

## КРУГЛЫЙ СТОЛ

### Вершины бизнеса

В круглом столе принимают участие:

**Алексей ВЛАСОВ,**  
директор по перспективному развитию компании "ФОРС - Центр разработки"



**Алексей ГЛАГОЛЕВ,**  
старший менеджер финансового сектора компании SAS  
Россия/СНГ

**Юлий ГОЛЬДБЕРГ,**  
директор по работе с финансовым сектором компании SAS  
Россия/СНГ



**Алексей ЗАЙЦЕВ,**  
руководитель отдела практики Oracle, компания TopS BI,  
ГК "Систематика"

**Олеся МАЙОРОВА,**  
директор практики SAP компании "Verysell Проекты"



**Евгений НЕВИНЧАНЫЙ,**  
менеджер по развитию бизнеса компании MERLION Projects

**Алексей ТОПУНОВ,**  
**заместитель коммерческого директора по корпоративным**  
**проектам компании "Поликом Про"**



**Сегодня аналитические приложения, системы Business Intelligence (BI) становятся "горячей темой". Существует ли у потребителей отчетливое понимание того, какие задачи могут и должны решать такие системы, как правильно их использовать?**

### **АЛЕКСЕЙ ВЛАСОВ**

В целом да, существует, но на уровне общего понимания. Очень часто звучат слова OLAP и drill-down. Когда непосредственно демонстрируется инструмент, всегда находится что-то новое и интересное как для пользователей, так и для ИТ-специалистов. С другой стороны, часто отсутствует осознание того, что BI-решение - это система, состоящая из многих сложных компонентов, и большая часть возникающих при внедрении проблем, причем как технических, так и организационных, вытекают именно из этого. Важно понимать, что для проведения корректного анализа данных они должны быть, прежде всего, выверенными и актуальными. А для этого необходимо решить множество задач, связанных с получением информации, ее периодическим обновлением, очисткой, актуализацией, агрегированием и пр., т. е. сам BI является только надстройкой. Следует помнить также, что инструменты BI - это лишь удобное приложение, оболочка с расширенными возможностями анализа, которое во многих случаях может быть заменено тем же Excel. Задачи при этом могут решаться самые разнообразные. Важно, чтобы источники данных и модель данных были едиными. Расхожая фраза "аналитика для всех" вполне правильно описывает такой подход.

### **ЮЛИЙ ГОЛЬДБЕРГ**

Технологии BI известны в России уже более десяти лет. Традиционно они рассматривались как способ автоматизации подготовки отчетности, как правило, OLAP-отчетности. Часто BI и OLAP вообще воспринимались как синонимы. Те организации, которые действительно озабочены применением BI для решения своих задач, хорошо понимают, что это такое и как применять эти технологии. Благо недостатка в поставщиках BI-технологий сейчас нет, а персонал этих вендоров обладает необходимой квалификацией для профессионального консультирования заказчика по всем интересующим его вопросам. Сегодня никого не удивить проектами, где реализованы сложные системы управленческой отчетности с множеством витрин данных, аналитических кубов, десятками и сотнями взаимосвязанных KPI. Конечно, были и такие "пользователи", кто приобретал BI-инструменты, просто следуя некоторой моде и не имея для них реального поля применения. Большинство из них просто "положили BI на полку", поскольку применение такого инструмента для разработки и просмотра набора простых стандартных отчетов неоправданно, как экономически, так и технологически. Однако сегодня, особенно с учетом финансового кризиса, нужно признать, что понимание BI просто как инструментария для построения отчетности - это уже вчерашний день. Выжить и развиваться сможет тот, кто либо имеет неограниченный доступ к государственным ресурсам, либо умеет правильно прогнозировать развитие ситуации и оперативно менять тактику и даже стратегию с учетом перемен, происходящих в экономике, поведении клиентов и контрагентов. Поэтому сейчас BI выходит на первый план не просто как средство построения прекрасных отчетов во всех требуемых разрезах и с нужным уровнем детализации на основе накопленных в организации данных. Все более актуальными становятся возможности моделировать и прогнозировать развитие ситуации, максимально точно оценивать риски, предугадывать поведение клиентов, проводить стресс-тестирование, анализировать несколько вариантов стратегии. Прогнозная аналитика сегодня - ключевой элемент любой системы, которая претендует на звание корпоративного BI. Опыт показывает, что именно в этой области заключены ключевые возможности для поддержки стабильности бизнеса, особенно актуальные в кризисные времена.

