

Wolters Kluwer Polska: Siła Business Intelligence

_____ Hurtownia danych u lidera informacji profesjonalnej w Polsce



Przykład Wolters Kluwer Polska pokazuje, że wyrafinowane potrzeby informacyjne można zaspokoić dzięki rozwiązaniom Business Intelligence (BI). Nie trzeba do tego nadmiernie rozbudowywać systemu informacyjnego ERP.

Wolters Kluwer Polska, do niedawna znane jako Polskie Wydawnictwa Profesjonalne (PWP), jest największym wydawcą publikacji prawniczych i biznesowych na rynku polskim. Firma od 1999 r. należy do holenderskiego koncernu wydawniczego Wolters Kluwer, jednego z największych profesjonalnych wydawnictw na świecie. Koncern działa w 26 krajach i zatrudnia ponad 18 tysięcy pracowników. Wolters Kluwer Polska korzysta z doświadczeń całej grupy wydawniczej, tworząc nowatorskie rozwiązania i uczestnicząc w międzynarodowych projektach wydawniczych. Wolters Kluwer buduje swoją pozycję na rynku opierając się na pięciu zasadach: nastawieniu na klienta, innowacyjności, odpowiedzialności, prawości oraz tworzeniu nowych wartości. Wartości te stanowią podstawę tworzenia wszystkich marek Wolters Kluwer Polska – ABC, LEX i Oficyna. Więcej informacji: www.wolterskluwer.pl

W SAP od lat

Wydawnictwo Wolters Kluwer korzysta z systemu SAP (mySAP ERP – dawne SAP R/3) już od kilku lat – od stycznia 2003 roku. W kolejnych latach rozwiązania SAP były rozszerzane o kolejne funkcje i dostosowywane do zmian organizacyjnych w firmie.

Pierwszy projekt SAP – kompleksowe wdrożenie systemu – było prowadzone przez BCC i objęło rachunkowość finansową, środki trwałe, zarządzanie płynnością, controlling, gospodarkę materiałową oraz sprzedaż i dystrybucję.

W wyniku tego projektu firma zintegrowała wszystkie jednostki i najważniejsze obszary w jednym systemie IT, usprawniła wewnętrzną organizację, ujednoliciła

procesy i procedury, przyspieszyła obieg informacji, uzyskując szerszą i wiarygodną informację zarządczą. Konsekwencją było m.in. zmniejszenie kosztów (np. związanych z książkami wolnorotującymi, kosztów ogólnych) oraz dokładniejsza ich kontrola, uzyskanie aktualnej i rzetelnej informacji na temat rentowności netto poszczególnych produktów.

Kolejnymi istotnymi etapami rozwoju systemu SAP były wspierane przez BCC projekty:

- wdrożenie mySAP HR (2003 rok), rozszerzające korzyści z systemu na obszar zarządzania kapitałem ludzkim
- dostosowanie do zmian organizacyjnych, związanych z fuzją jednostek gospodarczych, oraz ze zmianami w zasadach rachunku kosztów i w regulacjach raportowania (koniec 2004 roku)
- wdrożenie systemu zabezpieczeń (2004/2005) w SAP, obsługującego kluczowy proces interakcji z klientami – nadawanie, kontrola i odnawianie uprawnień do otrzymywania aktualizacji wydawnictw elektronicznych
- wdrożenie hurtowni danych SAP BW (od 2005)
- upgrade SAP do wersji mySAP ERP 2004 (w roku 2006)

Patrząc z punktu widzenia kadry zarządzającej, z kolejno uruchamianych rozwiązań to właśnie hurtownia danych rozpoczęła tworzenie nowej jakości informacji zarządczej w Wolters Kluwer Polska.

Marki Wolters Kluwer Polska

Publikacje firmy, wydawane wcześniej pod markami Domu Wydawniczego ABC, Wydawnictwa Prawniczego LEX, Kantoru Wydawniczego Zakamycze, Wydawnictwa "KIK" Konieczny i Kruszewski oraz Oficyny Ekonomicznej, są obecnie sygnowane trzema markami: ABC, LEX i Oficyna.

