



IBM Cognos 8 Business Intelligence  
Instrument realizacji strategii  
przedsiębiorstw

## Spis treści

- 3 Problemy biznesowe**
- 3 Czynniki sprawcze**  
Lepsze decyzje sprzyjają osiągnięciu lepszych wyników
  
- 5 Rozwiązanie**  
Rozwiązanie dla każdego  
Dostarczanie wiedzy  
Nowe narzędzia  
Lepszy i tańszy program nauczania poprzez łatwiejszy dostęp do danych  
Wszystko jest kwestią koordynacji
  
- 10 Wnioski**

## Streszczenie

### Automatyzacja zaszła tak daleko

Ostatnie dekady przeobraziły sposób funkcjonowania i szybkość ewolucji biznesu do tego stopnia, że gdyby doświadczony, wysoki rangą menedżer z poprzedniego pokolenia znalazł się w nowoczesnej firmie, to nie wiedziałby jak się w niej poruszać.

Ówcześni biznesmeni przecież nawet nie śnili o takich możliwościach komunikacji, jakimi dzisiejsze firmy dysponują w kontaktach ze swoimi klientami, partnerami, dostawcami, i nie tylko.

Obrót spraw w biznesie nabrał niesamowitego tempa wraz z odejściem ręcznych mechanizmów oraz procesów do lamusa.

W odróżnieniu od sytuacji nawet sprzed kilku lat nowe fale inwestycji w nowoczesne technologie przynoszą odczuwalne, wymierne oszczędności.

### Przeгляд

Pod wieloma względami te sukcesy są jednak tylko przykrywką dla pewnej fundamentalnej i istotnej słabości. Wydając niezliczone miliardy dolarów na przeobrażanie istoty naszej gospodarki w imię coraz większej efektywności, zaniedbaliśmy ludzką stronę równania. Istnieją na przykład zaawansowane systemy przetwarzania transakcji, które z łatwością operują na olbrzymich ilościach danych. Nie są one jednak w stanie zastąpić zdolności i intuicji, które pozwalają wywnioskować, gdzie w tych wszystkich danych kryją się potencjał sprzedaży i wzrostu.

Cieszące się bałwochwalczym uznaniem nowoczesne technologie wciąż nie mają wstępu do głów ludzi, którzy je stosują. Nie wiedzą na przykład, jakie cele i wskaźniki dyrektor zarządzający wyznaczy na następny kwartał. Nie są też w stanie czytać w myślach menedżera działu i przewidzieć budżetu na przyszły rok. Systemy te są niezdolne do poznania myśli i planów całego personelu firmy, w związku z czym także wpływ tych planów na bieżącą działalność pozostanie dla nich nieznanym.

Trzeba przyznać, że przez automatyzację rutynowych, czasochłonnych zadań systemy te dają osobom podejmującym decyzje więcej czasu na wypracowywanie strategicznych korzyści dla firmy. Ponadto generują i składują dane pozwalające uzyskać ważne informacje. Wciąż jednak nie nowoczesna technologia czy konfiguracja systemów, a zwykła ludzka intuicja stanowi fundament przyszłego wzrostu sprzedaży. I właśnie tej intuicji dzisiejsze zautomatyzowane systemy z natury rzeczy nie są w stanie zrozumieć.

## Problemy biznesowe

Oczywiście sama intuicja i wyczucie nie biorą się z niczego. Tylko jeśli dysponuje się właściwymi informacjami we właściwej postaci i we właściwym czasie, można wykorzystywać swoje umiejętności do kształtowania rozwoju sytuacji. Niestety, zbyt wielu użytkowników ma wrażenie, że nie dysponuje wystarczającą ilością informacji, aby skutecznie zarządzać swoimi sprawami. Przeprowadzona niedawno przez firmę Accenture na grupie 1000 menedżerów z całego świata ankieta pokazuje, na czym polegają trudności:

- 47% respondentów stwierdziło, że nie ma zaufania do dostępnych informacji.
- 42% menedżerów przyznało, że używa niewłaściwych informacji przynajmniej raz na tydzień.
- 59% powiedziało, że przegapili informacje, którymi powinni się byli posłużyć.

