

# BusinessObjects Enterprise w Onet.pl

Sprzedawać z głową



**Grupa Onet.pl SA w ciągu roku realizuje kilkanaście tysięcy zleceń dla kilku tysięcy klientów. Wraz z rozwojem internetu liczby te rokrocznie wzrastają. Rozwiązanie Business Objects Enterprise wspiera handlowców portalu, analityków i menedżerów w badaniu preferencji klientów i analizie rentowności poszczególnych serwisów portalu i produktów reklamowych.**

**Grupa Onet.pl SA**, należąca do Grupy TVN, jest czołową polską grupą działającą w obszarze nowych mediów. Jej aktywność skupia się przede wszystkim na rynku internetowym. Onet.pl jest największym i najpopularniejszym multimedialnym w Polsce. Onet.pl opracowuje i wprowadza nowoczesne formy reklamy internetowej i jest liderem na rynku reklamy internetowej w Polsce. Sprzedaż usług marketingowych (reklama internetowa, e-commerce, reklama wyszukiwarkowa) jest głównym źródłem przychodów portalu. Poza przychodami marketingowymi firma osiąga przychody z usług świadczonych użytkownikom (płatne serwisy treściowe, usługi pocztowe i hostingowe, serwisy aukcyjne, ogłoszeniowe i towarzyskie, usługi telekomunikacyjne).

Więcej informacji: [www.onet.pl](http://www.onet.pl)

## Rosnące potrzeby informacyjne

Grupa Onet.pl SA to bardzo dynamicznie rozwijające się przedsiębiorstwo o dużych potrzebach informacyjnych. Początki firmy sięgają roku 1996, kiedy to, pod adresem [www.optimusnet.pl](http://www.optimusnet.pl), wystartowała pierwsza wersja portalu, udostępniająca użytkownikom Polskie Zasoby Internetu, czyli katalog istniejących wówczas polskich stron internetowych oraz skrzynki elektronicznych kont pocztowych Friko.

Kilka lat temu, w 2004 r., portal zatrudniał 80 pracowników IT, w tym 14 administratorów, utrzymujących blisko 700 serwerów w dwóch serwerowniach. Dzisiaj zatrudnienie w tym departamencie sięga 250 osób, które dbają o stabilną pracę i rozwój ponad 200 serwisów i wortalu tematycznych, posadowionych na ponad 2000 aktywnych urządzeń w 4 serwerowniach. W związku ze wzrostem skali firmy liczby te stale rosną.

Informacja to od zawsze najcenniejszy towar, a nowe media elektroniczne przodują obecnie w jej dostarczaniu i przetwarzaniu. Serwisy i portale internetowe dynamicznie się rozwijają. W ciągu jednego tylko miesiąca portal Onet.pl odwiedza blisko 10 mln użytkowników, dokonując 3,3 miliarda odsłon (dane z lipca 2008 r., badanie Megapanel PBI/Gemius).

Zarówno pod względem liczby odsłon i użytkowników, jak i łącznego czasu spędzonego na portalu Onet.pl jest liderem wśród polskich portali internetowych, jednak konkurencja na tym rynku jest olbrzymia. Niemal codziennie pojawiają się nowinki technologiczne, które szybko są adaptowane jako nowa oferta dla użytkowników serwisów czy reklamodawców. Aby sprostać rosnącym wymaganiom rynku i wyprzedzać konkurencję, konieczne jest efektywne zarządzanie informacją wewnętrzną.

**W ciągu jednego tylko miesiąca portal Onet.pl odwiedza blisko 10 mln użytkowników, dokonując 3,3 miliarda odsłon**

Na decyzję o wdrożeniu narzędzia Business Intelligence w Grupie Onet.pl SA wpłynęło wiele czynników, dobrze znanych i występujących w prawie każdym przedsiębiorstwie. Dotychczas stosowane narzędzia służące do analizy danych – głównie dedykowane raporty z różnych baz danych, oprogramowane na wniosek zlecającego – nie były już w stanie sprostać coraz bardziej zaawansowanym potrzebom pracowników firmy.

Ze względu na dużą liczbę źródeł informacji powstawało mnóstwo nowych raportów, często powielających informacje dostępne w innych, wcześniej przygotowanych zestawieniach. Coraz większym problemem stawały się także liczne wersje tych raportów, przechowywane na lokalnych dyskach i krążące pomiędzy odbiorcami, powodując rozbieżności w informacjach i obniżając poziom zaufania do danych.

