, de ce nu, își zic probabil.

Impact extraordinar asupra afacerii



Dr. Călin Rangu,
Director IT&C
Raiffeisen Bank,
vicepreședinte CIO
Council România

Dr. Călin Rangu, director IT&C Raiffeisen Bank, vicepreședinte CIO Council România completează că într-adevăr zona de BI ridică un interes deosebit pentru că s-a ajuns la un nivel ridicat de sofisticare al modului de a face business, cel puțin în bănci, datorită competiției de pe piață.

"Acum câțiva ani erau câțiva jucători principali, piața era la început, profiturile erau mari, acum lucrurile devin din ce în ce mai competitive și din această cauză ai nevoie de soluții care să te ajute în managementul afacerii și în identificarea oportunităților de business, să-ți dai seama de eficiența acțiunilor pe care le faci, de probabilitatea finală a beneficiului unui serviciu, a unui produs bancar, pentru că în final acționarul se uită la profitul pe care i-l aduci la sfârșitul anului. De asemenea mai este partea de reglementare care pentru bănci devine din ce în ce mai presantă, Basel II, multe companii trebuie să urmărească și reglementările SOX, Patriot Act, reglementările UE, cunoașterea clientelei și alte reglementări la care trebuie să ne conformăm, unde fără o soluție de management a informațiilor, de BI, practic nu poți să respecti regulile respective", mai spune Rangu.

Vicepreședintele CIO Council precizează că orice bancă are mult mai multe aplicații care pot fi numite de BI. "Se spune că într-o bancă, teoretic, o medie ar fi cam de nouă soluții. Deci fiecare bancă are cam nouă soluții de BI, în funcție de zona în care se utilizează, pentru că e posibil ca departamentul de contabilitate să folosească un sistem, zona de marketing să folosească pentru analizele lor interne altă aplicație de BI etc."

Într-adevăr, ideal ar fi să existe o singură soluție, centralizată, de asta a și apărut noțiunea de datawarehouse, care colectează toate informațiile importante, din care sunt alimentate niște baze de date specializate, numite datamarturi, pe baza cărora sunt aplicate niște soluții de procesare și de raportare.

"Ai un datamart pentru marketing, pentru controlling, pentru sales etc. Fiecare are alte dimensiuni de care e interesat business-ul. Controllingul nu se uită neapărat la locația geografică unde este plasat clientul, dar pentru marketing este foarte important și din această cauză sunt sisteme de raportare pentru fiecare din liniile de business. Se încearcă să se utilizeze cât mai puține, este ineficient să ai foarte multe aplicații informatice, costurile de operare, întreținere, dezvoltare sunt mult mai mari. Într-o companie mare nu poți să te duci să discuți cu toți sau să faci întâlniri, ai nevoie de un dashboard, înseamnă că zilnic tu vezi care sunt principalii indicatori ai companiei, vezi ce s-a întâmplat și discuți specific pe problema respectivă. Toți managerii trebuie să-și conducă afacerea pe informații corecte, automat toate companiile au nevoie de soluții de BI", spune Rangu.

Dar aceasta nu este o problemă numai pentru bănci, ci una generală. Totuși nu soluțiile informatice sunt problema, pentru că nu rezolvă problemele singure. Intervine partea umană, iar lucrurile trebuie realizate printr-o organizare specifică. Nu unealta îți rezolvă o problemă sau îți implementează conceptul de BI, susține Călin Rangu și consideră că

trebuie plecat de la partea de organizare.

"Există un concept de Business Intelligence Competence Center în care există roluri foarte bine definite. Teoretic trebuie mai întâi să te organizezi,

să-ți stabilești procesele organizatorice interne care să asigure după aceea rezultatele finale. Întâi te organizezi fără nici o aplicație informatică și după aceea vii cu aplicația informatică pentru a aplica ceea ce ai decis. Dacă tu cumperi întâi softul, poate arunci sute de mii de euro fără un rezultat palpabil. Un proiect de BI ia foarte mult timp, costă foarte mult, în același timp este necesar, dar ca să schimbi o cultură, o mentalitate sau procesele într-o organizație, nu este ușor", mai spune Rangu.

Aici se diferențiază companiile care au succes pe piață, care reușesc să implementeze o cultură organizatorică, cele care au o misiune și niște valori care să fie acceptate de către angajați și care le aplică și alții care nu au cultură organizatorică.

Lipsa oamenilor specializați

Călin Rangu e de acord că în România nu sunt suficienți oameni pregătiți pentru a implementa soluții de BI și că abia acum marile firme își dezvoltă competențe locale. "Companiile acestea de nișă, care sunt foarte specializate și care dezvoltă pe zona de Business Intelligence, nu sunt foarte bine reprezentate în România, nu au aici prezențe solide, nu au oameni specializați. Eu vorbesc de zona de soluții informatice de nișă specializate care sunt de înaltă productivitate pentru BI în sine. Marii jucători internaționali sunt bine reprezentați în România", adaugă Rangu.

Cum se pot schimba lucrurile?

După Călin Rangu, CIO nu stabilesc acel nivel de încredere necesar marilor proiecte cu o puternică componentă IT, iar aici intervine din nou conceptul de cultură organizațională. Trebuie ca un director IT să aibă un suport în top managementul băncii, care să aibă și ei convingerea că astfel de soluții sunt necesare.

CIO Council organizează conferințe de specialitate pentru a informa piața. Numai anul acesta au avut loc trei conferințe pe Business Intelligence.

Vicepreședintele CIO Council recunoaște că tehnologia informației sperie în general și că lumea nu este familiarizată cu aplicații informatice și cu tehnologii avansate. Cheia este că trebuie să vorbești pe limba business-ului, pentru ca business-ul să suporte după aceea inițiativa ta. Dacă nu reușești să-l convingi, cauza este pierdută.

CE FACE O SOLUȚIE BI?

Odată instalat, Business Intelligence are un impact formidabil asupra afacerii. Îți furnizează informația corectă la timpul potrivit, element esențial pentru succesul oricărei întreprinderi.

BI poate răspunde întrebărilor critice ale unei firme: care produse aduc cel mai mare profit, cum se pot dobândi venituri mai mari din activitatea desfășurată, de ce anumite sectoare nu sunt profitabile, ce se poate produce cu cele mai mici costuri, cum poate crește productivitatea, care sunt cele mai profitabile zone din lume, care sunt cei mai buni, respectiv cei mai neprofitabili clienți, unde se pierde și unde se câștigă bani etc. BI răspunde acestor întrebări, analizând și comparând datele istorice ale organizațiilor.

Există două mari tipuri de furnizori de soluții BI: furnizorii de aplicații de afaceri (gen ERP, CRM etc.) care au incluse în aplicațiile lor funcționalități specifice de BI (rapoarte predefinite, editor de rapoarte, portal unde sunt prezentate rezultate sintetice etc.), precum Oracle, SAP, IBM, Microsoft și furnizorii independenți de aplicații BI, care sunt specializați numai pe oferirea funcționalităților specifice BI. În România sunt prezenți Cognos, Microstrategy, Business Objects, Proclarity, Panorama, Hummingbird, SAS.