Jakie ma to znaczenie dla przeciętnego przedsiębiorstwa? To proste: mimo sukcesów w zwiększaniu efektywności gorzej wychodzi mu wyposażenie personelu w narzędzia pozwalające wymyślać sposoby na konkurencyjność. Firmy tracą rozpęd, bo informatyzują wszystko bez umiaru, inwestując w to mnóstwo czasu, pieniędzy i energii, a zbyt mało troszczą się o to, aby ich pracownicy potrafili dobrze korzystać z nowoczesnych technologii.

## Czynniki sprawcze

Automatyzacja nie wywołuje bezpośrednio innowacyjności, tylko jest do niej drogą. Nawet ten stan będzie jednak nieosiągalny dla firmy, której pracownicy, samo źródło intuicji stanowiącej podstawę rozwoju, nie będą w stanie uzyskać informacji potrzebnych im do uczenia się, reagowania, zapobiegania i podejmowania decyzji. Nastął kres rewolucji polegającej na automatyzacji. Nadszedł czas, aby do gry wkroczyła inteligencja.

## **Lepsze decyzje sprzyjają osiągnięciu lepszych wyników**

Użytkownicy mają przemożny wpływ na kondycję przedsiębiorstwa. Niezależnie od miejsca pracy i stanowiska to ich wiedza i intuicja są siłą napędową biznesu. Trafność, szybkość i moc ich decyzji bezpośrednio kształtują rozwój firmy.

Czy robisz wszystko, aby ułatwić im podejmowanie lepszych decyzji?

Na przykład - dział informatyczny dostarcza oprogramowanie i usługi, które mają pomagać im lepiej pracować. Tymczasem te, chociaż z pewnością dają pewne korzyści, są jednak obciążone pewnymi wadami:

- nie mają dostępu do informacji zawartych w ludzkich głowach,
- nie są w stanie koordynować ludzkich działań wokół wspólnych celów,
- nie potrafią dostosowywać informacji do unikalnych potrzeb oraz zakresu obowiązków danego pracownika.

Obciąża to organizację na różne sposoby. W szczególności użytkownicy są ogólnie:

- niedoinformowani (brakuje im dostępu do właściwych informacji we właściwym czasie);
- niezaangażowani (są pasywnymi konsumentami informacji, czyli nie umiejąc obsłużyć się samodzielnie, czekają na informatyków, aby dostarczyli im gotowe raporty, a także nie operują na informacjach, aby dowiedzieć się więcej);
- nieskoordynowani (ich działania nie są spójne ze strategią i procesami organizacji).

O ile taki stan rzeczy miał rację bytu w dawnym, statycznym biznesie, to obecnie jest rozpaczliwie nieadekwatny do sytuacji. Przedsiębiorstwa, które nie potrafią w pełni wykorzystać potencjału swoich pracowników - od najniższego szczebla po członków zarządu - ryzykują oddanie pola konkurencji. Brak im wystarczającej sprawności działania, aby wykrywać nowe rynki zbytu i się nimi zająć. W większym stopniu grozi im braki zgodności z coraz bardziej rygorystycznymi przepisami regulującymi ich działalność. Stają się bezbronne wobec działań konkurentów, którzy potrafią wykorzystać atuty swojego personelu. To wszystko odbija się na bilansie zysków i, jeśli się temu nie zaradzi, może wreszcie zagrozić istnieniu przedsiębiorstwa.

Na szczęście rozwiązanie nie musi być przytłaczająco skomplikowane. To prawda, że prawdopodobieństwo porażki przy próbie implementacji technologii - zwłaszcza inteligentnej analizy danych - które nie są tak proste i oczywiste, jest znacznie większe niż w przypadku takich technologii, które ograniczają zakres i koncentrują się silnie na koordynacji działań. Użytkownikom, zgodnie z ich wolą, potrzebna jest kontrola nad informacjami, które są im niezbędne do wykonywania obowiązków. Chcą dostępu do nich bez nadmiernych przeszkód i w postaci dostosowanej do ich roli. Daje im to spójność ze strategiami i procesami przedsiębiorstwa oraz gwarantuje optymalny efekt ich działania.

