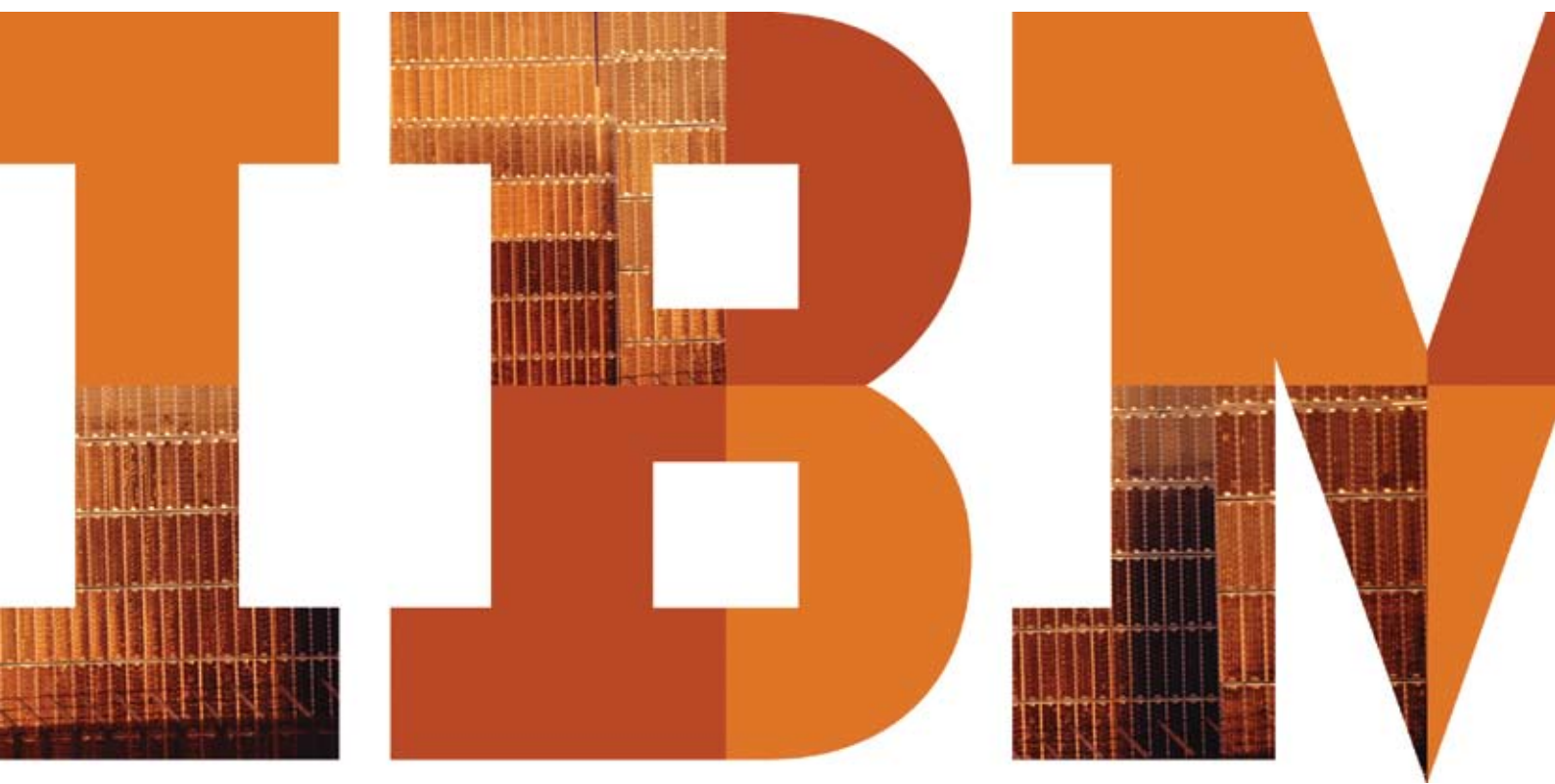


面向业务用户的商业智能：随时随地提供所需的洞察力



概述

了解业务、市场、客户和竞争对于任何企业都是至关重要的。全球日益增长的复杂性和不确定性要求企业和政府不断提高自身了解和预测变化的能力。过去，IT 部门对商业智能 (BI) 解决方案进行大量投资，以收集和分析此类信息，并与最高层主管以及决策制定者分享这些信息。

