

商業智慧分析帶來更佳的商業結果

為什麼分析導向的公司會從同儕之間脫穎而出呢？



追求更佳商業結果的需求

主管經理及知識工作者的責任是創造更佳的商業結果：收益更高、成本更低、減少風險、精準預測。

這些結果看起來不是什麼新奇的項目；但只要錢財一轉手，它們全都成了最主要的考量。

不過，若要将結果維持不變，幾乎其他所有的東西都會有所改變。各企業組織現在卻必須在競爭激烈、殘忍嚴峻前所未見的經濟環境中達成上述目標。

新的經濟現實

當前的環境與過去幾年相比，變數更大、不確定性更高，整體來看也更為複雜。許多事件、威脅、機會迅速浮現，讓人無法預期掌控；非但如此，它們還集中同時出現，相互影響，形成一種非常獨特的態勢。這種新現實帶來了戲劇性、破壞性、即時性的影響。所有的產業、公司、甚至個別工作者，無一倖免。

壓力正在迫近

「幾乎十個執行長裡有八個人認為未來將會遭遇重大艱鉅的困難，不過仍有少於半數的人認為自己已經做好迎戰的準備。」

— IBM 2010 全球執行研究

由於受到這些干擾，高階主管才發現他們過去曾深信不疑的種種假設與方法，如今已不再適用，也不再具有競爭力。連那些鐵了心墨守幾年前成效顯著之商業模式的企業，面對種種改變如浪潮般自四面八方迅速猛烈襲來，也不得不承認自己的競爭優勢、客戶忠誠度、毛利率即便沒有完全歸零，也已大不如前。

對個別的知識工作者來說，商業結果最佳化的壓力之大，追求商業見解的需求之強烈，實在是前所未有的。知識工作者現在必須取得、分享、並處理時間光譜上各種觀點的見解，舉凡歷史走向、現行結果、未來績效預測等。

至於希望能在新環境中達到結果最佳化的組織，他們必須變得更有智慧。尤其是高階主管，他們必須做出更聰明的策略決策。而主管經理必須做出更聰明的資源及戰術決策。至於個別員工，則必須決定要將精力和時間花在哪些重點工作上。除此之外，他們還得以較過去更快的速度，做出決策及後續動作，並進一步執行、評估、最佳化。

想做出更完善決策，就得擁有更深入的商業見解。而想獲得更深入的商業見解，就得透過商業智慧分析。

為什麼選擇商業智慧分析？

近年來，商業智慧分析在高階主管圈中，以策略性的優先性之姿躍上檯面。原因很簡單：它們能促成更佳的商業結果。

商業智慧分析能夠提供助於做出更完善商業決策的相關見解。

商業智慧分析會提供與商業績效各面向相關的可行見解，包括現行結果、客戶趨勢走向、競爭威脅、或市場商機。

譬如，以「2010 全球資訊長意見調查」為例，IBM 訪問來自 78 國 19 種產業超過 2,500 名任職於各種規模組織的資訊長，要求他們提出一或多個能夠提升自身競爭力的願景計劃，其中百分之 83 的人都回答：「商業智慧及智慧分析。」¹

¹ 2009 年，IBM 全球業務服務，The New Voice of the CIO: Insights from the Global Chief Information Officer Study, 第 15 頁。

商業智慧分析也能提升核心商業程序的效率與效能，有助於建立高績效的「分析導向」組織。其他同等規模、同等範圍的 IBM 全球意見調查也同樣為這些優勢背書。另外，再考量 2010 IBM 全球執行長及財務長研究報告中的發現項目：

- **商業智慧分析可以改善商業策略及決策。** 那些在景氣低迷及上揚時皆表現卓越的「傑出」執行長，其中有百分之 16 的人比其他執行長更傾向使用重複的策略計劃處理程序，而非正式的年度回顧。儘管未來景氣不明，其中也有百分之 54 的人傾向於快速做出決策。²
- **商業智慧分析能促成持續不斷更佳的財務結果。** 高績效的財務長可望在收益成長率、攤銷前盈利及投入資本報酬率方面獲得兩位數的成長。這些「價值整合器」對整個企業實施更多前瞻性的見解，其中包括策略計劃及作業最佳化；並使用這些見解來管理風險、降低成本、識別新商機。³

