

2012 年 2 月

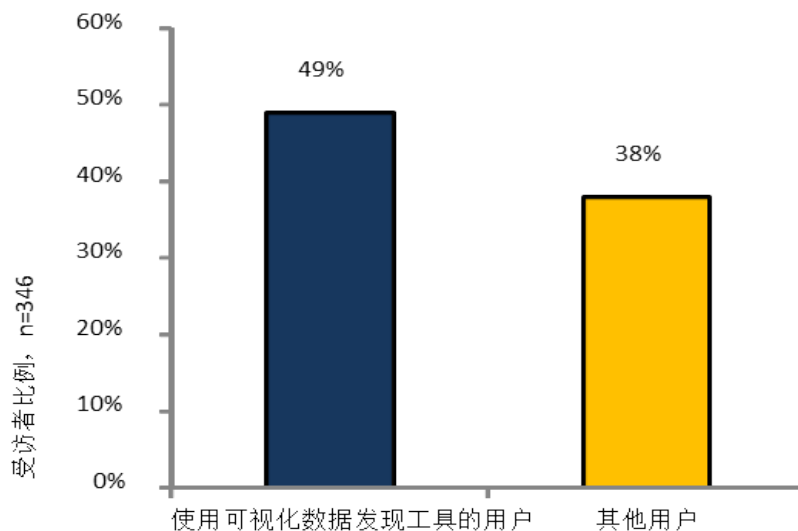
想象一下：通过数据发现和可视化实现自助式商务智能

Aberdeen 集团之前针对商务智能 (BI) 进行的一项调研发现，企业要在正确的时间将正确的信息传达给正确人员变得越来越困难。例如，Aberdeen 在 2012 年 2 月进行的有关运营商务智能的一项研究《Operational Intelligence - Part I: Driving Performance with Tactical Visibility》（运营智能 - 第一章：利用战术可视性提高绩效）表明，共有 65% 的受访业务管理者正面临着决策期不断缩短的局面，也就是说，从业务事件发生到他们做出相应响应之间的时间变得越来越短。随着许多公司也面临着需处理越来越多数据的局面，现在正是企业在分析方面实现创新的好时机。本文利用了 Aberdeen 在 2011 年 3 月进行的一项灵活商务智能调查，对多家企业的绩效进行评估，这些企业均为业务用户提供了可视化工具，使业务用户能够轻松地自行探索数据，从而获得新的洞察力。

快速业务推动对可视化数据发现的需求

对于使用可视化数据发现工具的企业来说，推动分析项目的首要压力正是不断增加或日益变化的管理信息需求（见图 1）。

图 1：不断增加或日益变化的需求正是他们的首要压力



资料来源：Aberdeen 集团，2011 年 3 月

分析师观点

Aberdeen 观点是分析师在对研究调查、访谈和数据分析进行概括总结后得出的见解。

定义

本文讨论了两不同类型的商务智能：

- √ 传统商务智能。虽然业务管理者经常介入其中，但是这种类型的商务智能主要是由企业 IT 部门进行控制、运行和交付。在很多情况下，管理报表仅提供静态数据视图，相关变更和改进只能通过 IT 部门进行。
- √ 可视化探索工具：一种功能强大、具有高度交互性的可视化工具，业务用户可以使用该工具直接进行信息操纵和探索。虽然还是需要企业 IT 的支持，但是大部分有关创建和访问不同数据视图的工作都落到了业务用户群体身上。

将近一半 (49%) 已使用这些工具的受访企业都认为这对于他们来说就是一种压力。然而显而易见的是，对于那些没有使用这类型商务智能工具的企业来说，这种压力的影响力只排在第三位。传统的商务智能解决方案（通常是指管理报表）在更新标准化指标和关键绩效指标方面能够提供非常高的效率。例如，医院每周接收的患者数量、交付给工厂的最新零件数量和交货时间，月度销售数据额等数据都可以通过传统商务智能高效地传递给相关人员。管理报表的专长在于能够快速有效地提供常规信息。