最近的事件和经验告诉我们，成功的真正推动力来自于将信息和洞察力交到各种不同用户的手中。当许多不同的业务用户可以访问完整、一致且可信的信息时，企业最有可能实现预期的业务成果。

按照分析行事的组织往往业绩出众

如果组织不断将分析功能用于各种决策（从运营决策到战略决策），那么必将在竞争中独占鳌头。最近一份 IBM CFO 调查表明，按分析行事的企业的收入实现了 33% 的增长，净利润增长了 12 倍（扣除利息、税收、折旧和摊销款项之前），而且资本回报率提高了 32%。

许多组织使用 BI 技术来寻求帮助。关键在于通过人人都能使用的解决方案，来释放 BI 的强大能力，从而回答关键的业务问题。业务用户需要简单直观的体验，以帮助他们参与进行并解答自己的问题。在拓宽思路时，他们不必转换环境或者学习新的应用。他们需要一款能够与其思维、决策和响应方式保持一致的软件。

本文中，我们将介绍满足各个业务组成部分的不同 BI 需求，从而使他们能够随时随地获得所需洞察力的重要性。

业务用户和 BI：进步

早期的 BI 解决方案通常以组织内的特定高级角色为目标，因此人们很少有机会使用这些解决方案。相反，普通员工只能使用传统的办公生产力工具（例如电子表格和桌面数据库）来分析信息。这对组织的影响非常重大。大多数经理和工作人员都变得非常擅长使用可用的基本工具，但是这种具有临时性质的策略不足以满足日益增长的信息管理需求。他们无法获取有利于工作的详细报告，而且通常不能及时访问关键信息。他们需要更好的解决方案，将洞察力转化为行动，从而可以实现知识的效益，而不是丧失效益。

因此，BI 市场在 21 世纪初期已转变为提供适当的 BI 解决方案，以便将正确信息交到组织中正确人员的手中。基本上，BI 解决方案已将 BI 从相对少数人的手中转移到几乎所有利益相关方的手中。这些解决方案在整个企业内部扩展 BI，使相关工具与使用者的日常工作流程保持一致。

仪表盘将来自多个数据源的数据整合为有用的交互式视图。计分卡将个人业绩与企业战略和目标挂钩。业务用户可以在桌面系统上直接使用 BI 功能，因此能够对组织的发展方向施加更大的影响力。而企业能够更快、更全面、更一致且更独立地从业务用户那里获得答案。但故事并非到此为止。

我们当前处于智慧的时代。世界正变得更透彻的感应和度量、更全面的互联互通和更深入的智能洞察。可用的数据比以往任何时候都多 - 而且不仅仅限于来自业务系统和通信设备的数据。因特网和社交网络对人们思考和沟通方式的影响力也日益凸显。在这样一个快速互联互通的复杂世界中，有限的信息、传统时间概念或战略规划周期限制了决策和实施。业务用户需要旨在提供敏捷性的 BI 解决方案 - 即评估、彻底改造和调整的能力。

揭开智能的面纱

为了实现最佳业务成果，企业必须从企业各个部门（从管理层到业务一线工作人员）揭示智能信息。他们需要一种解决方案，通过规划、案例建模、实时监控和预测性分析，来消除分析的障碍，并扩展 BI 的能力。具体而言，他们需要：

- 可用于回答关键业务问题的分析功能 集中提供对他们最有用的信息(图 1)
- 集体智慧 从与他们相似的业务用户和其他业务用户类型处收集信息，以便达成一致意见、形成决策并实施
- 可执行的洞察力 任何类型的业务用户都可随时随地进行响应，以施加影响

这些能力使业务用户可以更方便地查看和组合信息，并对信息进行个性化，以延续自己的思路并形成独特的观点。他们可以从各个角度探索各类信息，以便通过更高级的预测性分析来评估当前业务情况，分析事实并预测战略和战术部署。

业务用户需要协作式的社交网络(图 2)来建立决策网络以共享洞察并帮助发挥集体智慧。协作和社交网络提供的透明度和责任促进了一致性和共识，帮助业务用户进行沟通，并使任务协调成为可能，从而可以在适当的时候启用合适的人才。