「藉由跨處理程序、技術、人才的適當智慧分析功能，「財務管理」能夠將現下豐富的財務及作業資訊轉化成商業見解，有助於建立重要企業價值。」

— IBM 2010 全球財務長研究

在用來回答下列三個關鍵問題時，商業智慧分析的效果最為鮮明：

- 我們目前的表現如何？
- 原因？
- 我們應該做什麼？

組織中各個階層的員工必須在獲得上述問題的明確回答後，才能做出與策略、資源、戰術相關的決策。他們可以協助建立儲存見解的共用區，以便與其他部門分享資訊。並採取更有效的行動，促成更佳結果。

分析導向的組織

部署商業智慧分析的組織也能夠改善公司的決策文化，並對其產生長遠的影響：讓這些組織成為「分析導向」的企業。待達成此狀態，他們就可以取得、分享、處理商業見解，以克服由來已久、有時甚至根深柢固的障礙，來獲得更佳結果。這些障礙包括：

- **視野受阻。** 員工會與深具潛力的商機失之交臂，原因是在於他們僅看到部分資訊而已，尚不足以用來瞭解結果、自信做出決策。
- **僵化的結構與處理程序。** 即便員工可以看到新興的商機或最新的威脅，他們仍然無法做出決策，或處理相關資訊。
- **分散移轉。** 戰術目標或競爭優先順序不一致，會將人員精力與資源從高階主管在意的重點轉移到他處。
- **片段化。** 競爭文化與衝突責任會削弱組織效率。資訊儲倉有礙完整且一致的結果視野，而產生次理想的決策。
- **被動的文化。** 員工對於商機和威脅反應不及，而將市佔率及成長機會拱手讓給更敏感的競爭者。

² 2010 年，IBM 全球業務服務，Capitalizing on Complexity: Insights from the Global Chief Executive Officer Study Executive Summary, 第 4 頁。

³ 2010 年 3 月，IBM 全球業務服務，The New Value Integrator: Insights from the Global Chief Financial Officer Study, 第 3 頁。

相對來看，分析導向的公司會依據對成效持續且精密的分析見解做出決策、採取行動，而非依據直覺或恐懼。個別績效、決策效率及核心商業程序都能加以量化、分析、最佳化，其結果會反饋給回饋圈，以利日後持續進行改善。再者，分析導向的公司擅長廣泛地與團隊小組及部門分享見解，以建立內容豐富、持續成長的知識體。他們正藉由這種方式建立一個共用的資訊與見解儲倉，填滿公司記憶體。

因此，分析導向的公司能夠展現出更有智慧且更有效率的商業行為。這些組織的員工不是創造更佳商業績效的絆腳石，他們：

- **明智有見識。** 可立即存取的完整績效見解能夠協助員工瞭解績效好壞與否及其背後原因。
- **集中專注。** 相關聯的個人化見解能夠協助員工瞭解策略及目標，好讓他們分出決策及行動的優先順序。
- **目標一致。** 完全一致的共同見解能夠讓員工將其精力與資源導向促成更佳結果的行動。
- **反應聰敏。** 即時性的見解能夠協助員工透過更完善的決策和行動，在第一時間條理清晰地對新興商機做出反應。
- **主動式文化。** 前瞻資料能夠幫助員工在影響績效之前，識別問題、並加以解決。

為什麼選 IBM Business Analytics?

「過去曾經揣想存疑的，如今已經明白。過去曾經加上又刪除的地方，現在已經能夠確定。過去已經過去，現在與未來才是重點。」

— IBM 董事長兼執行長 Sam Palmisano

透過收購和組織成長，IBM 已經建立起一套強大、創新、高效率的商業智慧分析解決方案。過去五年，我們已經：

- 在軟體方面投資超過 140 億美元 (包括收購 Cognos 及 SPSS)，以便建立業界最健全的組合產品
- 在「全球商業服務」部門建立了「商業智慧分析及最佳化」服務產品線，聘雇 7,000 多名專屬顧問
- 在全球各地成立八個智慧分析「卓越中心」，協助客戶挖掘隱藏在資料中的見解

