

АНАЛИТИЧЕСКИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ ORACLE





ORACLE IS THE INFORMATION COMPANY



Обзор

Независимо от рода деятельности, все организации сильно зависят от информации, на основе которой должны приниматься важные решения. Зачастую необходимую информацию бывает сложно получить, потому что ее либо вообще нет в операционных системах либо она разрознена. Несмотря на то, что операционная деятельность компании, продажи, маркетинг, финансы и управление персоналом взаимосвязаны, получаемые в результате данные – нет. Чтобы бизнес был эффективен, информация должна свободно перемещаться внутри компании. Например, специалистам по продажам, маркетингу или сервису для лучшего взаимодействия с заказчиками нужна информация от финансовых служб, службы персонала и производственных систем. Специалистам по HR необходима финансовая информация для правильного понимания компенсационных трендов и прочих выплат сотрудникам. Специалистам по производству и закупкам необходимы данные по заказам, материалам и стоимости работ для эффективного управления цепочками поставок. Большинство компаний испытывают недостаток в такого рода перекрестной информации, так как чаще всего она хранится в несвязанных между собой системах. Более того, традиционные инструменты бизнес-анализа обычно ограничены одной областью деятельности, сложны в использовании и администрировании, не дают единого взгляда на бизнес компании в целом. В результате – сложность принятия оптимального решения. Аналитические Бизнес Приложения Oracle помогают разрешить на эту критически важную для бизнеса ситуацию.

Введение

Аналитические Бизнес Приложения Oracle (Oracle Business Intelligence (BI) Applications) – это комплексные аналитические решения, которые предоставляют однозначные и необходимые данные всем сотрудникам компании – от рядовых сотрудников до топ-менеджеров – тем самым поддерживая процесс принятия решений и различные бизнес-процессы в организации. Разработанные как для «единого источника» так и для гетерогенной среды, эти решения позволяют организациям получать информацию из различных источников и приложений, в том числе Siebel, Oracle E-Business Suite, PeopleSoft Enterprise, JD Edwards и приложений других производителей, например SAP.

Аналитическая платформа Oracle позволяет работать с данными в режиме реального времени. В результате Аналитические Бизнес Приложения Oracle дают единое представление о бизнесе в целом, независимо от того, где физически хранятся данные.

Аналитические Бизнес Приложения Oracle включают в себя следующие составляющие:

- преднастроенные средства извлечения, трансформации и загрузки (ETL), а также заранее определенную бизнес-логику, что позволяет забирать данные из различных операционных систем и источников, таких как Oracle E-Business Suite, Siebel CRM, PeopleSoft Enterprise, JD Edwards, различных контакт-центров и множества других систем;
- хранилище данных с заранее настроенными измерениями (dimensions);
- сотни различных показателей, предупреждений, отчетов и информационных панелей, разработанных на основе многолетнего опыта специалистов Oracle по внедрению промышленных бизнес-приложений.

Аналитические Бизнес Приложения Oracle разработаны на основе продукта Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus (OBI EE Plus) – комплексной инновационной аналитической платформы, лидера в своей области. Это позволяет пользователям почувствовать преимущества преднастроенных Аналитических Бизнес Приложений, такие как быстрое внедрение, низкая стоимость владения, применение лучшего мирового опыта такого рода решений, и в то же время иметь возможность легко доработать решение под собственные специфические нужды или построить собственное BI-приложение – но все это на единой платформе.

Преимущества внедрения преднастроенных приложений

Исследования показали, что построение аналитической системы и хранилища данных «с нуля» может занять год и более, стоить миллионы долларов и, тем не менее, может не полностью удовлетворять потребностям бизнеса или первоначальным ожиданиям. Причина может заключаться в технологических ограничениях, недостатке опыта, неточно сформулированных бизнес-требованиях и т.д.