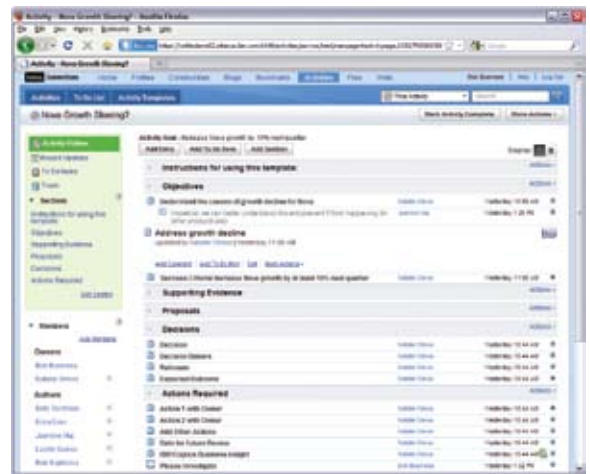


图 1. 一个基于交互式浏览器的统一工作空间可以帮助用户研究信息，而不管数据的存储位置。

图 2. 协作式的社交网络建立决策网络以共享洞察并帮助发挥集体智慧。

分享信息和洞察力的社交网络

用户可以通过 IBM Cognos Business Intelligence 的一系列社交网络功能，来分享洞察力并征集想法。Cognos Business Intelligence 为他们提供对博客、Wiki 和留言板的集成访问，从而使他们可以扩大信息接触范围，增强洞察力的影响，并建立每个人都可以使用的知识集中存储库。因此，业务用户可以：

- 根据组织的集体智慧做出更明智的决策。
- 建立可以涵盖所有用户、分部、地点和部门的信息与通信中心。
- 更高效地捕获并整合洞察力，并就此进行沟通。

而且这与业务用户所处的位置或何时需要洞察力毫无关系。他们的 BI 解决方案应包括移动能力，以便有助于在任何地方都能够交付交互式分析能力。业务用户需要每种可用的工具，帮助他们采用实时分析功能来解决决策周期不断压缩的难题，他们还可以将实时分析功能集成到日常工作和工作流程中，以便通知业务流程。

包括主管、分析人员、业务用户和 BI 专家在内的所有用户都必须能够访问完成工作所需的报告、趋势、案例和预测分析功能。

主管

“洞察力和远见卓识与领导能力息息相关。洞察力有助于捕捉商机。”¹

— 周铭，中国国际投资促进会执行副总裁兼秘书长

主管需要高度汇总并且与自己的关键计划直接相关的信息。他们不应被细枝末节所羁绊；而是必须能够快速清晰地了解大局，以便采取相应的措施。为了满足他们从大局了解运营和财务业绩的需求，主管每天都应该首先通过浏览器查看预先汇集整理的交互式的工作空间内容。

¹ 从复杂的表象中获取有价值的信息：2010 年 IBM 全球 CEO 调查所获得的洞察力，IBM 商业价值研究院，2010 年 5 月。

协作工具、社交网络功能和集成工作流程对主管来说同样重要。因此，针对这类用户的 BI 解决方案必须提供这些功能，使他们能够：

- 与其他主管或经理联系，以分享洞察力并收集更广泛的观点和意见。
- 查看计划和信息并给予批注，使其他人可以看到他们的建议和意见，并进行相应的调整。
- 跟踪项目和活动，即时访问完整的任务列表。
- 利用可以方便地跟踪所收到的任何信息的历史、作者和途径的功能，根据需要获取数据源或报告。

主管没有时间来学习新的界面或复杂的软件。合适的 BI 解决方案使主管可以选择使用 Microsoft® Office 界面。而且由于主管们通常非常忙碌，因此允许他们在办公室外通过移动连接访问信息是非常重要的。

主管是决策的最终负责人，他们所做的决策可能使企业按既定目标前进，或者按全新方向发展。他们需要评估形势，或预测一系列措施产生的结果。因此，他们需要一种能够提供实时分析功能的 BI 解决方案，以便能够自信地根据当前的所有信息为企业做出最优的决策。

业务经理

由于身负成功实施关键计划和效益的责任，业务经理需要从高的层面来查看业务以及深入钻研运营状况。快速访问和添加相关信息可以帮助他们更好地进行决策。

跟所有业务用户一样，业务经理也需要一个用于安排和组织信息的直观工作空间。为了探索不同时间段的数据组合，并创建自己部门、分公司、业务线、地区等的独特的个性化视图，他们的工作空间应该包括将规划数据、外部数据（图 3）、记分卡和度量值拖放到报告、仪表板、计划及其他视图中的功能。

