

**Що таке справжня аналітика
для бізнесу та яка вона
може бути**

Чого всі хочуть?

- Консолідовані звіти з усіх систем
- В онлайні
- Без помилок
- Швидко вносити зміни
- Доступність усім (операторам контакт центру)

То давайте купимо дорогу та модну ВІ систему!



наша система все це може

Excel



Крутий ВІ

Сховище

Обмін даними

1С

Town Garrison Hero Visiting Hero

Fortune Keep






4000

Creature Bonuses



Creatures Available



Gladeroot






500

Creature Bonuses



Creatures Available



Fallen Star






2000

Creature Bonuses



Creatures Available



Marshank






2000

Creature Bonuses

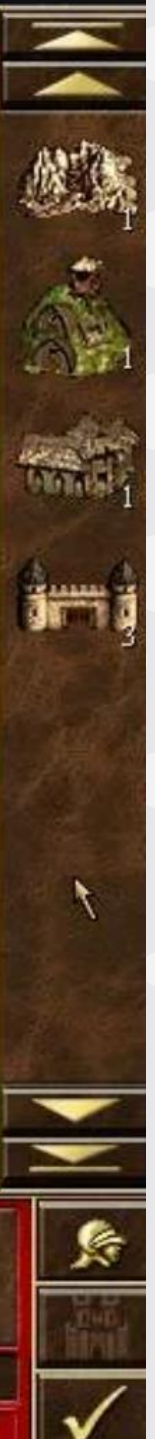


Creatures Available




4 2 2 0 2 3 1 16500

225 88 27 61 39 54 96470 Month: 3, Week: 1, Day: 4



Реальні прикладні задачі

Для супервізорів/начальників змін/керівника контакт центру

- Service Level, утилізація
- Пропущені/оброблені по каналах
- Черга по каналах
- Статистика по типам звернень
- Якість вихідних кампаній по каналах

Для операторів

- Цінність клієнту
- Схильність до відтоку
- Сегмент клієнту
- Що продати

CRM

Dialer

Call Center/
Channel

PBX

DWH

ERP

Які бувають ВІ?

За розміщенням (CAPEX/OPEX)

- У себе
- В хмарі

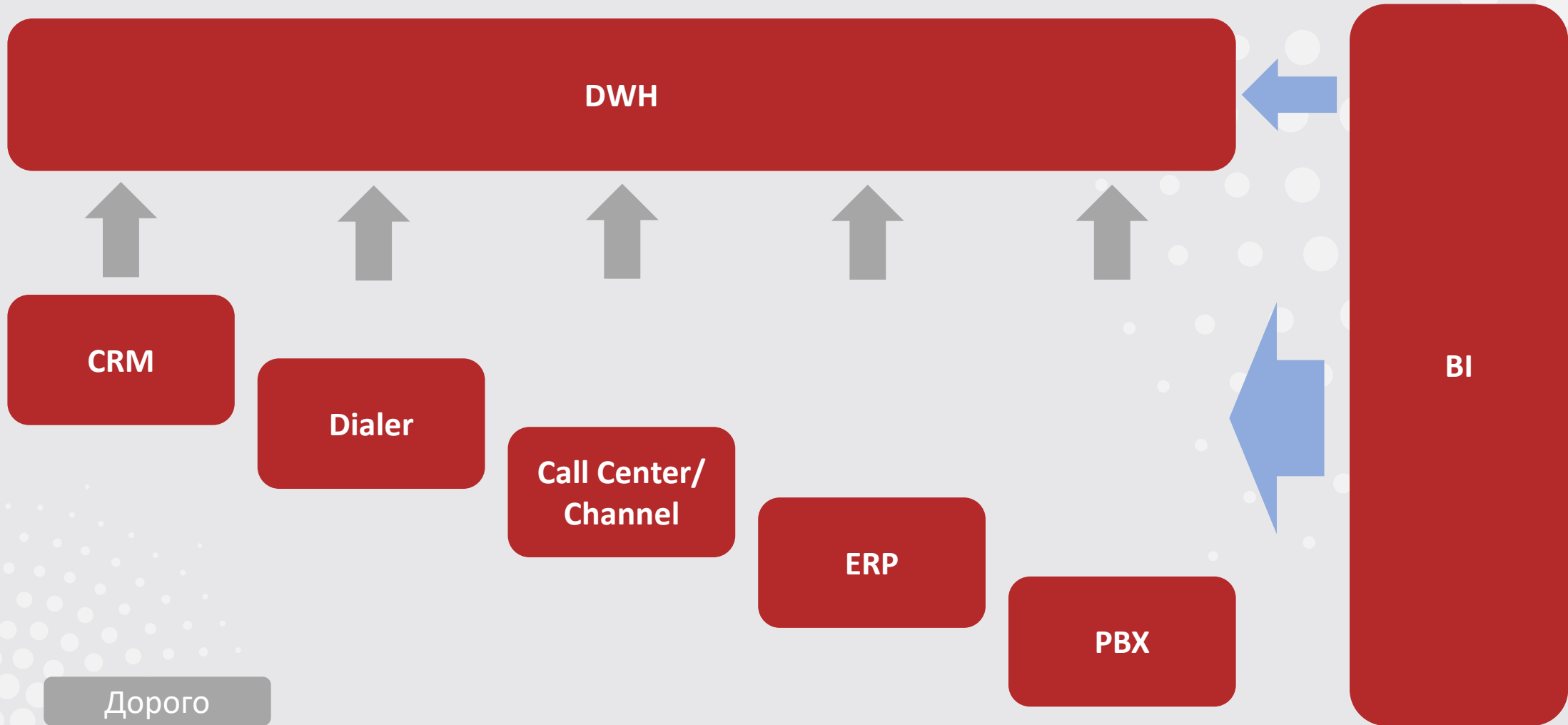
По роботі з джерелами (Все в сховище чи ні)