Аналитические Бизнес Приложения Oracle были разработаны с целью избежать этих недостатков. Обобщая опыт Oracle построения бизнес-решений для различных областей деятельности на тысячах крупнейших предприятиях мира, эти Приложения включают в себя общекорпоративные ключевые показатели, технологические и бизнес процессы, разработанные с учетом лучших мировых практик для каждой бизнес-функции. Эти завершенные преднастроенные решения содержат все необходимые технологии и бизнес-логику, чтобы



HR-аналитика Oracle

HR-аналитика Oracle дает возможность организациям лучше видеть факторы, влияющие на расходы на персонал – премии, дополнительные выплаты, управление. HR-аналитика Oracle обеспечивает комплексный анализ как расходов на персонал, так и эффективности работы HR-департамента и влияет на многие области деятельности организации. Решение тесно интегрировано с другими аналитическими приложениями Oracle, поставляя правильную информацию о расходах на персонал для поддержки процессов продаж, закупок и основной деятельности. Например, совместное использование специальной аналитики для контактных центров (Oracle Contact Center Telephony Analytics) и HR-аналитики Oracle позволяет менеджерам лучше оценить, как укомплектованность персонала, размер зарплаты и эффективность персонала соотносятся со стратегическими целями организации.

Сотни преднастроенных показателей, отчетов и инструментальных панелей HR-аналитики Oracle позволяют специалистам по HR и линейным менеджерам оценивать влияние факторов, связанных с персоналом, на деятельность каждого департамента и предпринимать соответствующие действия. Менеджеры и специалисты получают своевременную информацию по таким факторам, как расходы на персонал и оплата сверхурочных в разрезе регионов, по категориям работ, по подразделениям, по срокам выплат, что позволяет им предпринимать необходимые действия для повышения эффективности работы компании в целом. HR-аналитика Oracle позволяет также улучшить управление персоналом за счет сокращения времени, и, как следствие, стоимости, подготовки внутренней и обязательной отчетности.

Маркетинговая аналитика Oracle

Маркетинговая аналитика Oracle разработана в помощь маркетинговым департаментам для повышения качества получаемой ими информации за счет ее своевременности и актуальности, что, в свою очередь, повышает качество принимаемых решений и повышает эффективность деятельности. С Маркетинговой аналитикой Oracle специалисты по маркетингу могут получить целостную картину потребностей и предпочтений клиентов, ценности каждого конкретного клиента для организации, оценить вероятность потери клиента, оценить эффективность маркетинговых кампаний, их влияние на маркетинговые планы и бюджеты. Тем самым пользователи Маркетинговой Аналитики Oracle получают возможность идентифицировать дополнительные возможности, сберегающие стоимость и повышающие доход от проводимых маркетинговых кампаний.

превратить первичные данные в actionable insight для всех пользователей для достижения лучшей производительности.

В результате организация выигрывает от быстрого внедрения, низкой стоимости владения и более всестороннего взгляда на бизнес чем при любом альтернативном подходе к созданию аналитической системы.

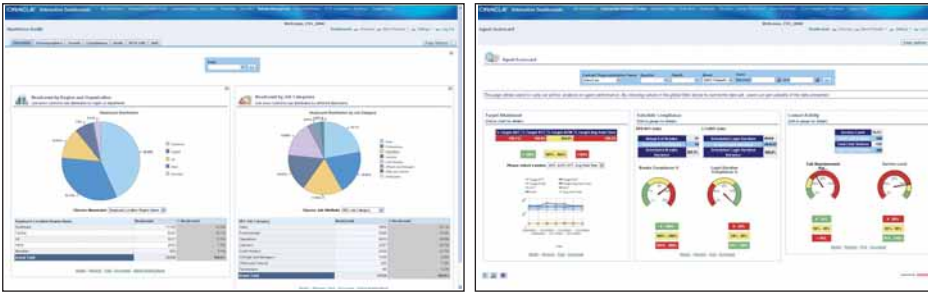
АНАЛИТИЧЕСКИЕ БИЗНЕС ПРИЛОЖЕНИЯ ORACLE

Финансовая аналитика Oracle

Финансовая аналитика Oracle включает в себя сотни различных финансовых показателей, предупреждений, отчетов и информационные панели для финансовых специалистов и линейных менеджеров, давая им возможность всесторонне изучить текущую ситуацию и сделать адекватные выводы. Более того, Финансовая аналитика Oracle позволяет сократить время на формирование отчетности для регулирующих органов (например, Sarbanes-Oxley) или регулярной финансовой отчетности.