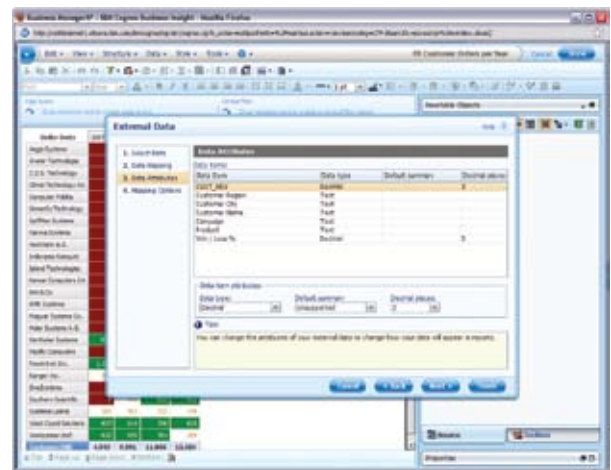


图 3. 利用外部数据来扩充 BI 数据，可以使业务经理更全面地了解业绩情况。

“当谈到在战略层面管理任何企业职能时，指标一直是，而且还将继续成为必不可少的工具。”²

- John Sullivan 博士，“
Talent Management Thought Leadership”

记分卡功能对业务经理非常重要。创建指标、流程图和记分卡一次，并将其用于组织的战略管理，可以帮助在企业内部（从上到下）传达目标，并确保企业上下一心、共同实现同一目标。

适合业务经理的 BI 解决方案还包括：

- 报告功能 - 为他们提供全面、一致的业务和运营视图
- 使用 Web 浏览器与这些视图交互的功能
- 多维数据管理 - 用于协调事务，规划数据，以创建企业范围认可的业务信息视图
- 可供信息含义的企业字典
- 将外部数据集成到企业信息工具

业务经理非常可能习惯使用 Microsoft Office 界面，而且想要继续以熟悉的形式来开展工作。鉴于以上及其他原因，他们需要一种使用 Microsoft Office 来与 BI 内容交互的解决方案。对于出差过程中需要即时访问信息的业务经理，移动功能应该使他们可以随时随地访问需要的信息。

协作和网络可以帮助业务经理：

- 与其他经理、团队成员甚至外部合作伙伴或供应商一起分享想法、观点和思想。
- 可以对报告的单元格级别提出意见和建议，调整或批准高级别的计划。
- 访问任何报告的历史记录，包括作者、描述和所有注释。

与主管一样，经理也得益于 BI 工作流程功能，他们可以使用该功能随时启动任务，将活动分配给个人，管理计划并跟踪项目和活动。该工作流程应该非常简单 - 依靠预先组装的活动模板来保存可重复的流程，复用最佳实践，并集成业务经理当前使用的生产力软件。

² John Sullivan 博士，“How to get your executives to pay attention to metrics.”
2010 年 9 月 6 日，<http://www.drjohnsullivan.com/>

专门的工作流程：我们需要一种无缝且集成的方法，将洞察力转化为行动

业务步伐的加快带来了重大的挑战。一方面，业务用户必须花更多的时间来访问和分析数据，并根据数据做出决策。而另一方面，世界不会仅仅因为一些人必须进行复杂的业务状况分析而减缓发展速度。

因此，业务用户必须快马加鞭，适应信息发展的深度和广度。Cognos Business Intelligence 可以使 BI 得到前所未有的广泛应用，消除效率低下的工作流程，以使业务用户不必为了所需的信息和报告而求助于 IT 之类的其他部门，满足了这些需求。

使用自动、专门化的工作流程功能，提供易于定制的丰富界面，从而使业务用户可以：

- 与活动进行交互
- 启动任务
- 使个人与活动正确匹配
- 管理项目，监控进展

这样，他们可以从决策到行动形成闭环，从而避免产生问题，并信心十足地采取准确的措施。

业务分析人员

业务分析人员的任务是发现盲点，并从所有信息源获取洞察力，从而可以制定符合实际的背景信息。业务分析人员主要依靠查询和报告来获取必要的信息，以便将收入和损失、产品和效益、财务绩效和市场趋势等信息联系起来。因此，他们需要全面的查询和报告功能，以便能够：