但是，对于无法预料的（通常也是紧急的）信息需求，预定义的报表无法迅速响应。步调快速而且不断变化的业务环境推动了工具的采用，使业务用户能够快速进行分析。

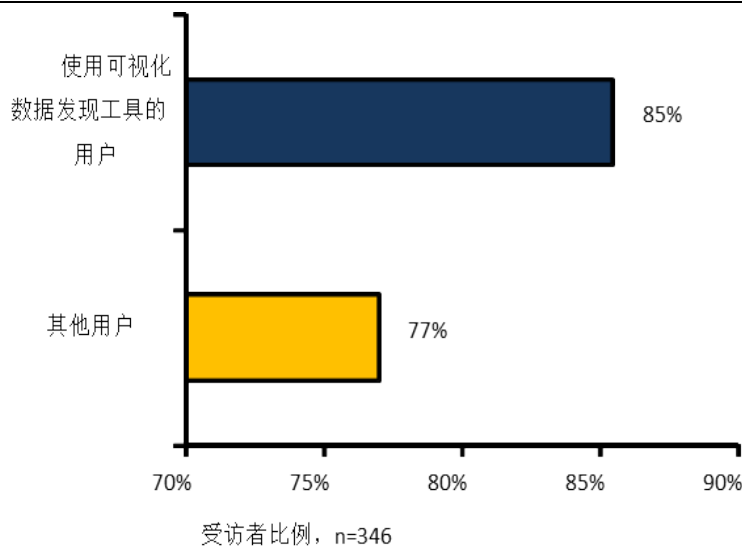
使用案例场景

如果工厂需要的某些组件出现迟延交付和短交会造成什么后果？除非能够快速找到备用供应商，否则工厂的生产量将会受到威胁。管理者需要快速搜索和分析不同的潜在供货商，以便能够尽量及时补足短缺量。在这种情况下，可视化探索工具可以提供帮助。

可视化能够带来快速的数据访问

使用可视化数据发现工具的企业相对来说更需要（23% 相对 20%）近乎实时的（在业务事件发生后的几分钟之内）访问信息。但是更为重要的是，业务用户能够及时找到他们需要的信息。如图 2 所示，与其他用户相比，使用可视化数据发现工具的管理者能够更及时地访问所需信息（高出 10%），进而对决策制定带来积极影响。

图 2：可视化数据发现工具提供及时的信息访问



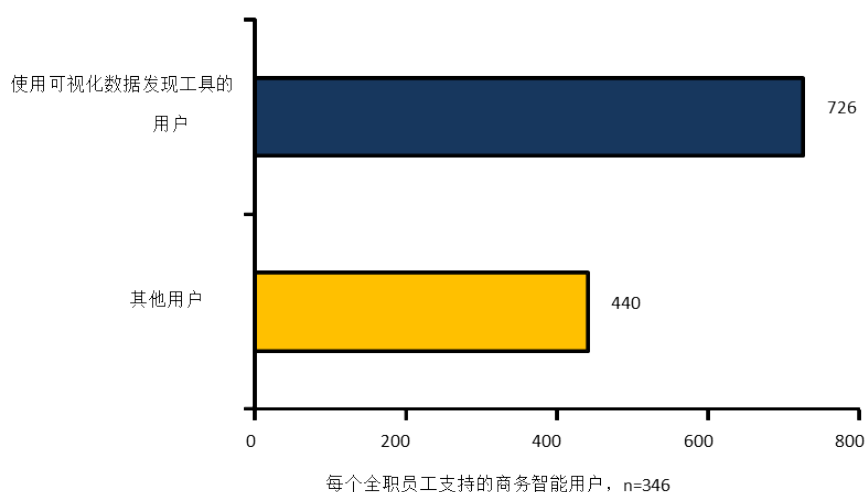
资料来源：Aberdeen 集团，2011 年 3 月

这是决定商务智能项目的有效性的关键评估标准。无论规模大小，商务智能项目都必须让目标受益群体获得所需信息，否则这项投资就是失败的。不仅如此，商务智能项目还须让目标受益群体及时获得相关信息，从而为决策制定带来积极的影响。无法及时获得关键信息其实和完全无法获得信息没有区别。