Используя традиционные решения, менеджеры вынуждены ждать специальных отчетов по несколько дней или даже недель. Во многих случаях, они вынуждены ждать закрытия периода, чтобы оценить эффективность бизнеса.

Финансовая аналитика Oracle предоставляет возможность формирования более детальных и более гибких отчетов для еще большего круга пользователей. Менеджеры и специалисты получают своевременную информацию по доходам и расходам и с детализацией по продуктам, регионам и клиентам, что позволяет им выбрать правильную стратегию и повысить эффективность деятельности. Финансовые специалисты и менеджеры могут отслеживать производительность, анализировать специфические показатели, сравнивать их с бюджетом и целевыми показателями. Они могут быстро оценить отклонения и предпринять корректирующие действия до того, как возникнет проблема. Финансовая аналитика Oracle позволяет финансовым аналитикам составлять до закрытия периода предварительные отчет по балансу и бюджету движения денежных средств, чтобы оценивать эффективность бизнеса в режиме близком к реальному времени. Имея оперативную информацию о выставленных счетах, о поступлении денежных средств, о платежах и об изменениях в закупках, они могут также более эффективно управлять потоком денежных средств.



Маркетинговая аналитика Oracle предоставляет своевременно рассчитанные показатели, отчеты и проактивные рассылки, дающие возможность специалистам по маркетингу предпринимать действия, основываясь на фактах, а не на интуиции. Маркетинговая аналитика Oracle содержит мощные преднастроенные средства мониторинга успешности e-mail рассылок, в том числе отслеживание числа доставленных сообщений, количества просмотренных сообщений и отказов, тем самым определяя эффективность предложения. Для телемаркетинговых кампаний Маркетинговая аналитика Oracle отслеживает число сделанных звонков, средний срок реагирования, эффективность перекрестных продаж и допродаж, общую сумму заказа. Маркетологи могут легко адаптировать под себя маркетинговый подход и быстро вносить изменения в предложения, которые не дают быстрого ответа.

Аналитика процессов обработки и исполнения заказов

Аналитика процессов обработки и исполнения заказов была разработана компанией Oracle для обеспечения организации лучшим взглядом на ключевые факторы от момента формирования заказа до его оплаты. Oracle Order management and Fulfillment Analytics предоставляет сотни параметров, отчетов, оповещений и инструментальных панелей, отвечающих лучшим мировым практикам, специалистам данной области и линейным менеджерам, что позволяет им предпринимать правильные действия. Специалисты по управлению заказами и менеджеры на всех уровнях организации имеют возможность отслеживать процессы, анализировать специфические показатели, сравнивать их с целевыми. Они могут быстро увидеть имеющиеся отклонения и предпринять корректирующие действия, не допуская возникновения проблемы. Oracle Order management and Fulfillment Analytics позволяет аналитикам работать с данными разного уровня агрегирования в режиме, близком к реальному времени. Они могут также более эффективно управлять целями, анализируя заказы на различных стадиях выполнения – размещение, выставление счета, формирование – и оценивая влияние на соответствующий департамент для ускорения оплаты каждого заказа.

Oracle Contact Center Telephony Analytics (Oracle Аналитика Телефонного Контактного Центра)

Аналитические приложения Oracle для Контактных Центров позволяют менеджерам контактных центров контролировать ключевые показатели по сервисным услугам, включая первое и финальное решения, среднюю скорость ответа, average handle time, частоту отказов и уровень сервиса. Понимая ключевые причины, лежащие за оперативными трендами, менеджеры и операторы по предоставлению услуг могут повысить уровень сервиса, уровень удовлетворенности клиентов и достигнуть большей рентабельности. Аналитические приложения Oracle для Контактных Центров предоставляют комплексный взгляд на ключевые параметры деятельности по всем каналам предоставления услуг, в том числе IVR, email и Web.