- 提供完整、一致的业务和运营视图，而不是必须稍后进行对比和合理化处理的离散透视图
- 帮助他们轻松访问可靠的统计数据、趋势、模式和预测（图 4）
- 将洞察范围和智能扩展到手头数据之外

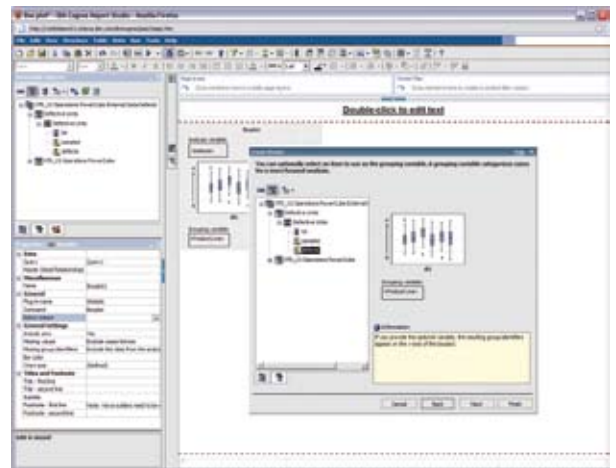


图 4. 分析人员需要一种 BI 解决方案，帮助他们为报告提供可靠的统计数据依据

“业务分析人员与客户交互，以确定报告或分析需求，并制定业务规范。他们可以进行判断并了解严格定量决策（例如 BI 生成的决策）的结果。这种理解对于成功是至关重要的。”³

- William McKnight, Information 杂志

为帮助业务分析人员找到影响业绩的各种因素之间的关系，合适的 BI 解决方案应该采用以下形式为他们提供所需的信息：

- 记分卡
- 指标
- 报告
- 统计数据

提供这些格式的数据使分析人员能够轻松地与更广泛的业务社区和关键的利用相关方一起分析和分享结果。一个专门为他们定制的可交互浏览器的统一工作空间（图 2）可以帮助他们研究信息，而不用管数据的存储位置。

拖放方法（甚至 Microsoft Excel 界面）使他们能够更快速、更轻松地发现事件或行为背后的原因。深入挖掘更高层次的详细信息可以帮助他们按照不同的方面来查看数据，例如按各个地区的销售额，或按要分析的产品和企业业绩趋势报告。

通常要求业务分析人员现场提供分析或洞察力，甚至要求他们在办公地点以外提供。因此，他们需要一种能够将 BI 内容、分析和统计数据传递到移动设备上的解决方案。他们还应该能够：

- 使用并保存 BI 内容，或创建完善的桌面报告，例如 Microsoft Office 应用程序中的简报和仪表盘。
- 以按需应变的方式，通过更新的信息来刷新 Microsoft Office 文档。
- 在安全的 BI 门户网站上共享并发布文件。
- 访问有助于整合范围更广的备选案例分析的建模工具，以建立“假设情况”预测。

与其他业务用户类似，分析人员也需要协作和网络能力，以便可以和业务经理、主管及其他分析人员分享他们所发现的洞察力。他们还应该能够访问多维数据管理和用于提供信息含义的企业字典，从而提供企业认可的业务信息视图。对于他们而言，数据扩充是必不可少的，这样可以将外部市场营销和趋势数据添加到企业信息中。

³William McKnight, “Will Business Intelligence Replace the Business Analyst?” Information Management 杂志, 2005 年 2 月

面向客户的业务用户以及其他业务用户（非技术类）

业务用户是指除经理、分析人员或 IT 人员之外的其他工作人员。他们通常工作在业务的第一线，需要方便地访问信息，以便能够帮助实现目标。这些用户要求：

- 从单一起点出发，了解信息，发现洞察力，检查执行情况
- 基于浏览器的报告功能，用于帮助他们与所需的数据进行交互，从而获得切实可行的洞察力
- 自动的记分卡和指标，用于帮助他们根据针对特定于角色的项目和活动设定的目标，直观地呈现业绩。

由于业务用户必须能够根据需要创建临时的查询，或更改现有的报告，因此有必要为他们提供易于使用的工具，以帮助他们执行报告流程，或者帮助他们自行创建报告。由于多数业务用户直接与客户打交道，因此他们经常需要到客户现场。针对 iPhone 和 iPad 的扩展支持以及增强的 BlackBerry 界面，可以帮助业务用户在现场分析和浏览信息。