W przeciwieństwie do większości branż, w których wprowadzenie nowego produktu do oferty czy nowej usługi trwa zwykle bardzo długo, uruchomienie nowej usługi reklamowej w portalu, związanej np. z pozycjonowaniem rekordów w wyszukiwarce, często jest możliwe w bardzo krótkim czasie. Dlatego wiarygodne i aktualne dane, będące przesłanką do podjęcia decyzji o udostępnieniu takiej usługi dla reklamodawcy, muszą być dostępne natychmiast.

W Onet.pl coraz trudniejsze stawało się nadzorowanie, którzy użytkownicy mają dostęp do jakich informacji. Brak stabilnej, łatwo skalowalnej platformy raportowej, pozwalającej na sprawne pozyskiwanie i prezentowanie informacji oraz łatwe zarządzanie uprawnieniami do nich zwiększał tym samym koszt utrzymania systemów z punktu widzenia departamentu IT.

Wraz z rozwojem firmy te drobne bolączki narastały. W dłuższej perspektywie czasowej brak spójnej platformy do przetwarzania i analizowania informacji mógłby wpłynąć na pozycję lidera, jaką ma Onet.pl wśród polskich portali internetowych.

### **Analiza potrzeb i założenia projektowe**

Od grudnia 2008 roku Grupa Onet.pl wykorzystuje rozwiązanie Business Intelligence firmy Business Objects z Grupy SAP. Start produktywny tego systemu informatycznego poprzedziła szczegółowa analiza potrzeb przedsiębiorstwa w zakresie analiz i raportowania – zarówno w obszarze działalności wewnętrznej Onetu jako firmy, jak i w obszarze działalności Onetu jako portalu.

Nowy system Business Intelligence miał zaradzić wszystkim opisywanym wyżej problemom, a także wprowadzić nową jakość w postaci scentralizowanej platformy analityczno-raportowej przedsiębiorstwa. W fazie definiowania wymagań dla systemu BI wprowadzono dodatkowo wiele ważnych założeń:

Nowa platforma będzie dostępna poprzez przeglądarkę WWW z różnych lokalizacji firmy.

Dane prezentowane w raportach będą pochodzić z różnych systemów źródłowych, a system powinien umożliwiać sprawne łączenie tych danych.

Autoryzacja użytkowników będzie zintegrowana z działającym w Onecie rozwiązaniem Microsoft Active Directory.

Zakres informacji prezentowany użytkownikom systemu będzie automatycznie ograniczany w zależności od przynależności do jednostki organizacyjnej, szczebla w strukturze organizacyjnej oraz roli, jaką dana osoba pełni w organizacji.

Na etapie wyboru systemu porównywano rozwiązania kilku dostawców. Przegląd produktów dostępnych na rynku Business Intelligence, który miał miejsce w pierwszej połowie roku, zakończył się w czerwcu 2008 r. wyborem platformy Business Objects Enterprise XI (BOE), a także dostawcy usług wdrożeniowych.

Ostatecznie za najlepsze uznano rozwiązania Business Objects ze względu na szeroki wachlarz funkcji, możliwość łączenia heterogenicznych źródeł danych oraz bardzo intuicyjny i funkcjonalny interfejs użytkownika.

Spośród szerokiego wachlarza dostępnych w Business Objects narzędzi wybrano Business Objects Enterprise (BOE) Professional. Zdecydowano się na wykorzystanie dostępu do raportów poprzez interfejs przeglądarki internetowej (Web Intelligence) oraz na tworzenie kokpitów menedżerskich z użyciem funkcji Crystal Xcelsius.

Do wdrożenia platformy BOE wybrano firmę konsultingową z dużym doświadczeniem we wdrożeniach Business Intelligence – BCC.

Sam projekt wdrożenia poprzedziły szkolenia dla użytkowników i administratorów systemu. Prace koncepcyjne zakończyły się we wrześniu, zaś od grudnia 2008 r. udostępniono pierwsze raporty dla pracowników działów sprzedaży Biura Reklamy Grupy Onet.pl.

### Wdrożyć, przeszkolić, pokazać możliwości

Pierwszy etap wdrożenia platformy BI objął ważny i dynamicznie zmieniający się obszar raportowania sprzedaży usług reklamowych. W zakresie reklamy internetowej Onet.pl jest liderem rynku; portal jest też zrzeszony w Interactive Advertising Bureau – organizacji działającej na rzecz edukacji rynku w zakresie metod wykorzystania potencjału reklamowego Internetu.