ABC dostarcza użytkownikom narzędzia oraz informacje przygotowane pod kątem natychmiastowego zastosowania w codziennych zadaniach biznesowych. Więcej: www.ABC.com.pl
LEX dostarcza kompletny system wiarygodnych i aktualnych informacji z wszystkich dziedzin prawa, ułatwiając analizę, wyciąganie wniosków oraz samodzielne podejmowanie decyzji. Więcej: www.LEX.com.pl

Oficyna to wiarygodne źródło konkretnych, profilowanych informacji z zakresu finansów, prawa i biznesu. Więcej: www.eOficyna.com.pl

Potrzeby informacyjne

Jednym z procesów, które w każdym przedsiębiorstwie przebiegają w inny sposób, są procesy decyzyjne, ściśle powiązane z przepływami informacji wewnątrz organizacji. Jest to pochodna specyfiki rynku i strategii biznesu przedsiębiorstwa.

W branży informacji profesjonalnej, w której Wolters Kluwer Polska działa od lat, liczy się trwałość relacji z klientami, którymi najczęściej są specjaliści branżowi (kancelarie prawne, biura podatkowe i doradcze, menedżerowie z różnych dziedzin). Aby te relacje utrzymać i rozwijać, konieczna jest dobra znajomość potrzeb klienta oraz zdolność do szybkiej reakcji na zmiany w popycie.

W firmie istnieje zatem duże wewnętrzne zapotrzebowanie na informację sprzedażową i kontrolingową. Codziennie poszukiwane są odpowiedzi na takie pytania jak:

- które produkty sprzedają się najlepiej wśród klientów poszczególnych segmentów?
- jak przebiega sezonowość zakupów?
- jaka jest współzależność pomiędzy działalnością marketingową a transferem preferencji klientów na nowe produkty?
- jaka jest rentowność nowych projektów wydawniczych – w jakim zakresie osiągnięto próg rentowności i czy realizowane są zakładane budżety projektu?

Z uwagi na specyfikę działalności Wolters Kluwer Polska, system transakcyjny generuje wielką liczbę danych. Liczba klientów zarejestrowanych w bazie danych przekracza 200 tysięcy. W przypadku aktualizowanych wydawnictw elektronicznych występuje bardzo duża wariantowość oferty – klienci indywidualnie definiują zakres otrzymywanych informacji, częstotliwość aktualizacji, ilość stanowisk na które kupują licencję.

Ilość i złożoność informacji o klientach i relacjach z nimi jest dodatkowym wyzwaniem dla systemu informacyjnego Wolters Kluwer Polska.

Kolejnym jest fakt prowadzenia działalności na terenie całego kraju, a więc przy geograficznie rozproszonej strukturze sprzedaży (16 biur regionalnych) oraz marek wydawniczych, co wiąże się z dystrybucją dużej ilości informacji do szerokiego grona odbiorców.

Dlaczego Business Intelligence

Po objęciu systemem SAP najistotniejszych obszarów funkcjonalnych firmy, w Wolters Kluwer Polska zadano sobie pytanie, w jaki sposób skutecznie zaspokoić rosnący wewnętrzny popyt na informację, a przy tym optymalnie wykorzystać potencjał obecnych narzędzi informacyjnych?

Z uwagi na potrzebę szybkiej i elastycznej analizy danych, która nie może zakłócać pracy systemów transakcyjnych, wykorzystanie systemów informacyjnych ERP okazało się ograniczone. Tworzenie nowego raportu w systemie transakcyjnym oznacza rozszerzenie struktur danych, zwiększenie obciążenia systemu oraz nakład pracy, który można by efektywniej spożytkować np. na proces analizy danych.

Podjęto zatem decyzję o oddzieleniu procesów raportowo-analitycznych od pozostałych procesów biznesowych w dedykowanym systemie Business Intelligence. Zdefiniowano potrzeby informacyjne: raportowe i analityczne.

W warstwie raportowania, BI ma odpowiadać na precyzyjnie postawione pytania o stan obecny: realizacja budżetów sprzedaży czy poziom wymagalnych należności. Odbiorcami tych informacji są oprócz kadry menedżerskiej Wolters Kluwer Polska również centrala korporacji Wolters Kluwer.

