

En introduksjon til Business Intelligence

NUAGE // Cloud Solutions

Business Intelligence er kombinasjonen av verktøy, prosesser og kunnskap som gjør oss i stand til å gjøre om overfloden av data til bedre og raskere beslutninger.

Business Intelligence forvandler;

- Data til Informasjon
- Informasjon til Kunnskap
- Kunnskap til Beslutninger
- Beslutninger til Resultater

Innhold:

Hva er Business Intelligence og hvordan kan det bidra til bedre beslutninger på alle nivå uten å kreve store investeringer, lang tid eller mye opplæring.

1. Business Intelligence

Hva er Business Intelligence og hvordan har løsningene utviklet seg i senere tid.

2. Hva er et Data-driven selskap

Ta beslutninger basert på fakta og god innsikt i målbare nøkkeltall, ikke basert på magefølelse.

3. Key Performance Indicator (KPI)

KPI er nøkkeltallene man bruker for å måle og vurdere alle mulige aktiviteter i en bedrift.

4. Lagging og Leading indikatorer

Noen indikatorer sier hvor man er akkurat nå, andre beskriver bedre hvordan man er kommet dit.

5. Data visualisering

Det er ikke data som er interessant, det er historien de forteller!

6. Dashboard

En type dynamisk og intuitiv måte å få nøkkeltall presentert som raskt gir oversikt og enkelt kan deles.

Business Intelligence

Business Intelligence (BI) kalles gjerne beslutningsstøtte systemer og favner om løsninger og prosesser som samler inn data fra alle tilgjengelige data kilder i en bedrift for så å presenterer de på en måte som gjør det lett å analysere de for å få et bedre grunnlag for å ta beslutninger.

Målet med informasjonen som samles inn er å forstå hva som er status akkurat nå, hva som har skjedd på veien dit man er og ikke minst hvordan man best kan påvirke det som skjer videre. Den innsikten kommer fra å sammenligne data fra forskjellige kilder og se hvordan de har utviklet seg over tid og hvordan de direkte eller indirekte påvirker hverandre.

Tidligere så var BI løsninger ofte komplekse sammensatte løsninger som krevde store investeringer for innkjøp og drift. Samtidig var det som regel slik at man måtte egne ansatte som jobbet som data analytikere for å benytte seg av de.

Alt dette har endret seg i takt med at det er kommet stadig mer sofistikerte BI løsninger som er skybaserte, intuitive og enkle å ta i bruk og som er langt, langt rimeligere enn før. Nå er BI løsninger noe som kan brukes på alle nivåer i et selskap uten at brukerne trenger utdanning eller kurs for å ta de i bruk. Det er blitt kalt demokratisering av data og gir ikke bare ansatte som kan ta bedre beslutninger basert på relevant og oppdatert innsikt, men de får også et sterkere eierskap til resultatene alle er en del av å skape.

Hva er et Data-drevet selskap

Et Data drevet selskap styrer etter informasjon man får av å analysere alle aspekter av driften ved hjelp av BI løsninger og bruker så denne informasjonen aktivt på alle plan, ikke bare i ledelsen. Med en slik tilnærming til å ta beslutninger styrer man ikke lenger bare etter magefølelsen, intuisjon eller erfaring, men etter innsikt bygd på oppdatert og lett målbar informasjon.

For at en slik strategi skal fungere så må det være lett for alle å finne relevante data for oppgavene de løser. Like viktig er det at det er enkelt å hente ut dataene og få de presentert på en intuitiv måte som gjør de lett å bruke.

Hvis **A** er viktig, hvordan kan den påvirkes?

C og **D** har innvirkning på **A**, men akkurat hvor mye betyr de?

Følger **C** etter **D**, eller er de uavhengige av hverandre?

Hvis man øker **C**, men ikke **D**, hva skjer med **A** ?

Kan man erstatte **D** med **E** og allikevel fortsette med **C** som før?