## **АЛЕКСЕЙ ЗАЙЦЕВ**

На мой взгляд, понимание задач системы Business Intelligence зависит в первую очередь от уровня развития бизнеса компании и заказчика системы, их потребностей в аналитике, а также уровня автоматизации бизнес-процессов компании. Для понимания задач системы их необходимо формализовать, дать им количественную оценку, затем обратиться к консультанту по BI-системам с вопросом о возможностях аналитических систем с целью реализации задач. Консультанту в этой ситуации следует максимально показать возможности аналитических инструментов, причем не только предназначенных для реализации текущих потребностей, но и тех, которые можно будет использовать на следующих шагах развития бизнеса и системы. Вполне возможно, что после обсуждения с консультантом задач BI-системы у заказчика сформируется новое представление о возможностях BI-системы и ее правильном использовании.

## **ОЛЕСЯ МАЙОРОВА**

Вслед за общемировой тенденцией на российском рынке сейчас наблюдается повышение спроса на системы бизнес-аналитики (Business Intelligence), что обуславливается необходимостью быстрой и адекватной реакции на постоянные изменения внешних условий. И если раньше BI рассматривался как инструмент для создания отчетов и обработки запросов (OLAP), то сейчас в это понятие вкладывается гораздо больший смысл. Не менее важными становятся обнаружение зависимостей в данных, прогнозирование, интеграция, управление качеством данных и прочие сложные функции. С развитием технологий расширяется круг пользователей средств BI за счет менеджеров верхнего звена и операционных сотрудников. Полученные данные используются для решения не только стратегических, но и тактических задач. Прикладная сфера применения BI постоянно расширяется. Если раньше эти средства использовались в основном при работе с финансами, то сейчас и при решении задач CRM и управлении цепочками поставок. Важно и то, что применение BI хорошо вписывается в современную систему управления предприятием на базе бизнес-процессов. Не всегда есть понимание того, что функциональность решения BI не может превышать объема внедрения системы управления, так как основывается на данных, получаемых из этих систем.

## **ЕВГЕНИЙ НЕВИНЧАНЫЙ**

На этот вопрос нельзя ответить однозначно, поскольку гораздо важнее, чтобы руководство компаний отчетливо понимало, какие бизнес-задачи нужно решить. И только после этого выбирать инструменты для их решения. Понимание - это вопрос уровня менеджмента. В то же время сам факт обсуждения средств Business Intelligence уже свидетельствует о качественно ином подходе к управлению организацией. Интересуются - значит, видят возможности использования и хотят узнать больше.

## **АЛЕКСЕЙ ТОПУНОВ**

Как правило, у потребителей нет четкого понимания о "стандарте" BI, который фиксирует все имеющиеся на сегодня возможности этой идеологии, точнее корпоративной культуры. Строго говоря, такого стандарта не существует, поскольку концепция BI постоянно развивается, опираясь на запросы рынка. Свои вопросы потребители формулируют, исходя из конкретной ситуации, не привязывая их к той или иной методологии, которая им должна помочь системно. Положение на рынке сегодня таково, что руководство жизнеспособных компаний вынуждено обратиться к таким очевидным инструментам управления, как анализ ситуации с целью выявления причин на основе "правдивых" данных, планирование деятельности с учетом внешних "возмущений", прогнозирование ситуаций и выбор сценариев по принципу "что, если...". "Горячий" интерес к теме BI свидетельствует о зрелости корпоративной культуры и возрастании влияния глобальных экономических процессов на российский рынок, что мы сейчас и наблюдаем в условиях общего кризиса. Современные возможности программных BI-систем позволяют многое, но правильное применение такого потенциала пока под силу избранным специалистам, поскольку интерпретация получаемых результатов определяется точкой зрения эксперта, объективность которого во многом зависит от умения "воспарить" над ситуацией, совместить знания из многих областей, а также от природной интуиции и делового опыта. Зачастую таких специалистов может не быть в штате компаний-заказчиков - их надо вырастить. Кроме того, сам процесс получения именно "правдивых" данных представляет собой нетривиальную задачу, а ведь в методологии BI очень важен момент доверия исходной информации, на основе которой осуществляется дальнейший анализ. Вообще говоря, BI можно отнести к инструментам "тьюнинга" бизнеса, само понятие которого подразумевает некую избранность или искусность мастера,

владеющего таким навыком. Поэтому для ее "правильного" и эффективного применения, а также для грамотной постановки самой задачи внедрения обязательно нужно привлекать внешних консультантов-экспертов (хотя бы на начальных этапах). Конечно же, мы говорим не об изолированных электронных таблицах, а действительно о BI-методологии.