Czas przygotowania raportu w SAP BW jest kilka, a nawet kilkanaście razy krótszy niż w mySAP ERP

Natomiast analitycy mieli inne potrzeby – brakowało im narzędzi, za pomocą których mogliby efektywnie analizować dane w poszukiwaniu odpowiedzi na pytania formułowane ad-hoc w trakcie codziennej pracy (np.: które biuro sprzedaży miało największy udział we wzroście sprzedaży nowych abonentów; w jakim stopniu wpływ na ten wzrost miał nowy system premiowania handlowców, a w jakim - nowe formy kredytowania dla księgarń?).

Dźwignia SAP BW

Przetworzenie ogromnej ilości danych, jakie codziennie generują systemy transakcyjne, wymaga narzędzi, metod i organizacji. Tylko dzięki umiejętnemu złożeniu wszystkich tych elementów można uzyskać oczekiwany rezultat. Pytanie o wybór narzędzi zawsze należy do trudniejszych.

W Wolters Kluwer Polska wybrano hurtownię danych SAP Business Information Warehouse, narzędzie uznane nie tylko na rynku BI, ale również wewnątrz grupy wydawniczej Wolters Kluwer. Za tym rozwiązaniem przemawiało wiele argumentów, do najistotniejszych należy stopień integracji narzędzia z systemami transakcyjnymi SAP.

Już od początku pracy nad nowym rozwiązaniem było wiadomo, że szereg problemów, które pojawiają się podczas tworzenia hurtowni danych, można będzie pominąć właśnie z uwagi na to, że głównymi źródłami danych zasilającymi hurtownię będzie system mySAP ERP.

Powstał tutaj efekt swoistej „dźwigni SAP BW”, na którą złożyły się takie czynniki jak: szybka implementacja rozwiązań z wykorzystaniem SAP Business Content (predefiniowane rozwiązania BW), uwolnienie od problemu „brudnych danych” dzięki integracji na poziomie danych, zmniejszone koszty utrzymania systemu w zintegrowanym środowisku SAP, oraz intuicyjna obsługa aplikacji dla pracowników, którzy na co dzień posługują się już interfejsem SAP.

Nie bez znaczenia była również kwestia elastyczności narzędzia, ponieważ rozwiązanie BI musi zmieniać się tak samo, jak zmienia się biznes.

Krok po kroku

Doświadczenie wskazuje, że wdrożenie Business Intelligence przynosi najlepsze rezultaty wówczas, gdy jest przeprowadzane iteracyjnie, w sekwencji zaplanowanych kroków, z których każdy obejmuje włączenie do zakresu rozwiązania BI kolejnych obszarów funkcjonalnych przedsiębiorstwa. Podobna metodologia wdrożenia hurtowni danych została przyjęta przez Wolters Kluwer Polska i BCC podczas projektu SAP BW, rozpoczętego w styczniu 2005 roku.

W fazie koncepcji wdrożenia wypracowano ramy wdrożenia, bazowe rozwiązania oraz zestaw celów do osiągnięcia w każdej kolejnej iteracji projektu. Jednocześnie trwał proces szkolenia przyszłych użytkowników do pracy z nowymi aplikacjami. Kiedy rozpoczęto prace nad realizacją poszczególnych rozwiązań obszarowych, szybko okazało się, że zaangażowanie, odpowiedzialność oraz wiedza użytkowników na temat struktur danych pozwolą osiągnąć zakładane cele.

W pierwszej kolejności (rok 2005) projekt swoim zakresem objął dane księgowe (FI-GL), kontrolingowe (CO-OM, CO-PA), sprzedażowe (SD) i kontaktów handlowych. Definicja zakresu pierwszej iteracji projektu była pochodną znaczenia obszarów oraz koniecznością sprostania korporacyjnym standardom raportowym.

Business Content (BC)

BC to zbiór gotowych rozwiązań raportowych dostarczanych razem z SAP BW. Zastosowanie BC pozwala znacznie przyspieszyć i zmniejszyć koszty wdrożenia hurtowni danych. Business Content to tysiące obiektów takich jak: ekstraktry danych, kostki OLAP, raporty Web i Excel, role czy modele data mining, przygotowane przez specjalistów SAP AG na bazie najlepszych praktyk wdrożeniowych.