Аналитические приложения Oracle для Контактных Центров предоставляют менеджерам возможность полного контроля за деятельностью операторов. Такие параметры как число обращений (transfer rate), выработка на каждого оператора (revenue per CSR), среднее время ответа (average handle time) и время, потраченное оператором на после звонковую работу, помогают руководителю определить наиболее эффективных операторов, а также тех, кому требуется дополнительное обучение. Oracle аналитика Контактных Центров также предоставляет менеджерам информацию, обычно недоступную в отчетах по кол-центрам и позволяющую им отследить влияние таких факторов как стаж, уровень базового образования, компенсации, специальное образование на эффективность работы оператора. В контакт-центрах, сконцентрированных на продажах, аналитика Oracle предоставит оператору полную информацию по существующим взаимоотношениям с клиентами, что позволит увеличить доход через перекрестные продажи и допродажи. На web-сайтах, ориентированных на предоставление услуг, приложения Oracle досконально отслеживают основные процессы, позволяют быстро отвечать на открытые сервисные запросы и лучше управлять объемом предоставляемых услуг.



Oracle Sales Analytics (Oracle Аналитика Управления Продажами)

Аналитика Управления Продажами Oracle предоставляет своевременные показатели, предупреждения и отчеты; позволяет сотрудникам отделов продаж предпринимать действия, базируясь на фактах, а не на интуиции. Благодаря Аналитике Управления продажами они имеют возможность быть всегда в курсе происходящего и активно реагировать на изменения, имея своевременную информацию на своих ноутбуках, PDA или мобильных телефонах, что приводит к увеличению уровня продаж. Применяя Аналитику Управления Продажами, руководители бизнеса могут получать уведомления, когда фактические показатели продаж конкретного региона опускаются ниже недельного плана, что дает им возможность своевременного реагирования – например, путем привлечения дополнительных ресурсов. Также Аналитика Управления Продажами предоставляет актуальную всестороннюю информацию по каждой потенциальной сделке, в том числе о том, как давно появилась данная возможность, на какой стадии продажи находится сейчас.

Аналитика Управления Продажами Oracle дает возможность руководителям отделов продаж правильно оценивать всю воронку продаж и выделять наиболее критичные сделки, на которые и следует направлять максимум усилий и ресурсов, а не тратить их на менее перспективные возможности. В пакет Аналитики Управления Продажами Oracle включены более 150 показателей, основанных на лучшей практике внедрения решений Oracle по автоматизации процесса продаж.

Oracle Service Analytics (Oracle Аналитика Центров Обслуживания)

Аналитика Управления Центрами Обслуживания Oracle позволяет менеджерам сервисных центров отслеживать ключевые показатели их деятельности по сервисным процессам, в том числе давность поступления сервисного запроса, ответ на сервисный запрос и производительность каждого сотрудника. Понимая основные причины, лежащие за каждым из операционных трендов, менеджеры и сотрудники контакт-центров могут улучшить уровень обслуживания, повысить удовлетворенность клиентов и достигнуть большей производительности. В сочетании с Аналитическими приложениями для контакт-центров, Аналитическое приложение Центров Обслуживания обеспечивает менеджеров полной информацией о деятельности их сотрудников. Такие показатели, рассчитанные для каждого сотрудника, как средняя скорость ответа, доход, среднее время обслуживания и время, затрачиваемое

оператором на обработку после окончания звонка, помогают менеджерам выявлять наиболее эффективных сотрудников, а также тех, кому требуется дополнительное обучение.

Аналитика Центров Обслуживания обеспечивает агентов сервисных центров информацией, позволяющей им максимизировать доходность каждого клиента: имея представление о дополняющих друг друга продуктах, каждый сотрудник будет более эффективен в перекрестных продажах и последующих допродажах продуктов и услуг; сможет получать своевременную информацию по статусу каждого заказа; зная о значимости клиента для компании, оказывать ему специальные услуги. Все это в результате приведет к повышению уровня удовлетворенности клиентов и их лояльности.