优化使用企业 IT 资源

可视化数据发现方式不仅能为业务管理者带来收益，对企业的 IT 部门而言，其优势也是显而易见的。使用可视化数据发现工具的用户不但能够更容易的及时获取所需信息，还能显著改善对稀缺 IT 资源的使用情况（见图 3）。

图 3：稀缺 IT 资源的利用率提高了 65%



“和多数大型企业一样，我们也需要进行大量的数据后端处理工作，以实现信息方面的自给自足。因此我们的战略评估之一就是要弄清楚我们如何能在不牺牲其他关键目标的情况下，更快更好的实现上述目标。”

~ 哈雷戴维森
IT 经理
Jim Keene

资料来源：Aberdeen 集团，2011 年 3 月

使用可视化数据发现工具的企业能够将每位涉及商务智能项目实施和开发的全职 (FTE) 员工所支持的商务智能用户数量平均提高 65% (726 位用户 / FTE 相对 440 位用户 / FTE)。在传统商务智能项目实施过程中，经常可以看到 IT 员工或业务分析师花大量的时间不断地定制报表、修改仪表盘以及响应临时信息请求。这是因为传统商务智能所提供的数据视图大部分都是静态的。然而，如果业务用户需要静态报表以外的其他信息，由于没有可供他们使用的工具，他们将无法自己寻找所需信息。这样一来，他们只有两种选择：向 IT 支持团队提出帮助请求，或者干脆忽略不使用这些信息。因此，通过可视化数据发现工具为业务用户提供自助式解决方案将能够把 IT 员工从源源不断的商务智能变更或改进的支持请求中解放出来。

然而，业务用户和企业 IT 部门之间频繁紧密的合作对于企业实现成功还是非常必要的。80% 使用可视化数据发现工具的公司表示上述紧密合作依然存在。对于未使用可视化数据发现工具的公司，只有 49% 的公司表示他们的业务用户和 IT 部门之间存在频繁紧密的合作。基本上，任何商务智能项目的成功都以可用数据作为基础。所以，再强大再直观的自助式数据发现工具都必须与相应的高质量数据相联系，否则这些工具将毫无用处。

关键启发

可视化数据发现工具能够为企业提供有效的方式来应对不断变化和日益苛刻的管理信息需求。因此，打算采用这类型软件的企业应将以下因素纳入考虑：

- **可视化数据发现工具能够在正确的时间高效提供正确的信息。**相比其他用户，使用可视化数据发现工具的管理者能够更及时地访问所需信息（高出 10%），进而对决策制定带来积极影响。与无法提供互动（或只能提供有限互动）的传统静态报表不同，可视化数据发现工具能够让用户自行探索信息，让管理者无需任何协助便可找到无法预料的问题的答案。
- **可视化数据发现工具能够实现自助式商务智能。**业务用户能够及时满足无法预料的信息需求，进而从中受益。企业 IT 部门则受益于不再需要直接介入满足业务管理者的这类需求。因此，为商务智能用户群体提供支持所需的 IT 人员将显著减少。部署可视化数据发现工具的企业可以使每位 IT 成员能够支持的商务智能用户数量提高 65%。
- **业务部门和 IT 部门之间依然需要紧密的合作。**要成功使用可视化数据发现工具，IT 部门和业务部门的管理人员需要频繁交流，以确保业务部门的商务智能信息需求始终得以理解和满足。与此同时，培训也是必不可少的。个人计算机、互联网和智能手机使得那些没有技术背景的人们对计算机技术越来越熟悉。但这种技术熟悉感并不表示用户能够掌握分析工具或具有分析技能，实际上，使用可视化数据发现工具的企业能够更容易的正式发展员工的分析技能，比其他企业高出三倍。这种教育和培训能够为成功使用可视化数据发现工具打下基础。
- **可视化数据发现工具能够促进企业 IT 部门的战略转型。**由于业务用户无法自行修改和优化报表，因此，负责商务智能实施的技术员工常常会因为源源不断的修改和优化请求而分身乏术。可视化数据发现工具提供的自助服务功能将为 IT 人员显著减少这类工作负担，使企业 IT 职能能够立足于更具战略性的角色，集中精力为业务管理人员提供更丰富的高质量数据。许多企业将此称为数据管理。在此前提下，企业 IT 部门的职责是为业务用户提供各种简洁数据以供他们进行数据探索，并提供正确的工具（以及相应的培训），然后让业务用户能够腾出更多时间。虽然企业 IT 还是必须提供某些支持，但他们再也不用涉及报表修改一类的工作。