W trakcie drugiego etapu projektu (rok 2006) zaimplementowano rozwiązania do analizy danych przychodów przyszłych okresów, gospodarki magazynowej (MM), środków trwałych (FI-AA), dostawców i odbiorców (FI-AP i FI-AR), zarządzania kadrami (HR-PA i HR-PY) oraz nowe rozwiązanie do raportowania danych o subskrypcjach wydawnictw elektronicznych z zakresu modułu SD.

Punktem wyjścia większości rozwiązań były predefiniowane modele Business Content. Po ich dostosowaniu do specyficznych potrzeb raportowo-analitycznych Wolters Kluwer Polska, ukształtowała się liczba ponad 65 dostawców informacji (wielowymiarowych kostek OLAP oraz MultiDostawców na potrzeby raportów międzymodułowych) wykorzystywanych w ponad 150 raportach.

Dla analityków i dla zarządu

Grupę kluczowych użytkowników rozwiązania stanowi 7-osobowy zespół analityków Działu Kontrolingu i Analizy Sprzedaży, kierowany przez Damiana Zajkowskiego. Są oni właścicielami biznesowymi rozwiązania i autorami raportów w najszerszym zakresie.

Kolejna grupa użytkowników SAP BW to pracownicy działów księgowego, kadrowego i windykacji należności (ponad 10 użytkowników), którzy wykorzystują raporty zarówno do celów operacyjnych, jak i przygotowywania okresowych zestawień. Trzecią grupę użytkowników stanowią tzw. konsumenci informacji - kadra menedżerska średniego i wyższego szczebla oraz odbiorcy korporacyjni.

Łączna liczba użytkowników systemu przekroczyła 30 i w miarę rozszerzania BI o nowe obszary ciągle rośnie.

Dane z nowej perspektywy

Po uruchomieniu rozwiązań BI stało się jasne, że integracja danych z różnych obszarów w jednym repozytorium daje analitykom wcześniej niedostępne spektrum możliwości łatwego zestawiania ze sobą przydatnych danych. Hurtownia „nadpisuje” podział między danymi z odrębnych modułów mySAP ERP. Dzięki temu możliwe jest analizowanie biznesu z zupełnie nowych perspektyw.

Przykładem może być tu raport dla wydawców, który prezentuje stany magazynowe książek (według ich klasyfikacji), łącznie z budżetowaną i zrealizowaną sprzedażą. Za pomocą tego raportu wydawcy uzyskują kompleksowe informacje o poszczególnych pozycjach wydawniczych i podejmują decyzje odnośnie dalszych działań.

Podobne zestawienie danych w systemie transakcyjnym wymagałoby rozszerzenia standardowego systemu informacyjnego z pomocą programisty. Natomiast w SAP BW dane te można zestawić za pomocą paru kliknięć, i co ważniejsze, równie szybko można ten układ modyfikować przy pojawieniu się nowych potrzeb informacyjnych z tego obszaru.

Budżet na 2 kliknięcia

Implementacja rozwiązań BI przyniosła znaczącą poprawę jakości pracy kontrolerów finansowych. W szczególności wykorzystana została funkcjonalność gromadzenia w tych samych strukturach zarówno danych planowych (pochodzących z pliku MS Excel, jak i danych rzeczywistych (pochodzących z systemu ERP).

Dotychczas dane te rezydowały w dwóch źródłach i do celów wspólnego raportowania konieczne było „ręczne” integrowanie ich na poziomie arkuszy MS Excel. Dzięki SAP BW integracja danych przebiega automatycznie i bezbłędnie, a przejście z jednego wariantu budżetu na kolejny jest tak proste, jak 2 kliknięcia.

BI w Wolters Kluwer Polska w liczbach

- ponad 150: liczba raportów
- ponad 65: źródeł informacji
- ponad 30: użytkowników w Polsce i w centrali korporacji
- dane na listopad 2006 r.

Cenne dane historyczne

Do oceny relacji Wolters Kluwer Polska z odbiorcami, potrzebna jest analiza danych w odpowiednio długim horyzoncie czasu. Ma to szczególne znaczenie w odniesieniu do produktów abonamentowych, w których sprzedaż liczona jest w latach. Narzędziem dedykowanym do tego zadania jest hurtownia SAP BW, która służy również jako repozytorium danych historycznych. Wykorzystanie w tym celu systemu transakcyjnego jest utrudnione z uwagi na archiwizację danych (transfer danych do innych struktur).