IBM 商業智慧分析軟體的核心元件包括：

- **商業智慧。**查詢、報告、分析、計分卡和儀表板，讓組織的決策者可以輕鬆尋找、分析和分享所需資訊，來改進決策。
- **預測及進階智慧分析。**資料採礦、預測建模、假設模擬、統計資料和文字分析，以識別資料集內具意義的規則和彼此關聯性，以預測未來事件及評估各種行動計劃的效益
- **財務效能和策略管理。**預算和規劃、財務合併、計分卡和策略管理、財務分析和相關報告功能，以管理風險，並協助簡化、建構和自動執行動態而持久的財務效能和策略管理實務
- **組織治理、風險管理和法規遵循。**針對所有揭露的聚集式企業層面狀況進行財務控制管理、作業風險管理、IT 風險及發規遵循、供應商風險管理及內部稽核，可以協助財務長和資訊長瞭解風險對於組織未來績效的影響。
- **智慧分析應用程式。**包含現成報告與分析的應用程式，會測量特定商業領域的績效，例如客戶、人力、供應鏈或財務效能管理

此軟體的基礎是 IBM 獨有的核心屬性及產品與服務集。

完整功能

IBM 提供全方位的商業智慧分析功能，以充分預測並形塑商業結果。這些包括：

- 報告、計分表、儀表板，能夠提供對過去、現在、未來績效的深入瞭解
- 「假設」情境及預測模組功能，可以協助識別行動的理想方向。
- 企業規劃、預算及預測功能，讓資源一致，創造更佳商業結果。

顯著重要的功能包括：

- 完整整合的預測智慧分析
- 「假設」情境模組功能，搭載支援可回寫的 64 位元記憶體內 OLAP 引擎
- 完全可編寫的套裝智慧分析

業經認證的平台

IBM 商業智慧分析平台可確保客戶將企業使用者及 IT 團隊生產力最大化。IBM 商業平台易於部署及管理，具備降低 IT 負擔、增加企業使用者滿意度的功能。IBM 平台特殊的原因為：

- 獨立、服務導向的架構可輕易地套入您現有的 IT 基礎架構。
- 它能協助客戶利用豐富的 IBM 功能來建立可信任資訊的基礎，包括資料倉儲、資料品質、資料清理、整合等功能。

無可匹敵的產業及部門專才

IBM 針對關鍵產業中的關鍵智慧分析處理程序，如財務、風險、詐騙、供應鏈/作業、客戶分析及人力資本管理，提供多元的認證實務、加速器、及可完全編寫的智慧分析應用程式。除此之外，我們還在 IBM Innovation Center for Business Analytics、Customer and Partner Advisory Boards、IBM Research、商業智慧分析研討會等網站上，建立「冠軍」社群。

建立分析導向的組織

IBM 提供軟硬體及諮詢專才的黃金組合，促成全球各產業建立分析導向的組織。

與同業不同的是，這些組織不僅能創造出更佳商業結果，還能預測、形塑這些結果。例如，這些組織能夠：

- **偵測規則，以預防犯罪發生。** 透過即時犯罪資料、地球空間對映與更精準的風險評估，北美地區的警察局不僅在財務及人力資源的使用更有效率，結案速度更快，員警的人身安全也跟著提升。
- **預測需求，並與供應量搭配。** 透過預測分析，歐洲的零售鏈可以迅速預測，並依據需求的變化及不同門市的銷售量來管理存貨補充。另外，他們也能連接核心系統，進行供應鏈的即時端對端監督與調整。
- **增加反應商機的靈敏度。** 市場上重要的物流公司都因擁有在數秒內分析 3000 萬筆龐大資料記錄的能力，享受到即時性（也在同時間清楚呈現）結果概觀的益處。主管經理人能夠識別出成本因子，將生產處理程序最佳化，縮減作業成本，提供精準的節餘金額視野。

Nucleus Research 等多家分析師公司皆提供了獨立的投資報酬率研究報告，確認 IBM 商業智慧分析的確帶來重要且龐大的商業效益。例如：

- 「藍山度假村 (Blue Mountain Resorts)」 使用改良式的預測及報告功能，成功降低人力成本，減少庫存，每個月投資報酬率超過百分之 1,800。
- 美國孟菲斯市警局利用預測分析及加強可見度的即時犯罪資訊，在不加派人手的前提下順利降低犯罪率，三個月的投資報酬率達百分之 863，年平均收益為美金 720 萬。
- 而 Huntsman Corporation 藉由財務關結作業標準化，成功降低稽核費用、提高生產力，五周的投資報酬率超過百分之 1,000。
- U.S. Lumber 則是透過增加員工對於銷售、庫存、應收帳款 (AR) 資料的存取率，提高生產力、降低庫存量、加速應收帳款週轉率、減少資本成本，11 天的投資報酬率超過百分之 3,600。