- Вміють дивитись тільки в своє сховище
- Вміють дивитись прямо в інші бази

За масштабом (багато аналітиків?)

- Корпоративні (є репозиторій)
- Не корпоративні (нема репозиторію)

Чи дивитись в інші бази?



Дорого

Дешево

«Корпоративність» - якщо відсутня

**Звіти не
співпадають**

**Черги до «тих хто
знає»**

**Не співмірні суми у
звітах**

**Бізнес та ІТ не можуть
дійти згоди**

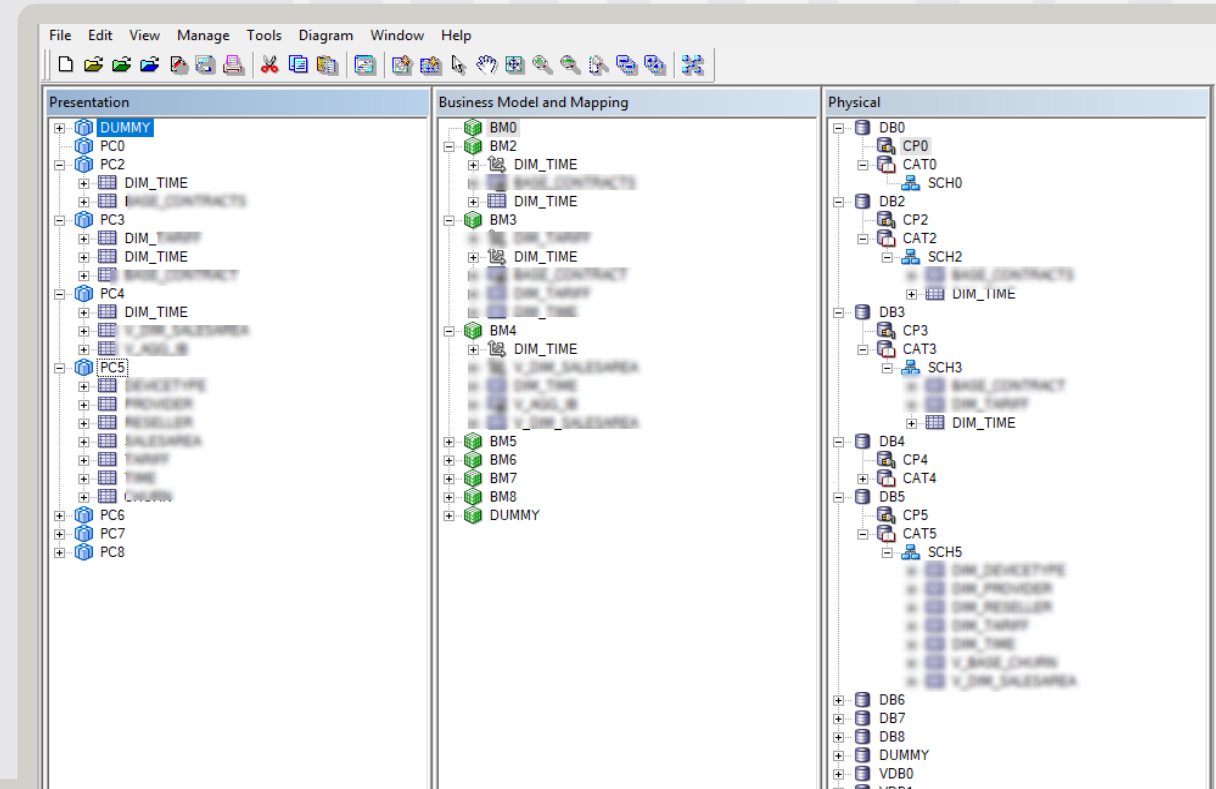
Треба конкретне ТЗ

**Дайте доступ, ми самі
зробимо**

**Це не мої дані, дайте
доступ**

«Корпоративність»

- Розуміє всі підключення до системи
- Враховує всі вимоги з безпеки доступу до даних
- Каталогізує всі бізнес-об'єкти
 - Фізичний рівень
 - Бізнес рівень
 - Рівень презентацій
- Всі взаємодії проходять через нього



Трохи наших спостережень – користувачі ВІ



Дякую за увагу!

Youtube: CRM та його друзі
Facebook: Vasyl Tokarchuk