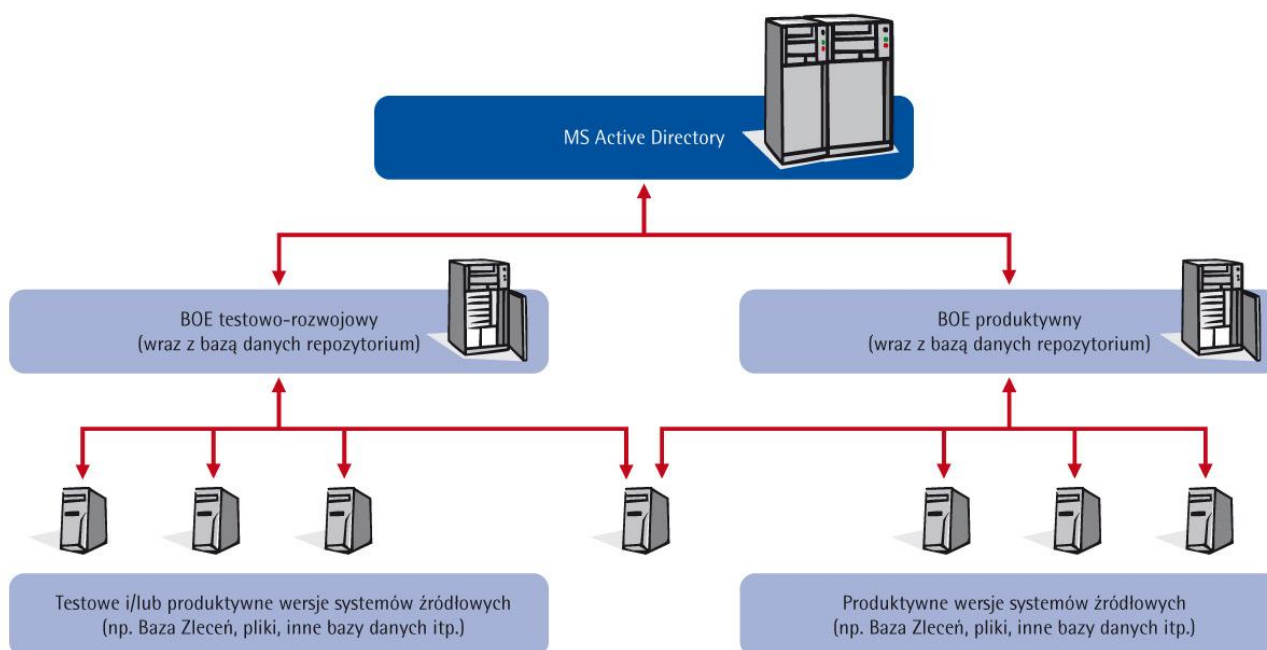
Sprzedaż reklamy jest jednym z głównych źródeł przychodów portalu, dlatego zdecydowaliśmy się na inwestycję w system dostarczający informacje godne zaufania, dostępne online, które wspomogą handlowca w codziennej pracy oraz będą prezentować holistyczne wyniki pracy działów sprzedaży dla kadry menedżerskiej średniego i wyższego szczebla.

W obszarze objętym projektem wdrożenia analizie są podawane dane dotyczące zleceń reklamowych (MS SQL 2000), zarówno rzeczywiste, jak i planowane oraz prognozowane.

Obszar raportowy zleceń reklamowych został wybrany ze względu na jego wagę dla spółki. Wdrożenie w tym obszarze miało charakter projektu pilotażowego.

Oprócz rezultatu w postaci platformy analitycznej bardzo ważne są także inne cele. Jednym z kluczowych zadań tego projektu było przeszkolenie pracowników grupy Onet.pl w zakresie obsługi zaimplementowanego rozwiązania – zarówno administratorów systemu informatycznego, projektantów, użytkowników zaawansowanych i użytkowników końcowych.

Innym ważnym celem projektu było zaprezentowanie pracownikom Onet.pl możliwości rozwiązania i w tym kontekście zdefiniowanie potrzeb i oczekiwań w odniesieniu do innych obszarów, które w przyszłości także będą objęte rozwiązaniem BI.