Аналитики прогнозируют высокие темпы роста российского рынка BI-решений в ближайшие годы. Согласны ли вы с такой оценкой? Какие факторы являются драйверами роста этого рынка?

### **АЛЕКСЕЙ ВЛАСОВ**

Да, до недавнего времени на фоне растущей экономики это было именно так. Однако наступающий финансовый кризис не позволяет давать столь оптимистичные прогнозы, поскольку создание аналитических систем не является критичным для выживания бизнеса. Сейчас все организации, тем более банки и финансово-инвестиционные компании, где такие решения были наиболее востребованы, станут стремительно сокращать издержки. Конечно, там, где такие системы уже функционируют, их нужно будет поддерживать и развивать, но новые проекты будут стартовать в значительно меньших масштабах.

Если говорить о факторах, способствующих спросу на BI-решения в целом, то это, прежде всего, частые изменения в законодательстве и нормативно-правовой базе, что вынуждает сохранять максимум возможных данных. Второй фактор - общее увеличение объема данных в геометрической прогрессии практически у всех, особенно при слияниях и поглощениях. Нельзя сбрасывать со счетов и требования по прозрачности отчетности со стороны штаб-квартир международных компаний или тех, что стремится выйти на IPO.

### **ОЛЕСЯ МАЙОРОВА**

Тенденции на рынке BI-систем определяются как стратегиями производителей и пользователей, так и развитием технологий, на которых базируются эти системы. Традиционно интерес к BI-системам обуславливается усилением конкуренции на внутреннем и внешнем рынках, поскольку благодаря современным методам управления эти системы являются дополнительным конкурентным преимуществом. Кроме того, выход на IPO предполагает выполнение требований биржи к предоставлению отчетности, а инвесторы требуют точных прогнозов результатов бизнеса и прозрачности управления.

В последние месяцы большинство компаний снизили расходы на закупку, внедрение и сопровождение софта, в том числе на системы BI. Данная тенденция сохранится и в следующем году. Последствия кризиса наиболее остро коснутся отраслей, которые развиваются за счет кредитования, - это торговля, строительство, финансы.

В сложных условиях одним из средств выживания компаний является скорость реакции на изменения внешней среды. Те компании, которые используют в своей работе средства BI, смогут быстрее адаптироваться к новым условиям рынка и принимать взвешенные решения на основе полного и всестороннего анализа. Поэтому в долгосрочном прогнозе рост российского рынка систем бизнес-анализа сохранится.

### **ЕВГЕНИЙ НЕВИНЧАТЫЙ**

Еще полгода назад ответ был бы однозначный - да. Однако сегодняшняя финансовая ситуация и сворачивание бюджетов развития не позволяют давать реалистичные прогнозы.

Пожалуй, усиливающаяся конкуренция - основной фактор, заставляющий компании все активнее стремиться к эффективности. А именно BI имеет инструментарий, который позволяет повысить эффективность маркетинга, закупок, логистики, продаж - всех основных бизнес-процессов.

На насыщенном конкурентном рынке в отсутствие дешевых кредитов максимально эффективное использование собственных ресурсов - одно из основных условий выживания бизнеса.

Для предприятий каких отраслей и сфер бизнеса внедрение BI-решений сегодня наиболее актуально? Какие компании проявляют к ним наибольший интерес?

### **АЛЕКСЕЙ ВЛАСОВ**

В принципе, создание аналитических систем актуально для любой современной компании. Но в первую очередь это касается компаний, управление которыми требует быстрого принятия решений, основанных на

анализе большого количества показателей. Это федеральные структуры и органы власти, различные финансовые компании, банки, холдинговые и производственные структуры, нефтедобывающие, электроэнергетические, транспортные компании и т. д.

## **ОЛЕСЯ МАЙОРОВА**

До недавнего времени BI-поставщики ориентировались преимущественно на работу с крупными заказчиками. Но сейчас в зону их интересов входят также малые и средние компании, что объясняется, с одной стороны, усилением интереса SMB к оптимизации своего бизнеса, с другой - повышением доступности BI-средств. Последнее происходит во многом благодаря выходу на этот рынок крупных ИТ-компаний, которые смогли снизить ценовую планку предлагаемых решений. Доступности способствует также распространение практики BI-хостинга.