Oracle Supply Chain Analytics (Oracle Аналитика Управления Цепочками Поставок)

Аналитика Управления Цепочками поставок Oracle предоставляет комплексный взгляд на все элементы цепочки поставок в организации, начиная от размещения заказов на сырье и материалы, их закупку, управление запасами, готовые изделия и заканчивая эффективностью отгрузки. В данной аналитике объединяются данные из складских систем, систем планирования, и других специализированных систем с данными финансовых систем и CRM, в результате чего получается абсолютно полная и достоверная информация, что повышает операционную и финансовую эффективность.

Аналитика Управления Цепочками Поставок содержит сотни преднастроенных показателей, уведомлений и отчетов, доступ к которым возможен как через панели управления, так и с помощью мобильных устройств практически в режиме реального времени. Благодаря этому сотрудники соответствующих подразделений могут принимать более правильные решения. Специалисты по закупкам могут контролировать соответствующие показатели и отчеты, позволяющие им сравнивать данные по конкретному поставщику с данными по прочим поставщикам, объединять разрозненные заказы стратегическим поставщикам, управлять нестандартными расходами. Так же они могут получать своевременную информацию о расходах и товарах в различных разрезах, например по группам товаров или по регионам, что дает им возможность оценить возможную нехватку материалов и предпринять соответствующие действия, не дожидаясь остановки производства. Аналитика Управления Цепочками Поставок позволяет также сравнивать заказы на поставку с имеющимися запасами практически в режиме реального времени.



Заключение

Независимо от индустрии, организации сталкиваются с проблемой увеличения прибыли при сохранении текущего уровня расходов. Это означает, что деньги, затрачиваемые на маркетинг, приобретение товаров, их последующую продажу и на обслуживание клиентов должны давать максимальную отдачу. Это также означает, что организации должны управлять своим бизнесом максимально эффективно, чтобы соответствовать заданным показателям выручки и рентабельности. Аналитические Бизнес Приложения Oracle помогают получать максимальную выгоду от существующего IT-окружения, предоставляя всесторонний взгляд, что помогает в работе с клиентами, поставщиками и сотрудниками, и в итоге приводит к снижению затрат, росту прибыли и лучшей рентабельности.

Oracle Россия

119435, г. Москва,
Краснопресненская наб., 18,
Москва-Сити, БЦ «Башня
на набережной», блок С
Тел.: +7 (495) 641 1400
Факс: +7 (495) 641 1414
E-mail: oracle_ru@oracle.com
Internet: www.oracle.com/ru/

191186, г. Санкт-Петербург,
Невский пр., 25
Тел.: +7 (812) 363 3257
Факс: +7 (812) 363 3258

Oracle Украина

01601, г. Киев,
Бизнес-центр «Парус»,
ул. Мечникова, 2-а, 16 эт.
Тел.: + 380 (44) 490-90-50/51
Факс: + 380 (44) 490-90-52

Oracle Казахстан

480099, г. Алматы,
микрорайон Самал-2,
Самал Тауэрс,
оф. 97, блок А-2, 6-й этаж
Тел.: +7 (3272) 58 47 48/40
Факс: +7 (3272) 58 47 44

Oracle Республика Беларусь

220004, г. Минск,
ул. Немига, д. 40,
БЦ «Немига-Сити», к. 511
Тел.: +375 172007810/11
Факс: +375 172007817

Oracle Азербайджан

AZ1065, г. Баку,
ул. Джафар Джаббарли, 14,
БЦ «Каспиан Плаза III», 11 этаж

Copyright © 2009 Oracle Corporation. Все права защищены.

Данный документ представлен исключительно в информационных целях и его содержание может быть изменено без уведомления. Этот документ не гарантирует отсутствие ошибок и не подразумевает никаких гарантий или условий, выраженных явно или подразумеваемых законом, включая косвенные гарантии и условия окупаемости или пригодности для решения конкретной задачи. Мы отказываемся от любой ответственности, связанной с этим документом, и никакие договорные обязательства не могут быть оформлены, прямо или косвенно, на основании данного документа. Этот документ не может быть воспроизведен или передан в любой форме и любыми средствами, электронными или механическими, для любых целей, без нашего письменного разрешения. Oracle является зарегистрированным товарным знаком корпорации Oracle и/или входящих в нее компаний. Другие наименования могут быть товарными знаками соответствующих владельцев.