IBM® Cognos® 8 BI udostępnia inteligentną analizę danych szerszemu kręgowi odbiorców, niż to było dotąd możliwe, i zamienia hasło o podejmowaniu lepszych decyzji w codzienną rzeczywistość dążenia przede wszystkim do wzrostu.

## Rozwiązanie

### Rozwiązanie dla każdego

Jak jeden zestaw narzędzi może zaspokoić każde potrzeby?

Elastyczność i skalowalność. O ile inne systemy inteligentnej analizy danych koncentrują się na zaspokojeniu potrzeb poszczególnych decydentów w strukturze organizacyjnej, IBM Cognos BI podchodzi do sprawy w o wiele szerszym ujęciu. Nie wystarczy obdarować informacjami tylko kilkorga wybrańców. Udostępnienie ich tylko jednemu działowi lub zespołowi prowadzi do niesymetrycznej propagacji informacji i sytuacji, w której niektóre komórki organizacyjne mają odpowiednie informacje, a inne ich nie mają.

Jeśli podejmowanie decyzji w całej firmie ma ulec poprawie, informacje muszą być dostępne dla każdego. I nie mogą to być po prostu jakiegokolwiek informacje, lecz muszą być to dane wysokiej jakości, pochodzące z szerokiego

## Dostarczanie wiedzy

zakresu źródeł, aktualne i uniwersalne. Muszą się dostosowywać do różnych typów ról w strukturze organizacyjnej, w tym dyrektorów, specjalistów, menedżerów, analityków finansowych i biznesowych oraz szeregowych użytkowników. Przez skalowanie stosownie do indywidualnych potrzeb każdego z tych odbiorców IBM Cognos BI eliminuje wymienione powyżej obciążenia: niezaangażowanie, niedoinformowanie i nieskoordynowanie w następujący sposób:

1. Zaangażowanie. IBM Cognos BI udostępnia inteligentną analizę danych większej liczbie użytkowników biznesowych niż było to dotychczas możliwe. Jest to rozwiązanie skalowalne, które dostosowuje się do wszystkich ról w strukturze organizacyjnej, poprzez zagwarantowanie największej możliwej liczbie ludzi dostępu do informacji, które są im potrzebne do wprawiania przedsiębiorstwa w ruch poprzez zagwarantowanie największej możliwej liczbie ludzi dostępu do informacji, które są im potrzebne do wprawiania przedsiębiorstwa w ruch.
2. Doinformowanie. Lepszy dostęp do informacji dzięki zaawansowanym funkcjom wyszukiwania pozwala za każdym razem uzyskać pełny obraz sytuacji w odpowiednim kontekście. Użytkownicy nie muszą działać po omacku, lecz mogą podejmować decyzje na podstawie wiarygodnych danych.
3. Koordynacja. Świadomi użytkownicy mają znacznie większy wkład w realizację strategii i działalność operacyjną przedsiębiorstwa. Działają spójnie. Wiedzą, jakie jest ich położenie w ogólnej strukturze organizacyjnej, i mają poczucie, że są integralną częścią dynamicznej firmy. IBM Cognos BI sprzyja współpracy między osobami pełniącymi różne funkcje, co dodatkowo poprawia koordynację i pozwala do maksimum wykorzystać wkład każdej osoby i każdego zespołu.

Krótko mówiąc, informacje są wewnętrzną walutą każdej firmy. IBM Cognos BI daje ją ludziom, którzy potrafią przekuć ją na możliwości wzrostu.

## Nowe narzędzia

Co się zmieniło w nowej wersji Cognos 8.4? Jakie to ma znaczenie?

IBM Cognos BI w wersji 8.4 oferuje różne nowe funkcje, które pozwalają przeobrazić sposób uzyskiwania dostępu do informacji i korzystania z nich oraz wpływ tych informacji na osiąganie wzrostu efektywności. Do najważniejszych ulepszeń należą m.in.:

