

Business Intelligence sau unde ne este inteligența?

Business Intelligence (BI) este unul din acele multe concepte ample care încerca să ne aducă la lumină cunoștințe pierdute în anarhia de date și informații dintr-o companie.

Științific, Gartner definește BI ca modul de utilizare a informațiilor pentru a permite organizațiilor să decidă, să măsoare, să gestioneze și să-și optimizeze performanțele pentru a atinge o eficiență operațională superioară și a avea beneficii financiare directe și indirecte.

O companie are un volum impresionant de date. În cazul unei bănci, acestea pot fi de peste 100 GB pe zi, reprezentând date referitoare la tranzacții, clienți etc. În general, datele sunt distribuite pe diverse calculatoare, servere, baze de date, site-uri Internet etc. Acestea au o valoare pentru cei care le-au produs, dar nu întotdeauna pentru companie în sine. Acele date nu reprezintă încă inteligența companiei. Până la acest nivel de inteligență manifestă, datele trebuie transformate în informații. Iar informațiile trebuie transformate în cunoștințe (Knowledge).

Deși sunt procesate cu sisteme informatice, aceste date nu sunt proprietatea IT-ului. Ele reprezintă acele frânturi de inteligență ale unei companii, aparținând direct zonei de business.

Datele, informațiile, cunoștințele unei companii sunt active esențiale, critice, la fel cum sunt resursele naturale ale unei țări. Explorarea acestor active se face cu sisteme informatice.

La fel ca și petrolul, datele sunt extrase prin procesul ETL (Extraction, Transformation, Loading), sunt înmaga-

zinate într-un container mare DWH (Datawarehouse), sunt rafinate în containere mai mici, în funcție de utilizare, sub forma unor Data-marturi (DM) și sunt exportate către utilizatorii finali, conducătorii.

Cum conducătorii unei mașini au nevoie de benzină, la fel și conducătorii unei întreprinderi au nevoie de informații care, prin intermediul sistemelor de raportare, de Data-mining (Dm), pot conduce în cunoștință de cauză compania într-o direcție sau în alta.

Cum cifra octanică asigură un grad de puritate, la fel și datele au nevoie de un sistem de management al calității datelor (Data Quality - DQ), pentru a evita dictonul "garbage in - garbage out".

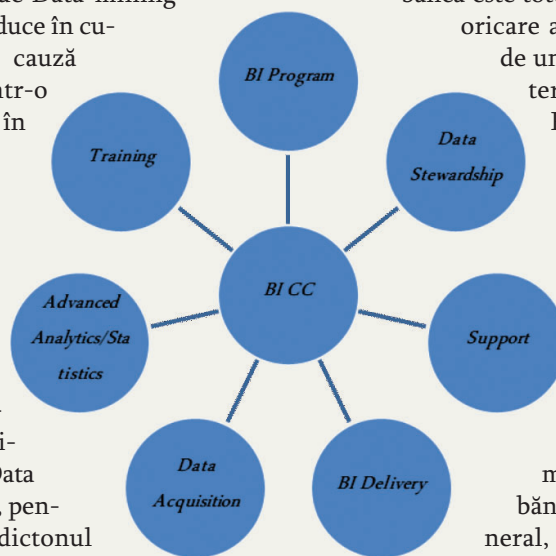
Cum șoferul are pe bordul mașinii câteva cadrane, la fel și conducătorul companiei are nevoie doar de câteva cadrane grupate într-un Dashboard (DB) care să îi prezinte starea companiei, viteza și accelerația companiei, starea componentelor interne etc.

Soluțiile de tip BI pot acoperi toate aceste paliere ETL-DW-DM-Dm-DQ-DB. Dar, în general, în bănci sunt utilizate aplicații diferite, specializate pe fiecare tip de funcționalitate. Se spune că o bancă utilizează până la nouă astfel de sisteme. Acest lucru se datorează nu faptului că așa este cel mai bine, ci datorită istoriei dezvoltării sistemelor in-

formatică în acea bancă. Sistemele BI sunt printre ultimele implementate. Înainte de BI ai nevoie de sisteme bancare puternice, de retail, de corporate, de trezorerie etc, pe care să dezvolvi produsele băncii. Ai nevoie de structuri de integrare a canalelor de distribuție a acestor produse, ai nevoie de aplicații de front-office specializate, aplicații de Internet-banking, mobile-banking etc. O

bancă este totuși o companie ca oricare alta, are nevoie și de un sistem ERP (Enterprise Resource Planning). O bancă are o activitate de creditare, are deci nevoie de aplicații specifice de creditare dar și de colectare, sisteme de raportare la organismele de reglementare sau la băncile mamă. În general, toate aceste sisteme depozitează date, le

prelucrează, au sisteme de raportare, independente. Aceste sisteme utilizează baze de date sau sisteme de fișiere în care aceleași date de multe ori sunt păstrate în forme diferite și cu sensuri diferite. De ce cu sensuri diferite dacă sunt date despre același subiect? Deoarece în bănci nu există un dicționar de date (Data Dictionary - DD) care să definească unitar o anumită date. Fiecare proiect are anumite specificații funcționale. Dar cum proiectele sunt pornite în zone diferite ale băncii, și cei care scriu specificațiile le scriu diferit, nu accesează același set de definiții. Codarea datelor, informatic, este traduc-



erea unor specificații în cod mașină. Dacă specificațiile sunt diferite, și codare este posibil să fie diferită, atunci și rezultatul este diferit.

Deci este aproape imposibil a vorbi de o singură aplicație BI, dar putem vorbi de un concept BI de companie care să acopere aceste zone. BI nu este un sistem IT, este un sistem organizatoric. Rolul acestui concept BI este de a asigura că în companie, în bancă, avem o singură versiune a adevărului, că inteligența companiei este colectată profesionist, este păstrată și utilizată profesionist.

Inteligența companiei, ca un activ de preț, trebuie tratată corespunzător. Din acest motiv a apărut conceptul de Business Intelligence Competence Center (BI CC). BI CC este o entitate care gestionează datele, le transformă în informații și apoi în cunoștințe, având câteva funcționalități esențiale:

- Proprietatea asupra datelor, element esențial deoarece datele unei companii nu au un proprietar bine definit, toți utilizându-le dar toți fugind de paternitatea și responsabilitatea asupra definiției acelei date și a asigurării calității acestora
- Achiziția datelor
- Livrarea componentelor BI descrise anterior
- Instruirea utilizatorilor
- Suportul în activitatea zilnică operațională dar și în cea inovativă, de utilizare a informațiilor în scopul de a obține noi cunoștințe despre companie, despre client, despre concurenți etc
- Susținerea sistemelor analitice și sintetice avansate,
- Asigurarea managementului programului BI în cadrul companiei, sinergia între diverse interese, factori interni și externi.

Cum inteligența nu ține doar de creier și de cum îți folosești creierul, la fel și inteligența unei companii ține de cum folosești cunoștințele, nu numai de câte date ai în bazele de date. Iar BI-ul este acel catalizator care adună împreună toate aceste elemente pentru a asigura utilizarea inteligentă a inteligenței companiei.

■ CĂLIN RANGU

VICEPREȘEDINTE CIO COUNCIL