IBM Cognos 10: 解放智慧

身為 IBM 商業智慧分析軟體解決方案中最新的也是第一個創新, IBM Cognos 10 即將改變組織決策、配置資源、預測及規劃未來的方式。

IBM Cognos 10 讓使用者自由思考、與他人連結、並提出對人們所為之見解, 徹底改變組織使用商業智慧的方式:

- **自由思考:** Cognos 10 提供一種可支援使用者想法的革命新體驗, 如此一來, 使用者就不需要打斷自我思緒來配合軟體。這項功能是透過擁有更強大直覺式導覽及更清晰外觀的新商業智慧工作區來實現。
- **與其他人進行連結:** Cognos 10 具備內建協同作業及社群網路功能, 可以促進決策過程中自然發生的想法與知識交流, 不過這通常只發生在會議附註、手動程序、電子郵件及使用者的筆記本中。這項功能是藉由允許使用者建立社群、擷取註釋、與他人分享資訊相關見解而實現。新一代 Cognos 10 的協同作業及社群網路功能可以協助使用者做出最佳決策, 並建立企業記憶體以便日後使用。利用內建協同作業和社交網路, Cognos 10 運用組織的協同智慧連接使用者及其見解, 以取得一致性。
- **輕易運用:** Cognos 10 提供行動式商業智慧、即時性商業智慧、及商業智慧混搭技術, 可以將商業智慧從使用者日常工作之外的活動, 轉換成使用者所做每一件事情中最自然但重要的一部分。其運作方式為 — 將互動式商業分析傳送給第一線及所有參與的工作人員, 並擴大商業智慧的力量以供更多人及更多使用者社群使用。
- **建立於認證的技術平台:** Cognos 10 是設計用來進行無縫升級, 並以具成本效益的方式, 因應廣泛部署而進行調整。它能让企業使用者及 IT 人員自由地檢視更多資料, 執行更多作業 — 做出智慧決策, 創造更佳商業結果。

摘要

商業智慧分析是企業組織用來將商業結果最佳化的方式。組織利用各階層員工皆可存取、分享、處理的見解, 來增加利潤、降低成本、管理風險、做出更精確的預測, 為將來的商業結果做好準備。憑藉其獨特的軟體及顧問服務黃金組合, IBM 提供業界最強大、最有效率、最創新的商業智慧分析解決方案, 讓數千個組織都能預測並形塑商業結果。IBM Cognos 10 讓 IBM 公司得以延續其產業視野及產品創新的輝煌歷史, 協助客戶在未來的智慧十年中立足生存、蓬勃發展。

關於 IBM Business Analytics

IBM Business Analytics 軟體提供完整、一致而精確的資訊, 使決策者相信能夠改進商業績效。商業智慧、進階分析、財務管理和策略管理及分析應用的綜合性投資組合, 讓您對現行績效有明確、可據以行動的見解, 及預測未來演變的能力。

結合豐富的產業解決方案、可靠的實務和專業服務, 不論組織的規模有多大, 都可以驅動最高 IT 生產力及帶來更好的結果。

相關資訊

如需進一步資訊或連絡代表： ibm.com/cognos

要求通話

若要求通話或詢問問題，請跳至：ibm.com/cognos/contactus

IBM Cognos 代表會在兩個工作天內回應您的查詢。



IBM公司
台北市松仁路 7 號 3 樓

IBM 首頁為：
ibm.com

IBM、IBM 標誌和 ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在美國和/或其他國家的商標。如果這些術語和其他 IBM 商標術語第一次出現在本書時是以商標符號 (® 或 ™) 標示，則這些符號代表本書出版時 IBM 所擁有之美國註冊商標或普通法商標。此種商標在其他國家中也可以是註冊商標或普通法商標。此網站的「著作權和商標資訊」有 IBM 商標的最新清單：

ibm.com/legal/copytrade.shtml

其他產品、公司或服務名稱可能是其他公司的商標或服務標記。

本出版品中提及 IBM 產品或服務，並不表示 IBM 有意在 IBM 營運範圍的所有國家提供它們。

© Copyright IBM Corporation 2010
All Rights Reserved.



請回收

Business Analytics software