- Raportowanie. W systemie IBM Cognos BI w wersji 8.4 użytkownicy mogą tworzyć bardziej atrakcyjne wizualnie i interesujące zestawienia. Poprzez dalsze uproszczenie obsługi, a nawet zezwolenie na dodawanie adnotacji do treści raportu, system bardziej angażuje użytkowników i zachęca ich, aby dzielili się swoimi spostrzeżeniami z ogółem pracowników.
- Analiza. Zaprojektowany z myślą o eksplorowaniu i analizowaniu danych system IBM Cognos BI w wersji 8.4 oferuje szeroki zakres funkcji analitycznych zapewniających użytkownikom biznesowym dostęp do wiarygodnych informacji, w tym danych i raportów, oraz szerokiej gamy źródeł danych.
- Kokpit menedżerski IBM Cognos 8 Go!. W wersji 8.4 dostępny jest bardziej dynamiczny i interaktywny kokpit menedżerski IBM Cognos 8 Go!. Poza umożliwieniem uzyskania przezroczystego, szybkiego dostępu do firmowych danych rozbudowane funkcje wizualizacji sprawiają, że każdy może korzystać z newralgicznych danych w takiej formie, jaka jest dla niego najbardziej przydatna, oraz operować na nich. Zamiast marnować czas na wyszukiwanie źródeł danych i pisanie indywidualnych, statycznych raportów, użytkownicy ze wszystkich szczebli struktury organizacyjnej mogą raz skonfigurować kokpit, a następnie przez cały czas śledzić wskaźniki.
- Karty wyników. Narzędzia te, podobnie jak kokpity menedżerskie, ilustrują zmiany wskaźników w czasie i przedstawiają aktualny obraz sytuacji, który sprzyja podejmowaniu lepszych decyzji. Ponadto jednak karty wyników wiążą te informacje ze strategią przedsiębiorstwa i pozwalają użytkownikom lepiej zorientować się, jaki związek z ogólnymi wynikami firmy ma ich własna rola i jaki mają na nie wpływ. Karty wyników są często wykorzystywane w przedsiębiorstwach do zwiększenia stopnia zaangażowania personelu wszystkich szczebli podczas implementowania programów poprawy wydajności jak Six Sigma lub ITIL.

### **Lepszy i tańszy program nauczania poprzez łatwiejszy dostęp do danych**

- IBM Cognos 8 Go! Search. Znalezienie właściwych informacji stanowi kluczowy pierwszy krok w analizowaniu i zwiększaniu wydajności firmy. IBM Cognos BI umożliwia przeszukiwanie pełnej treści danych ustrukturyzowanych i nieustrukturyzowanych. Poprzez dynamiczne tworzenie treści użytkownicy mogą tworzyć zapytania na podstawie elementów wyszukiwania, które można sprecyzować w Query Studio. Ponadto IBM® Cognos® 8 Go! Search można z łatwością zintegrować z zewnętrznymi portalami i aplikacjami wyszukiwania, co daje największej liczbie użytkowników dostęp do skategoryzowanej i adekwatnej treści.
- IBM Cognos 8 Go! Office. Jedną z najważniejszych barier w rozpowszechnianiu korzystania z inteligentnej analizy danych jest brak umiejętności ich obsługi. Typowe rozwiązania zmuszają użytkowników do stosowania skomplikowanych interfejsów oddzielonych od ich zwykłych aplikacji biurowych. W wielu przypadkach użytkownicy porzucają wtedy całkowicie aplikacje. IBM® Cognos® 8 Go! Office sprawnie współpracuje z programem Microsoft® Excel® i innymi popularnymi aplikacjami. Użytkownicy mogą nadal używać swoich zwykłych narzędzi, a zarazem skorzystać z solidniejszych danych pozyskanych z inteligentnej analizy danych.
- IBM Cognos 8 Go! Mobile. W miarę jak personel staje się coraz bardziej mobilny i użytkownicy chcą operować na swoich danych za pomocą różnych urządzeń, systemy inteligentnej analizy danych muszą się dostosować do ich potrzeb. Konwencjonalne rozwiązania zmuszają do tworzenia nowych raportów na każdej nowej platformie. Tworzenie tych statycznych raportów jest bardzo czasochłonne i zazwyczaj można je odczytać jedynie na urządzeniu docelowym. IBM® Cognos® 8 Go! Mobile automatycznie zmienia format raportu w zależności od środowiska, od BlackBerry przez Microsoft Excel po strony WWW. Autorzy raportów, i tak przytłoczeni żądaniem swoich partnerów biznesowych, mogą napisać jeden raport i nie przejmować się tym, gdzie i jak będzie on wykorzystywany. Z drugiej strony użytkownicy mogą operować na swoich raportach w poczekalni na lotnisku równie dobrze jak we własnym biurze.

