

Yes | No | Ask Tomorrow, или инструменты для принятия бизнес-решений



Сложно встретить на рынке такого оператора, который не понимал бы сегодня важности автоматизации эксплуатационных бизнес-процессов: внедрение базового комплекса OSS систем признается как неотъемлемая часть развития бизнеса телекоммуникационной компании.

Евгения ЧУМАЧКОВА,
специалист отдела развития НТЦ АРГУС

Михаил ФЕНОМЕНОВ,
заместитель директора по техническим
вопросам НТЦ АРГУС

Всвязи с развитием информационных комплексов операторов связи встал вопрос о возможности отслеживания эффективности автоматизированных бизнес-процессов. Здесь на помощь приходят системы бизнес-анализа. Такие системы решают высокоуровневые задачи, связанные с поддержкой принятия своевременных и обоснованных бизнес-решений.

Массивы данных, хранящиеся в OSS системах, содержат определенное количество полезной информации — иными словами, эти данные хранят в себе знания о каждой области деятельности компании, необходимые руководству высшего и среднего звена. Однако не так просто извлечь знания из массивов «сырых» данных: их объем огромен, хранятся они в разрозненных источниках и имеют различные типы и форматы. Для того чтобы получить эти знания, а также на основе них сделать выводы и прогнозы, требуются специализированные инструменты анализа данных, из которых строятся системы бизнес-анализа.

Эффективным средством решения таких задач является система «Аналитика» разработки НТЦ Аргус. К достоинствам системы следует отнести то, что она не только содержит полный набор современных аналитических инструментов и средств, но, в отличие от аналогов на рынке, разработана специально для использования в телекоммуникационном бизнесе и учитывает именно его нужды и особенности.

Расчет и мониторинг KPI

Система «Аналитика» рассчитывает KPI (ключевые показатели эффективности), которые позволяют оценить состояние каждой области деятельности оператора связи. Такая оценка помогает принимать решения в реальном времени и ориентируясь на актуальные данные. Показатели эффективности можно рассматривать в разных разрезах, сравнивая значения между филиалами, службами, услугами и т.п., быстро и с высокой степенью точности выявляя слабые места в сквозных бизнес-процессах.

Для каждой области существует свой набор показателей, разработанный в НТЦ Аргус как на основе бизнес-метрики, предлагаемых к использованию TeleManagement Forum и ITIL, так и с учетом знаний специфики отечественного телекоммуникационного бизнеса, накопленных в процессе многолетнего сотрудничества с операторами связи различного масштаба и экспертных опросов. Система рассчитывает KPI для таких областей анализа, как служба Service Desk, управление взаимоотношениями с клиентом, управление продуктами, развитие и планирование сети, качество обслуживания и др.

В системе «Аналитика» предусмотрены специальные удобные формы просмотра и управления KPI — дашборды (dashboards). Дашборд — это панель управления, на которой можно отслеживать все показатели, интересные в рамках решения тех или иных задач. Дашборды позволяют оценивать

текущую ситуацию в рамках той или иной области анализа, например, текущий процент неразрешенных инцидентов, а также позволяют оценивать долгосрочные показатели эффективности деятельности компании в целом, такие как, например, динамика роста клиентской базы, эффективность продуктов и т.п.

Data Mining

Одной из причин, по которым операторы связи внедряют системы бизнес-анализа, является сложность и трудоемкость анализа данных вручную; некоторые аналитические задачи предполагают и вовсе только автоматизированную обработку данных, так как объем этих данных слишком велик.

Для решения таких задач в системе «Аналитика» реализованы инструменты класса Data Mining, основное предназначение которых — выявление новых, полезных и ранее неизвестных знаний в большом объеме статистической информации. Например, выявление корреляции между событиями (увеличением количества жалоб на услугу и аварией в определенном районе), выявление нелояльных клиентов, сегментирование клиентской базы на основании сведений о поведении и предпочтениях абонентов — все это задачи инструментов Data Mining.

Анализ динамики и построение трендов

Помимо информации о текущей ситуации в компании, интерес для руководителя представляет прогноз

будущей ситуации. Важнейшим критерием полезности таких прогнозов является точность, поэтому автоматизированный анализ предпочтителен для решения задач прогнозирования. Еще одним аргументом в пользу системы «Аналитика» является ее возможность учитывать одновременно множество факторов, которые могут влиять на прогноз. При построении прогнозов вручную многомерный анализ оказывается затруднительным и неэффективным.

Отслеживая значения показателей эффективности, система «Аналитика» может строить тренды, показывающие, как значение показателя

изменится в будущем при текущей динамике роста/спада, причем тренд может оказаться нелинейным. В случае если значение показателя в ближайшее время выйдет за рамки допустимых значений, система уведомит об этом пользователя, что позволит ему вовремя принять необходимые меры.