Система бизнес-анализа становится необходима, когда на предприятии используется большое количество разнородных информационных систем или высока степень автоматизации бизнес-процессов. Особенно BI-решения востребованы организациями, деятельность которых связана с обработкой больших массивов информации, у кого велика доля интеллектуального капитала в общей стоимости компании.

## **ЕВГЕНИЙ НЕВИНЧАТЫЙ**

Прежде всего, конечно, те отрасли, где бизнес завязан на обслуживании потребностей людей. Это все сети розничной торговли, банки, страховые компании, транспортные и логистические компании. Например, розничные сети, анализируя данные о ежедневных покупках, более точно составляют ассортименты торговых точек, выкладку, за счет этого увеличивают средний чек и оптимизируют логистику. Банки и страховщики, в свою очередь, получают возможность создавать продукты для конкретных ниш, социальных групп, регионов. Именно сегодняшние лидеры в этих отраслях стали первыми инвестировать в эффективность собственных структур.

Дополнительно хотелось бы подчеркнуть важность использования BI-решений в государственных структурах, особенно социальной защиты и охраны правопорядка. Ни одна коммерческая организация ежедневно не сталкивается с такими объемами данных, как Пенсионный фонд или милиция.

Несколько лет назад спрос на аналитические системы стратегического уровня не превышал 2% общего оборота ИТ-рынка. Как изменилась ситуация сегодня? Решение каких задач с помощью аналитических систем наиболее востребовано на современном уровне развития менеджмента?

## **ОЛЕСЯ МАЙОРОВА**

Под BI-платформой Gartner подразумевает набор средств, позволяющих пользователям создавать решения, которые помогают организациям изучать и понимать свой бизнес. При этом Gartner выделяет 12 основных характеристик BI, распределенных по трем категориям: доставка информации, интеграция и анализ. По мнению авторов отчета, сегодня большинство BI-проектов фокусируется на первой категории задач. Однако заметно постепенное смещение акцентов в сторону интеграции и анализа данных.

Улучшению работы компаний должно помочь использование огромного объема уже накопленной информации, генерируемой бизнес-приложениями, который будет увеличиваться. Тем более что прикладная сфера применения BI непрерывно расширяется: если раньше эти средства использовались в основном при работе с финансами, то сейчас они широко применяются, например, при решении задач CRM и управления цепочками поставок. Важно и то, что использование BI хорошо вписывается в современную систему управления предприятием на базе бизнес-процессов.

Сегодня представление о BI связано главным образом с применением традиционных запросов, отчетностью и OLAP. Но возможности бизнес-анализа могут быть существенно расширены за счет использования панелей инструментов, карт показателей и новых средств визуализации. Развитие технологий (поиск, анализ в режиме in-memory, SOA) и появление новых бизнес-моделей (скажем, Saas) позволяют упростить внедрение BI-средств и расширить круг их пользователей, как за счет менеджеров верхнего звена, так и рядовых сотрудников. Возможности настроек функционала и пользовательского интерфейса значительно упрощают процесс освоения BI-средств сотрудниками компаний и повышают эффективность применения этих инструментов на рабочих местах.

## **ЕВГЕНИЙ НЕВИНЧАТЫЙ**

В течение последних лет ИТ-рынок развивался быстрыми темпами, причем соответствующие показатели сегмента BI в несколько раз превышали среднерыночные.

Резкое повышение уровня потребления в России, а также последовавший за этим «бум» потребительского, ипотечного и автокредитования вывели в лидеры по востребованности системы сбора и анализа данных по контрагентам и физическим лицам перед выдачей кредитов, а также системы анализа потребительской активности.

Сегодня решения, предлагаемые на рынке ведущими производителями, достигли практически одинакового уровня развития. Каковы перспективы дальнейшего развития таких систем? Может ли измениться сама концепция систем BI?

## **ОЛЕСЯ МАЙОРОВА**

Современные системы бизнес-анализа, предлагаемые мировыми лидерами, способны искать скрытую информацию, строить предсказательную аналитику и проводить перекрестный анализ информации из совершенно несовместимых, на первый взгляд, источников данных. Поэтому ожидается, что российские компании начнут разрабатывать свои BI-решения на базе продуктов ведущих мировых поставщиков, уже закрепившихся на нашем рынке, таких как Oracle, Microsoft, IBM, SAP, SAS и др.