## **Wszystko jest kwestią koordynacji**

Jakie korzyści przynosi koordynacja między działem informatyki a podstawową działalnością firmy i w jaki sposób IBM Cognos BI ją umożliwia?

Poprzez przekazanie większej liczby funkcji inteligentnej analizy danych użytkownikom z całej struktury organizacyjnej dział informatyki staje się również gotowy do znacznego poprawienia swoich relacji z partnerami biznesowymi, aby w ten sposób zwiększyć prężność działania przedsiębiorstwa.

Ponieważ większość użytkowników nie ma obecnie powszechnego dostępu do narzędzi inteligentnej analizy danych, zazwyczaj gdy potrzebuje wygenerowania raportów potrzebnych do pracy, zgłasza się do działu informatyki. Ten niezbyt efektywny przepływ pracy powoduje istotne opóźnienia w podejmowaniu decyzji, ponieważ prośby te muszą być kolejgowane. Działom informatycznym, mimo ich wiedzy technicznej, brakuje często jednak wiedzy o działalności samej firmy, którą obsługują. Niewiedza ta powoduje brak precyzji dostarczanych raportów. Chociaż ten proces pochłania spore zasoby na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej, to i tak nie jest w stanie zaspokoić zasadniczych potrzeb biznesowych.

IBM Cognos BI zmienia model działania inteligentnej analizy danych, przenosi rutynowe procedury z działu informatycznego tam, gdzie jest ich miejsce, czyli przed oczy użytkownicy biznesowych, którzy korzystają z danych. Ponieważ infrastruktura kolejgowania próśb przestaje być właściwie potrzebna, dział informatyczny może więcej czasu poświęcić na strategiczną współpracę z obsługiwanyimi przez siebie działami, a nie tylko realizować powtarzające się prośby o często statyczne raporty i dane.

Sprzyja to koordynacji działań i gwarantuje partnerom biznesowym dostęp do narzędzi i procesów, które są potrzebne, aby realizować cele i strategie przedsiębiorstwa. Równocześnie koordynacja ta sprawia, że wszyscy użytkownicy biznesowi - od najniższego do najwyższego szczebla - korzystają ze wspólnej platformy, czyli w swojej pracy mogą wychodzić z tych samych założeń. Zamiast sprzeczać się o prawdziwość informacji użytkownicy mogą poświęcić czas na współpracy, opierając się na jednym źródle informacji.

Poprzez przeniesienie w ten sposób głównego ciężaru pracy przynoszącej wymierne korzyści IBM Cognos BI pozwala najważniejszym zasobom w dziale informatycznym, dziale usług finansowych i każdym obszarze biznesowym

wchodzącym w skład firmy wykorzystywać w pełni swój potencjał bez uciążliwego brnięcia przez nieefektywne procesy, które w ostatecznym rozrachunku nie przynoszą firmie żadnych korzyści. Dzięki dostępowi do pełnego zakresu funkcji - od raportowania i analiz przez kokpity menedżerskie po karty wyników - menedżerowie działów operacyjnych mogą koordynować swoje decyzje z celami strategicznymi przedsiębiorstwa. Każdy pracownik może wtedy się zorientować, jak jego decyzje wpływają na wyniki firmy. Skutek? Firmy działają w sposób bardziej inteligentny, a przez to sprawniej i konkurencyjniej.

## Wnioski

### Podsumowanie

Nikt by nie pomyślał, że można zarządzać firmą bez rozbudowanych narzędzi do zarządzania sieciami, mobilnością, procesami zaplecza, programami biurowymi i całą gamą innych możliwości, które w dzisiejszym zautomatyzowanym świecie uznaje się za oczywiste. Brak chociażby jednego z tych obecnie niezbędnych narzędzi mógłby z łatwością zagrozić konkurencyjności i zdolności dostosowania się do szybko zachodzących zmian na rynkach.