■ Schemat platformy raportowej BOE XI Enterprise w Grupie Onet.pl

- **Business Objects Enterprise XI** – to rozwiązanie Business Intelligence dla dużych przedsiębiorstw. Business Objects XI jest flagowym produktem BO. Produkt ten umożliwia zarządzanie jakością danych, integrację danych, analizowanie informacji ad hoc, tworzenie raportów sformatowanych do wydruku, tworzenie kokpitów wizualizujących dane dla menedżerów. Ponadto aplikacja wspiera współdzielenie danych oraz zapewnia sprawną integrację z narzędziami Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint). Zarówno ze względu na mnogość realizowanych funkcji, jak i ze względu na wydajność i łatwość obsługi produkt ten należy do najlepszych w klasie rozwiązań BI
- **BO Enterprise Performance Management** – grupa aplikacji dla dużych przedsiębiorstw, które wspomagają zarządzanie wydajnością firmy (tzw. Enterprise Performance Management). W zakres rozwiązań EPM wchodzi karty wyników i kokpity managerskie, systemy planowania, budżetowania i prognozowania, systemy wspierające konsolidację w przedsiębiorstwie i zamknięcia okresów finansowych, wspierające rachunek kosztów działań (ABC), analizy kosztów i rentowności oraz rozwiązania do zarządzania modelem finansowym, zgodnością z regulami bezpieczeństwa, wspierające zarządzanie ryzykiem (tzw. Financial Governance)
- **Business Objects Edge** – rozwiązanie Business Intelligence dla przedsiębiorstw średniej wielkości, oparte na tych samych podstawach co Business Objects Enterprise XI ale ograniczone licencyjnie
- **Crystal Reports i Crystal Server** – rozwiązania dla małych i średnich przedsiębiorstw, którym z zakresu BI potrzebna jest tylko solidna warstwa raportowa. Rozwiązania te są też sprzedawane wraz z produktami innych dostawców oprogramowania jako uznane środowisko do tworzenia sformatowanych raportów i analizy informacji
- **Data Services** – grupa aplikacji wspierająca zarówno procesy ekstrakcji, przetwarzania i wczytywania danych (ETL) jak i procesy zarządzania jakością danych

### Wdrożenie faza po fazie

Wdrożenie rozpoczęło się w lipcu 2008 roku krótką fazą przygotowania projektu, po której nastąpiła prezentacja założeń przedsięwzięcia.

Oprócz Komitetu Sterującego oraz kierownictwa projektu w projekt wdrożeniowy zaangażowane były dwa zespoły robocze – Zespół Merytoryczny BI i Zespół Sprzętowy BI, liczące łącznie kilkanaście osób. Zespoły te tworzyli zarówno pracownicy ze strony biznesowej, jak i z departamentu IT Onet.pl oraz konsultanci BCC.

Po zakończeniu fazy przygotowania projektu rozpoczęła się faza opracowania koncepcji biznesowej. Na tym etapie analizowano potrzeby analityczne w obszarze zleceń reklamowych, tworzone założenia do spójnego w skali całej organizacji procesu raportowania w oparciu o platformę BOE. Równocześnie tworzone koncepcję rozwoju platformy BOE w Grupie Onet i definiowano ustawienia konieczne do implementacji potrzebnych analiz. W tym samym czasie zainstalowano platformę BOE XI Professional R2.

Ze względów bezpieczeństwa zdecydowano się na instalację i utrzymanie dwóch systemów – testowo-rozwojowego i produkcyjnego. Dodatkowo przeprowadzono szkolenia dla zespołów roboczych z zakresu użytkownika, konfiguracji i administracji systemu. Faza koncepcji zakończyła się w sierpniu formalnym zatwierdzeniem projektu.

Kolejnym etapem wdrożenia była faza budowy prototypu platformy i jego testowania. Na tym etapie realizowano konfiguracje wynikające z wcześniejszych ustaleń, testowano zaimplementowane rozwiązania i wprowadzano konieczne korekty.

Bardzo ważnym elementem tej fazy była budowa i walidacja mechanizmu uprawnień dostępu do danych w oparciu o grupy użytkowników w Active Directory, a także o wewnętrzne uprawnienia użytkowników na poziomie źródłowej bazy zleceń reklamowych oraz testy wydajnościowe prototypu. Faza ta, zwana fazą realizacji, trwała od końca sierpnia do końca września 2008 r.

Równolegle rozpoczęto kolejny etap wdrożenia – przygotowanie do startu produkcyjnego. Na tym etapie przeprowadzono szkolenia użytkowników końcowych z działów sprzedaży Onet.pl oraz przeniesiono ustawienia z systemu rozwojowego na produkcyjny i wykonano ostateczne testy na tym systemie.

W pierwszych dniach grudnia 2008 roku rozpoczęło się rzeczywiste wykorzystywanie rozwiązania BOE XI w firmie Onet.pl.

## Najważniejsze zlecenia reklamowe

Głównymi formami reklamowymi na stronach portalu są reklamy display (np. banner reklamowy). Zlecenia reklamowe w obszarze display ewidencjonowane są w bazie zleceń reklamowych.