业务用户通常在 BI 基础架构之外开展工作。过去，这种方式妨碍了他们快速做出高效决策或在需要时快速采取行动的能力。为了解决这种状况，在完备的脱机环境中提供完整的 BI 体验（浏览、研究和编写）是非常必要的。业务用户需要能够随身携带获取数据，以便即使处于脱机状态也可以发现商机并分析趋势。

在变幻莫测的商业环境中，企业意识到业务用户需要一种解决方案，以提供主管、经理和分析人员也需要但针对业务用户量身定制的多种功能，使他们不会被无法使用或不理解的数据耗尽精力。适合业务用户使用的 BI 解决方案为他们提供这些功能，同时还使他们能够：

- 与其他业务用户协作。
- 在自动化的工作流程中跟踪活动。
- 在报告中进行批注和说明。

IBM Cognos 10: 智慧释放智能决策。更好的成果。

Cognos 10 将通过规划、场景建模、实时监控和预测性分析来提供革命性的全新用户体验并扩展传统的商业智能 (BI)。Cognos 10 可以对企业各方面进行交互、搜索和组装,从而提供无限的 BI 空间来支持人们进行思考和工作。

Cognos 10 提供以下功能使企业脱颖而出:

- **分析** 每个人都可以在 BI 工作空间中使用,以提高回答关键业务问题的个人技能
- **集体智慧** 利用内置的协作和社交网络将各种人员和洞察连接起来,以实现一致性
- **可执行的洞察力** 遍及各种移动、实时和业务流程,可在产生影响时做出即时响应

Cognos 10 构建于已经验证的技术平台之上,旨在针对最广泛的部署进行无缝升级和经济有效的扩展。Cognos 10 使您和您的企业能在不受限制的情况下看到更多并做得更好 - 制定有助于改进业务成果的智慧决策。

Cognos Business Intelligence: 所有人都可以使用 BI。满足每个人的需求。

合适的 BI 解决方案可以将主管、业务经理、业务分析人员、业务用户、流程和技术有机地结合起来,做出更明智的决策。利用全面的 BI 功能,所有用户都能随时随地以任何需要的方式访问和共享信息。这样,个人可以做出更明智的决策,而企业可以实现敏捷性和出众的业绩。

Cognos Business Intelligence 将通过规划、案例建模、实时监控和预测性分析为所有业务用户提供革命性的全新用户体验,并扩展传统的商业智能 (BI)。Cognos Business Intelligence 可以和业务的所有各方面进行交互,执行搜索并汇集信息,从而提供无限的 BI 空间,支持所有业务用户进行思考和工作,以便做出更明智的决策,实现更好的结果。



关于 IBM Business Analytics

IBM Business Analytics 软件可交付完整、一致且准确的信息，决策制定者可以充分信任并利用这些信息来改善业绩。全面的产品服务组合由商业智能、高级分析、财务绩效、战略管理和分析应用程序构成，为您提供当前绩效的清晰、即时且实际可行的洞察力，并是您可以预测未来成果。

通过组合各种行业解决方案、已经验证的实践以及专业的服务，各种规模的企业都能实现最高的 IT 生产力并获得更好的成果。

获取更多信息

如需了解更多信息或联系销售代表，请访问：ibm.com/cognos

拨打电话

如要拨打电话或提问，请访问 ibm.com/cognos/contactus

IBM Cognos 业务代表将在两个工作日内回复您的问题。

国际商业机器中国有限公司
北京市朝阳区工体北路甲 2 号
盈科中心 IBM 大厦 25 层
邮编：100027

IBM 官方网站：

ibm.com

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。如果这些名称和其他 IBM 已注册为商标的名称在本信息中首次出现时使用商标符号 (® 或 ™) 加以标记，那么表明这些符号在本信息发布时已经是由 IBM 根据美国联邦法律注册或根据普通法注册的商标。这些商标也可能是在其他国家或地区的注册商标或普通法商标。以下 Web 站点上的“版权和商标信息”部分中包含了 IBM 商标的最新列表：

ibm.com/legal/copytrade.shtml

Microsoft、Windows、Windows NT 和 Windows 徽标是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。

本出版物中所提到的 IBM 产品和服务并不暗示这些产品或服务将在所有有 IBM 业务的国家或地区中提供。

P25280

加拿大印刷

2010 年 10 月

© Copyright IBM Corporation 2010

All Rights Reserved.



请回收再利用