Eksempler på typiske KPI'er

Antall besøk på nettside
Cart abandoning
Antall klikk på sosiale medier
Kostnad for å få nye kunder
Frafall av kunder
Verdi på salg
Innkjøps kost på råvarer
Forbruk av innsatsfaktorer
Ventetid på support tickets
Utnyttelsesgrad av resurser

Key Performance Indicators (KPI)

Key Performance Indicators eller KPI'er er en betegnelse for viktige nøkkeltall som brukes for å måle og følge opp forskjellige områder i driften av et selskap. De vil variere veldig mellom bedrifter, prosjekter og bransjer, men noen ting er fast for alle:

- **De er kvantitative, kan lett måles og presenteres i tall**
- **Praktiske måltall som lett kan relateres til prosesser**
- **Viser retning og om utviklingen går riktig vei**
- **Gir støtte til og bedre grunnlag for beslutninger**

Lagging og Leading Indikatorer

KPI'er som omtalt ovenfor deles inn i to grupper, Lagging og Leading indikatorer hvor Lagging indikatorer sier noe om status nå, og Leading indikatorer forandrer seg tidligere og varsler om hva som kommer. Et veldig enkelt og personlig eksempel kan være når man veier seg. Vekten sier hva du veier akkurat nå og er en lagging indikator, den sier ikke noe om hva som har bragt deg hit (på godt eller vondt). Det er også vanskelig å endre en lagging indikator direkte, for det må man se hvilke leading indikatorer som påvirker den. For vekten er det hvor mange kalorier man inntar og hvor mange man forbrenner, to leading indikatorer man enkelt kan påvirke og indirekte styre vekten, den lagging indikatoren dit man vil.

Noen Lagging indikatorer

Omsetning
Fortjeneste
Antall nye kunder
Antall enheter produsert
Gjennomsnitt enhets kost

Noen Leading indikatorer

Klikk til salg konvertering
Besøk i nettbutikk
Varekostnad
Verdi pr bestilling/salg
Antall returer
Ventetid på kundeservice

Noen enkle fakta

Hjernen kan oppfatte mønster og symboler **60.000 ganger** raskere enn noe som er skrevet.

Mennesker har kommunisert med visuelle midler i titusener av år, tekst har kun vært brukt i rundt 5.000 år.

Studier viser at presentasjoner og forelesninger oppleves som mer profesjonelle om man bruker visuelle hjelpemidler.

Forbrukere gjør seg opp en mening om et produkt eller tjeneste på sekunder, kun basert på innpakningen og visuell informasjon.

Data visualisering

Data visualisering beskrives kanskje best av journalist og designer David McCandless som i en TED talk sa:

"By visualizing information, we turn it into a landscape that you can explore with your eyes, a sort of information map. And when you're lost in information, an information map is kind of useful."

Det å presentere data visuelt, i grafer og diagrammer eller andre former gjør det mulig å raskt se sammenhenger eller trender der man tidligere druknet i en overflod av data. Hjernen er faktisk helt overlegen enhver datamaskin når det kommer til det å gjenkjenne mønster eller bilder og det kan man utnytte ved data visualisering.

For BI er data visualisering kanskje den viktigste delen av hele prosessen, det hjelper ikke om man kan hente ut all verdens data og analysere disse om ikke det presenteres på en forståelig måte.

Dashboards

Et dashboard kan sammenlignes med dashbordet i en bil, det er dynamisk og gir en alltid oppdatert fremstilling av en rekke data samlet inn fra alle bilens, eller bedriftens, forskjellige datakilder. Dataene vises som grafer, kake- og stolpediagram eller mer skreddersydde måter typiske for BI løsninger.

Dashbordet bygges opp akkurat slik man ønsker det for å vise akkurat de dataene man ønsker å følge til enhver tid. Det er som regel fornuftig å ha forskjellige Dashbord som er satt opp med en klar målsetning, heller enn å forsøke å følge en rekke vidt forskjellige ting i samme dashbordet.

Da alle datakildene er dynamiske så vil dashbordet forandre seg så fort noen av de underliggende dataene forandrer seg. Det gir derfor en mulighet til å ta beslutninger og styre bedriften eller prosjekter etter helt oppdatert informasjon, ikke etter uker og måneder gamle rapporter.

Noen ideer for Dashboards

Det vanligste er kanskje fra salgsmiljøer hvor man både følger Lagging indikatorer som Ant Salg og Kontraktsverdi og måler Leading indikatorer som Utgående telefoner, Avholdte møter, og Utsendte tilbud m.fl.

I et produksjonsmiljø kan man lett følge med fra A til Å i prosessen for å oppdage mulige flaskehals, feilkilder eller feil bruk av resurser.

Intern kommunikasjon av status og mål kan med fordel deles via et dynamisk alltid oppdatert dashboard. Ansatte vil bli mer engasjerte og mål man deler oppnås lettere!