W ramach wdrożenia wyróżniono sześć źródeł danych transakcyjnych opartych na bazie danych MS SQL lub plikach danych. Na potrzeby świata obiektów źródła te zostały skonsolidowane do jednego – bazy zleceń reklamowych. Źródła zawierają szczegółowe dane dotyczące faktycznej sprzedaży reklamy oraz dane kontrolingowe dotyczące budżetów, planów i prognoz.

Określono także grupy użytkowników, którzy będą mogli korzystać z raportów dostępnych w BO. Pierwszą grupę tworzą handlowcy, pozostałe grupy to menedżerowie: szefowie zespołów sprzedaży, dyrektorzy sprzedaży, a także analitycy sprzedaży, zarząd spółki oraz inni użytkownicy spoza pionu sprzedaży.

Dla obszaru sprzedaży zleceń reklamowych można stworzyć bardzo wiele różnorodnych analiz. W Onet.pl dla każdej z grup użytkowników na początek wytypowano kilkanaście najbardziej kluczowych raportów do zaimplementowania w systemie BO.

Stworzyliśmy raporty dla menedżerów umożliwiające analizę wykonania budżetów reklam w różnych ujęciach wg produktów, ich cech, kontrahentów, kanałów sprzedaży itp. Inne raporty menedżerskie pokazują przychody rzeczywiste najważniejszych klientów porównane z poprzednimi latami. Zdefiniowano też raporty pozwalające analizować prognozę sprzedaży reklam składaną z informacji z zamówień i planów długoterminowych.

Oprócz raportów menedżerskich w formie tabelarycznej dostępne są raporty prezentujące dane w formie diagramów. Przykładem takiego raportu jest raport sprzedaży w podziale na zespoły sprzedawców.

Dodatkowo, obok wielu raportów menedżerskich przygotowano dedykowane raporty dla handlowców. Przykładem takiej analizy jest raport pokazujący przychody handlowca z podziałem na przychody, które bezpośrednio zrealizował, oraz takie, w których pozyskaniu uczestniczył pośrednio.

## Jeden punkt dostępu, intuicyjna obsługa

Wdrożenie platformy Business Objects Enterprise XI zapoczątkowało w Grupie Onet.pl proces ujednoczenia dostępu do analiz. Dzięki dostępowi za pomocą przeglądarki WWW użytkownicy – handlowcy i menedżerowie – nie potrzebują dodatkowego oprogramowania do wyświetlania raportów.

Portal raportowy Business Objects Infoview zapewnia jeden punkt dostępu do wszystkich raportów użytkownika oraz ułatwia zarządzanie uprawnieniami do wyświetlania danych.

Odrębne, często niezgodne źródła analiz zostały zastąpione przez jedno homogeniczne i intuicyjne w obsłudze rozwiązanie. Nowe raporty nie muszą obecnie być tworzone przez działy techniczne firmy – mogą je samodzielnie przygotowywać uprawnieni użytkownicy biznesowi. Udostępnione narzędzia pozwalają użytkownikom zarówno na proste wywołanie raportów, analizy danych z funkcjami dochodzenia (ang. drill down) oraz wizualizacje wskaźników biznesowych na pulpitych menedżerskich.

## Business Objects na przyszłość

Już w trakcie trwania projektu raportów sprzedaży reklamy Onet.pl rozpoczął realizację kolejnych rozwiązań w oparciu o platformę Business Objects. Pracownicy departamentu IT przygotowują raporty związane z miernikami efektywności procesów ITIL (IT Information Library), zgodnie z którymi Onet działa już od ponad roku.

Na potrzeby Service Level Managera zostały przygotowane raporty z obsługi zadań dla poszczególnych departamentów. Powstały także szczegółowe raporty w obszarze związanym z procesem zarządzania incydentami. W przygotowaniu są raporty związane z pozostałymi procesami ITIL-owymi – zarządzaniem problemem oraz zarządzaniem zmianą.

Kolejne raporty, które powstają w BO, związane są z oglądalnością portalu. W przygotowaniu są już raporty dotyczące oglądalności magazynów ze strony głównej portalu. W planach zaś – szczegółowe raporty dotyczące serwisu OnetPoczta w zakresie oglądalności serwisu i profilu użytkowników, a także raporty sprzedażowe dotyczące płatnych skrzynek pocztowych.



Autor:

Anna Prokop  
Onet.pl



Autor:

Krzysztof Siwiec  
BCC