Jednym z podstawowych zagadnień raportowania sprzedaży w całej grupie wydawniczej Wolters Kluwer jest raportowanie sprzedaży produktów abonamentowych. Przy tym istotna informacja jest taka, jaki charakter ma konkretny fakt sprzedaży: czy jest to nowa sprzedaż, przedłużenie aktualnego abonamentu czy też przejście z innego produktu Wolters Kluwer?

**Wdrożenie hurtowni danych
oznacza dla nas lepszą jakość
danych decyzyjnych przy niskich
kosztach utrzymania systemu
SAP BW**

Dane te gromadzone są na poziomie systemu transakcyjnego, natomiast dalsze przetworzenie ich w celu uzyskania odpowiedzi na konkretne pytanie odbywa się w SAP BW. Rozwiązania BI przekładają informacje, w tym dane historyczne, na język informacji zarządczej.

W efekcie analityk może się włączyć w takie zagadnienia jak: z jakiego produktu na jaki najczęściej przechodzą nasi klienci, jeżeli zmniejszają wartość zamówień? Ile tzw. utraconych sprzedaży odnotowano w danym okresie, jak kształtują się trendy tego zjawiska?

Rozwój bez zmian w ERP

W trakcie projektu SAP BW niejednokrotnie pojawiały się nowe potrzeby analityczne sygnalizowane przez pracowników Wolters Kluwer Polska. Należy to uznać za sytuację normalną z uwagi na długość trwania projektu i fakt stopniowego „uczenia się” możliwości, dostępnych dzięki BI.

Przykładem może być rozszerzanie analiz o klasyfikację materiału czy nowe atrybuty klienta. Sytuacje te pozwoliły kluczowym użytkownikom przekonać się, że SAP BW jest narzędziem elastycznym, adoptowalnym w stosunku do zmiennych potrzeb raportowych i analitycznych.

Rozszerzanie BI o kolejne raporty jest ułatwione dzięki rozdziałowi systemów informacyjnego i transakcyjnego. Zmiany i zwiększenie potrzeb informacyjnych nie wymuszają modyfikacji systemu ERP. Ma to duże pozytywne znaczenie, choćby z uwagi na koszty utrzymania tego systemu.

Polskie BI najszerze w korporacji

Korporacja Wolters Kluwer w odniesieniu do wszystkich spółek grupy przedstawia wytyczne odnośnie spójnego raportowania podstawowych wskaźników. Wytyczne te są realizowane przez Wolters Kluwer Polska i spółki w innych krajach w zaimplementowanym rozwiązaniu Business Intelligence.

Wolters Kluwer Polska nie jest jedyną spółką grupy, która wykorzystuje do tego celu SAP BW. W gronie tym znajdują się oprócz holenderskiej centrali m.in. spółki z Wielkiej Brytanii, Francji, Włoch, Szwecji oraz Belgii.

Warto podkreślić, że zastosowane w Wolters Kluwer Polska rozwiązania BI znacznie wykraczają poza pierwotnie wytyczony zakres raportowania korporacyjnego. Oparty na SAP BW system informacyjny stanowi podstawowe narzędzie pracy analityków sprzedaży, kosztów czy należności.

O skali polskiego rozwiązania daje pojęcie porównanie ilości użytkowanych raportów (w Polsce – jak już wspomniano, ponad 150). Ilość raportów SAP BW w którejkolwiek z innych spółek grupy nie przekracza 20% ilości raportów wykorzystywanych w Wolters Kluwer Polska.

Fakt ten został niejednokrotnie dostrzeżony i doceniony wewnątrz korporacji. Rozwiązania wypracowane w Polsce mają dużą szansę być pewnego rodzaju benchmarkiem w rozwoju BI w oddziałach Wolters Kluwer w innych krajach.



Autor:

Dominik Klupczyński
BCC

**Okiem dyrektora kontrolingu
Damian Zajkowski, Dyrektor ds. Kontrolingu
Wolters Kluwer Polska:**

Nie ma już konieczności rozwoju struktur danych w mySAP ERP dla tworzenia raportów. Obecnie rozbudowujemy struktury w SAP BW, co jest bardziej elastyczne, szybsze i mniej kosztuje. Dodatkowo podczas transferu danych z mySAP ERP dane możemy przekształcać lub dodawać na różne sposoby, co byłoby trudne w systemie ERP.