Do tego niezbędnego zestawu należy teraz dodać inteligentną analizę danych. Stanowi ona jedyny sposób, aby zarejestrować intuicję najważniejszego zasobu firmy - jej personelu - i zamienić ją na przewagę nad konkurencją. Każdego dnia pracownicy znajdują się na pierwszej linii działań. Mają oni głęboką wiedzę biznesową, która decyduje o strategii i taktyce używanej do jej realizacji, ale tylko wtedy, gdy umożliwi im się dostęp do informacji, które pozwolą przekuć tę intuicję na realne działanie.

IBM Cognos BI oferuje najlepszy na rynku zestaw funkcji obsługiwanych poprzez interfejs użytkownika integrujący się gładko

z szeroką gamą popularnych narzędzi. Umożliwia on użytkownikom na wszystkich szczeblach struktury organizacyjnej uzyskanie dostępu do informacji i zarazem utworzenie solidnej podstawy pod dalsze zwiększanie możliwości zarządzania wydajnością. Unikalne skalowalność i elastyczność tego rozwiązania sprawiają, że wychodzi ono poza narzucone inteligentnej analizie danych ramy i przestaje być dostępna tylko dla pojedynczych wybranych zespołów. Teraz znajduje się tam, gdzie może przynieść najwięcej dobrego - na komputerach i w rękach tych wszystkich, którzy potrafią z niej skorzystać. IBM Cognos BI to nie tylko po prostu nowy zestaw narzędzi do inteligentnej analizy danych. To sposób wyzwolenia ludzkiego potencjału i przyspieszenia wzrostu firmy.



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Canada  
3755 Riverside Drive  
Ottawa, ON, Canada K1G 4K9

Wyprodukowano w Kanadzie.

marzec 2009 r.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

IBM, logo IBM logo i ibm.com są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi International Business Machines Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. Jeśli pierwsze wystąpienie tych i innych znaków towarowych IBM w tych informacjach jest zaznaczone symbolem znaku towarowego (® lub ™), oznacza to, że jest to zastrzeżony lub zwykły znak towarowy zarejestrowany w Stanach Zjednoczonych, który w chwili opublikowania tych informacji był własnością IBM. Takie znaki towarowe mogą być także zastrzeżonymi lub zwykłymi znakami towarowymi w innych krajach. Aktualna lista znaków towarowych IBM dostępna jest w sieci WWW na stronie „Informacje o prawach autorskich i znakach towarowych” pod adresem [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

Microsoft, Windows, Windows NT i logo Windows są znakami towarowymi firmy Microsoft Corporation w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.

ITIL jest zastrzeżonym znakiem towarowym i zastrzeżonym znakiem towarowym społeczności biura Office of Government Commerce i jest zastrzeżony w amerykańskim urzędzie patentów i znaków towarowych.

Zawarte w niniejszej publikacji odwołania do produktów lub usług IBM nie oznaczają, że IBM zamierza je udostępniać we wszystkich krajach, w których prowadzi działalność.

Wszelkie odniesienia w niniejszych informacjach do serwisów WWW nienależących do IBM zostały zamieszczone wyłącznie dla wygody czytelników i nie oznaczają, że IBM w jakikolwiek sposób je poleca. Materiały umieszczone w tych serwisach nie stanowią części materiałów dotyczących omawianego produktu IBM. Klient korzysta z nich na własne ryzyko.

## O IBM Cognos i zarządzaniu wydajnością

Rozwiązania IBM Cognos do inteligentnej analizy danych (BI) i zarządzania wydajnością to zestaw najlepszych na świecie usług wsparcia i korporacyjnych produktów oprogramowania do planowania, konsolidacji i inteligentnej analizy danych, które pomagają firmom planować wydajność finansową i operacyjną, rozumieć ją i zarządzać nią. Rozwiązania IBM Cognos to powiązanie technologii, aplikacji analitycznych, sprawdzonych procedur i rozbudowanej sieci partnerskiej, które stanowi otwarte, adaptacyjne i pełne rozwiązanie do zarządzania wydajnością dla klientów. Ponad 23000 klientów z ponad 135 krajów świata wybiera rozwiązania IBM Cognos.

Aby uzyskać więcej informacji lub skontaktować się z przedstawicielem, należy odwiedzić stronę [www.ibm.com/pl/cognos](http://www.ibm.com/pl/cognos)