“为管理者提供更具可视化和交互性的工具意味着当管理者灵感迸发的时候，他们可以实实在在的做点儿什么，而不是想着需要和 IT 部门开个会。现在的会议有了非常明显的变化。由于数据不再是静态的，因此人们可以在关键决策者和思想领袖在场的时候与数据进行互动，进而实时获得相关问题的答案。

~大型包装消费品制造商
IT 经理

如需了解更多有关本次研究或其他研究主题的信息，敬请访问 www.aberdeen.com。

相关研究

《2012 Strategies: Putting the Intelligence in Mobile BI to Work》

（2012 年战略：充分利用移动商务智能的强大功能）2012 年 1 月

《The Analytical SMB: More Data, More Users, Less Time》（分析型中小型企业：更多数据、更多用户、更少时间）2011 年 11 月

《Agile BI: Complementing Traditional BI to Address the Shrinking Decision-Window》（灵活的商务智能：完善传统商务智能，应对决策期不断缩短的局面）2011 年 11 月

《SaaS Business Intelligence: Driving Agility through Self-Service》（软件即服务商务智能：通过自助式服务推动灵活性）2011 年 9 月

《Migrating from Reports to Dashboards: Upgrading your Business Intelligence》

（从报表转向仪表盘：提升您的商务智能）2011 年 8 月

《Agile BI: Three Steps to Analytic Heaven》（灵活的商务智能：实现成功分析的三个步骤）2011 年 4 月

《Operational Dashboards Drive Profits and Customer Retention》（运营仪表盘提高盈利和客户保留率）2010 年 11 月

作者：商务智能资深研究分析师 David White (david.white@aberdeen.com)

二十多年来，Aberdeen 的研究已经帮助世界各地的公司发展成为同类最佳企业。Aberdeen 拥有为超过 64.4 万家公司设定绩效标准的经验，通过独特的视角为各类机构提供至关重要的事实，这些事实能够帮助公司继续前行并提高业绩。这就是遍布 40 多个国家的 250 多万读者依赖于我们的调查研究的原因，其中包括财富 1000 强企业中 90% 的企业以及科技 500 强企业中 93% 的企业。

作为 Harte-Hanks 旗下公司，Aberdeen 的研究为由地方、区域、国家和国际营销管理人员组成的 Harte-Hanks 社区提供了独到的见解和分析。我们致力于帮助客户利用强大的洞察力来提供创新的多渠道营销计划，以此推动业务转变。如需了解更多信息，敬请访问 Aberdeen 网站

<http://www.aberdeen.com> 或拨打电话 +1-617-854-5200。您也可以拨打电话 +1-800-456-9748

或访问网站 <http://www.harte-hanks.com> 了解更多有关 Harte-Hanks 的信息。

This document is the result of primary research performed by Aberdeen Group. Aberdeen Group's methodologies provide for objective fact-based research and represent the best analysis available at the time of publication. Unless otherwise noted, the entire contents of this publication are copyrighted by Aberdeen Group, Inc. and may not be reproduced, distributed, archived, or transmitted in any form or by any means without prior written consent by Aberdeen Group, Inc. (2012a)