Przy założeniu istnienia w SAP BW odpowiednich struktur danych, czas przygotowania raportu w SAP BW jest kilka, a nawet kilkanaście razy krótszy niż w mySAP ERP – zwłaszcza gdy na jednym raporcie trzeba pokazać dane z kilku modułów SAP.

W SAP BW nowe raporty mogą tworzyć również osoby z biznesu. Jest to możliwe dzięki prostemu interfejsowi i zrozumiałej strukturze danych. To szybsze i bardziej efektywne rozwiązanie. Osoby z biznesu znają zakres danych w systemie i lepiej potrafią dopasować je do swoich potrzeb.

Cenną nowością jest możliwość automatycznego wysyłania przez SAP BW standardowych raportów do użytkowników w zdefiniowanych momentach czasu.

Nie angażuje pracy osób z Działu Finansowego. Te przygotowują tylko strukturę raportu i ustawiają harmonogram wysyłania danych. Oszczędzamy w ten sposób cenny czas naszych pracowników.

Dzięki SAP BW szybciej dysponujemy raportami miesięcznymi. Wcześniej dane trzeba było eksportować do Excela, obrabiać je i zestawiać. Teraz wystarczy tylko zamknąć miesiąc w mySAP ERP i można od razu wykonać raporty w SAP BW. Analiza danych jest znacznie łatwiejsza.

Poprzez przechodzenie od danych ogólnych do danych szczegółowych można bardzo prosto i szybko znaleźć przyczyny występowania pewnych zjawisk, dokładnie określić ich zakres i wpływ na wyniki firmy. Dzięki zastosowanym w Wolters Kluwer Polska rozwiązaniom możliwe jest pokazywanie w SAP BW nie tylko danych zaagregowanych, ale także pozycji pojedynczych, które zazwyczaj są nieosiągalne w hurtowni, a najczęściej dostępne wyłącznie w systemie transakcyjnym. Można więc poprzez wykorzystanie opcji "skok do" dowiedzieć się, co dokładnie składa się na każdą zaagregowaną kwotę w raporcie.

**Okiem dyrektora finansowego
Piotr Różański, Dyrektor Finansowy Wolters
Kluwer Polska:**

Wdrożenie SAP BW umożliwiło zmniejszenie kosztów związanych z raportowaniem, w szczególności danych przekrojowych pomiędzy modułami. Dane do jednego raportu czerpane są z kilku modułów SAP, bez konieczności pisania dedykowanych raportów w ABAP, co byłoby kilka razy bardziej czasochłonne i pracochłonne niż w przypadku SAP BW. Ponadto, tworzenie raportów jest na tyle proste, że nie wymaga asysty osób z IT czy zewnętrznych konsultantów.

Hurtownia danych to znacznie szybszy dostęp do informacji przekrojowych, niezbędnych do podejmowania decyzji. Gdy potrzebujemy dane w nowym przekroju, możemy je otrzymać z dnia na dzień. Wcześniej trzeba było napisać specyfikację raportu, poczekać na jego wykonanie, przetestować itd.

Informacje z SAP BW są lepszą podstawą do podejmowania dobrych decyzji.

Informacje dostarczane z hurtowni danych są pełniejsze, łatwo też uszczegóławiać zakres danych czy wchodzić w detale.

SAP BW to liczne ułatwienia w pracy.

Hurtownia automatycznie wysyła informacje czy alerty w momencie powstania określonej sytuacji biznesowej zdefiniowanej w raporcie. W SAP BW można wczytywać dane budżetowe nawet z plików txt. Możemy ująć w systemie nieograniczoną liczbę budżetów i prognoz.

Łatwo porównywać i zestawiać dane, nie potrzeba do tego Excela. Prosto i szybko można symulować różne scenariusze biznesowe, dzięki różnego rodzaju estymacjom. W hurtowni danych nie ma kłopotu ze zmianą definicji określonych zdarzeń gospodarczych, czy ze stworzeniem raportów prezentujących dane historyczne według nowych definicji.

Podsumowując, wdrożenie hurtowni danych oznacza dla nas lepszą jakość danych decyzyjnych, przy niskich kosztach utrzymania systemu SAP BW.