Можно предположить, что дальнейшее развитие будет направлено на более тесную интеграцию систем класса поддержки принятия решений DSS (Decision Support System), систем прогнозирования, поиска скрытых зависимостей (Data Mining) и CRM-систем (Customer Relationship Management).

## **ЕВГЕНИЙ НЕВИНЧАТЫЙ**

Я не согласен с этим утверждением. В прошлом году разработчики BI-решений Hyperion, Cognos и Business Objects были приобретены титанами индустрии Oracle, IBM и SAP соответственно. Таким образом, интегрировав их разработки в собственные комплексы управления предприятием, лидеры значительно продвинули аналитические возможности своих продуктов.

Однако сами исходные системы не обладали равными возможностями. Так, Business Objects и Cognos были сильны продуктами для построения отчетности. А визитной карточкой Hyperion можно считать инструменты бюджетирования и аналитики, в то время как возможности создания отчетов были ограничены.

Параллельно развиваются независимые нишевые системы, к примеру, система CrossChecker от российского разработчика «КроСистем».

Предполагаю, что вместо использования отдельных инструментов BI концепция перейдет к интегрированным корпоративным системам с BI-возможностями.

Идея (концепция) Business Intelligence существует уже не первый год. Меняется ли ее наполнение?

## **АЛЕКСЕЙ ГЛАГОЛЕВ**

В последнее время все чаще говорят о так называемом интуитивном анализе, «визуальном BI». Что это такое? Как это меняет концепцию BI?

Человек так устроен, что наибольший объем информации воспринимает посредством органов зрения. Наш мозг анализирует зрительные образы и сравнивает их с визуальными шаблонами, уже знакомыми подгредыдущему опыту. Поскольку эти процессы непосредственно связаны с жизнедеятельностью организма и в течение миллионов лет оттачивались инстинктами, то и протекают они молниеносно. Интуитивные решения, как правило, бывают правильные.

В чем интуиция может помочь бизнесу? Невозможно отрицать существование врожденной «деловой хватки» и «видения» ситуации. Подчас мы формируем подсознательные шаблоны для принятия решений (patterns). Но наша память коротка. Обычно мы запоминаем начало и конец какого-либо действия, а промежуточные этапы и их корреляции остаются за пределами нашего осознания. Интуитивное восприятие имеет и негативные стороны - некорректный визуальный шаблон может привести к неправильным, хотя и быстрым, выводам.

На стыке прогнозной аналитики (машинные методы обработки информации) и программной реализации шаблонов принятия решений на основе визуального восприятия (природные методы) сформировалась концепция Visual Business Intelligence, которая нашла выражение в решении SAS Visual BI. Оно позволяет не

только расширить горизонт аналитика, но и «охватить» взглядом тенденции, которые ранее требовали построения многих графиков и подготовки текстовых описаний результатов исследований.

При помощи решения JMP, интегрированного с платформой SAS, пользователь имеет возможность оценить, используя визуальные шаблоны, результаты анализа временных рядов по многим параметрам и таким образом «поймать», казалось бы, неочевидный тренд. Благодаря интерактивному режиму становятся видны наиболее значимые категории анализируемых событий. Посредством графического интерфейса пользователя возможно подготовить и провести быстрый сценарный анализ «что, если...», проработать сложные диаграммы разброса данных и увидеть решающие факторы в деревьях решений.

## **ОЛЕСЯ МАЙОРОВА**

Смысловое наполнение Business Intelligence (BI) постоянно меняется.

Изначально оно определялось с появлением систем для формирования отчетности на мэйнфреймах. Сейчас заканчивается этап, связанный с распространением информационных хранилищ и средств OLAP, и начинается активное расширение круга пользователей инструментов BI.

## **ЕВГЕНИЙ НЕВИНЧАТЫЙ**

Да, безусловно. Ведь все, что не меняется, отмирает, а средства Business Intelligence переживают свой подъем.

Если на момент зарождения концепции существовали отдельные решения для сбора данных, их анализа, составления отчетов, бюджетирования, то сейчас они объединились в единую среду, Этому способствует интеграция рынка разработчиков ПО.

К тому же появились новые подходы к сбору данных, например RSS-синдицирование и Mashup. Демонстрируют развитие и методы анализа данных.