Самостоятельный анализ данных

Когда анализ данных производится вручную, при помощи статистических отчетов, одной из проблем является отсутствие наглядности анализируемой информации,

возможности «поиграть» с данными. Система «Аналитика» дает пользователю инструменты для самостоятельного анализа, которые позволяют ему просматривать многомерные зависимости данных в виде наглядных кросс-таблиц (с возможностями применения сложных фильтров и изменением глубины детализации выводимых данных), диаграмм, гистограмм и графиков.

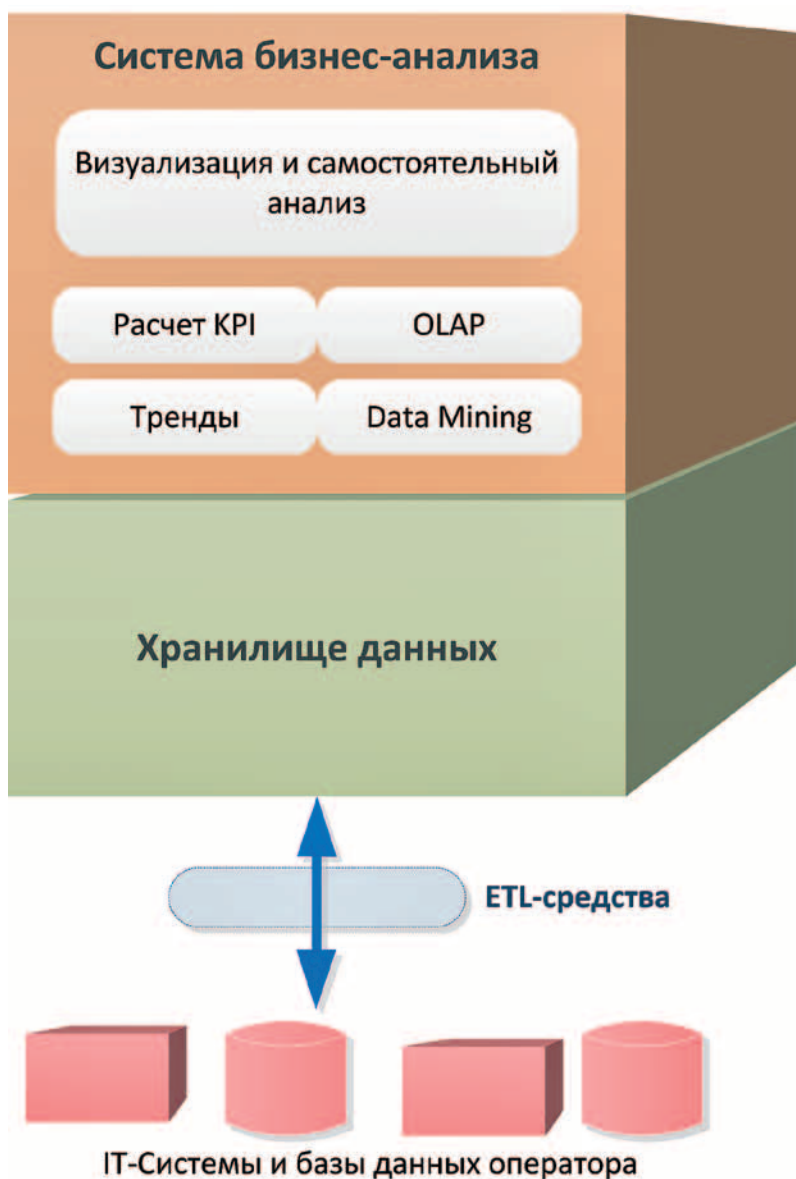
Проанализировав существующие статистические данные, система «Аналитика» может построить на их основе модель, которая характеризует характер зависимостей между различными показателями. Построенная модель позволяет пользователю произвести анализ «что если» и принять решение, перебрав несколько возможных вариантов развития ситуации и выбрав лучший из них.

Подготовка и хранение данных

Помимо пользовательских инструментов, которые преследуют конкретные бизнес-цели, система «Аналитика» оснащена такими важными элементами, как хранилище данных (Data warehouse), средства трансформации и очистки данных (ETL) и инструмент для быстрой обработки многомерных данных OLAP. Эти элементы скрыты от пользователя, но необходимы для того, чтобы процесс анализа данных был быстрым, а результаты анализа — точными и безошибочными.

Заключение

Своевременная замена неэффективного тарифа, таргетированные продажи узким клиентским сегментам, оптимизация структуры технической поддержки и выбор наиболее надежного поставщика оборудования — все эти решения будут приняты обоснованно и своевременно благодаря перечисленным инструментам автоматизированного и самостоятельного анализа данных. Система «Аналитика» повышает эффективность деятельности оператора связи, помогая ему выявлять возможные точки утечки дохода и развивать наиболее доходные каналы продаж. **■**



► Структура системы бизнес-анализа