

## Operational Business Intelligence

**مقدمه :**

یکی از بحث‌های مهم دهه های گذشته مفهومی بنام DSS یا Decision Support Systems بود . ترجمه فارسی آن را با عنوان "سیستم‌های پشتیبان تصمیم گیری" نام نهاده اند.

فرض کنیم شما در موسسه ای کار میکنید اگر سیستمی وجود داشته باشد که شما را در تصمیم گیریها یاری کند به آن سیستم عنوان DSS میتوان نام نهاد. مثال ساده ای چنین میتواند باشد :

فرض کنیم در یک موسسه به مسئول فروش گفته شده که به افراد بد حساب نباید جنسی فروخته شود. اگر در این سازمان سیستمی نباشد مسئول فروش بایستی به بررسی تمامی سوابق چندین ساله مشتری پرداخته و سپس از بین این سوابق مفهوم بد حساب را استخراج نماید(فردی که یکبار به علت مشکلات سیستمی چک او بموقع پرداخت نشده ممکن است بد حساب نباشد. لذا خود مفهوم بد حساب جای بحث دارد) .

حال فرض کنید در این سازمان سیستمی باشد که زمان ثبت سفارش برای یک مشتری بطور اتوماتیک سوابق مشتری را از بانکهای اطلاعاتی استخراج کرده و آن را با ملاک بد حساب بودن سنجیده و در صورت بد حساب بودن مشتری علامت و اخطار لازم را به مسئول فروش بدهد .

چنین سیستمی را میتوان یک سیستم DSS نامید. این سیستم مسئول فروش را کمک میکند تا تصمیم بموقع و صحیحی برای سازمان اتخاذ نماید.

داخل پراتنز : بیاد بیاورید که بانکهای ایران برای تحویل یک دسته چک روزها نسبت به تعیین اعتبار مشتری خود از منابع مختلف زمان و نیرو صرف میکنند

وجود چنین سیستمهایی بسیار با ارزش و گرانبهاست . انشاا... در فرصتی دیگر به این بحث خواهیم پرداخت

اخیرا بجای DSS عنوان BI یا Business Intelligence و یا با ترجمه فارسی هوشمندی تجاری استفاده میگردد.

همانند DSS عبارت BI نیز سطوح مختلفی خواهد داشت و برای بخشهای مختلفی از سازمان کاربرد خواهد داشت

در این نوشته مختصری راجع به Operational BI آورده ام. در این سطح هدف یاری رساندن به سطوح پائین و عملیاتی یک سازمان است .

**بحث اصلی :**

یاری رساندن مدیران و کاربران بخشهای مختلف يك سازمان در تصمیم گیریهای صحیح و بموقع و موثر یکی از نیازهای اولیه هر سازمان می باشد . انتظار این است که سیستم مکانیزه بتواند ابزارها و امکاناتی فراهم آورد که با استفاده از آنها بتوان به این مهم دست یافت .

بایستی محیطی فراهم آورد که امکان داشتن اطلاعاتی با ویژگیهای زیر را فراهم سازد به نحوی که این اطلاعات کاملاً :

- صحیح و معتبر
- به شکل و صورتی گویا و سهل و روان
- بموقع و در زمان مناسب و در زمان نیاز
- در دسترس برای افرادی که واقعا به آن نیاز دارند و این اطلاعات برایشان ضروری و حیاتی است باشد .

Operational Business Intelligence برای مدیریت و بهینه سازیهای روزانه فعالیتهای سازمان کاربرد خواهد داشت. با استفاده از این امکان سازمان قادر خواهد بود عکس عملیاتی بموقع و صحیح و مفیدی برای وضعیتهای پیش آمده اخذ نموده و سازمان را در رسیدن به اهداف خود یاری نماید. از آنجا که زمان در تصمیم گیریها نقش عمده ای دارد این ابزار امکان سرعت داشتن عکس العمل در مقابل اتفاقات را فراهم خواهد آورد.

عموماً برای اتخاذ یک تصمیم مناسب در مقابل یک وضعیت پیش آمده زمانهای زیادی صرف میشود . این زمانها را میتوان به سه بخش عمده تقسیم نمود :

- زمان لازم جهت جمع آوری اطلاعات
- زمان لازم جهت آنالیز اطلاعات گرد آوری شده
- و در نهایت زمان لازم جهت اتخاذ تصمیم

اگر زمانهای صرف شده در فوق به نحوی باشد که سازمان قادر به داشتن عکس العمل بموقع نباشد ، تاثیرات نامطلوبی بر سازمان خواهد داشت. تاثیرات تصمیم ناصحیح و کند عواقبی از قبیل اتلاف منابع و صرف انرژیهای فراوان و داشتن تولیدات نامطلوب خواهد بود که خود عاملی بر تولید غیر رقابتی و با هزینه های گزاف را در پی خواهد داشت.

سعی بر این است که سیستم بتواند بدون فوت وقت با تهیه و گرد آوری اطلاعاتی ضروری و کامل و صحیح از منابع و زیر سیستمهای متفاوت موجود بتواند زمان لازم جهت گرد آوری اطلاعات را به حد اقل ممکن برساند . این اطلاعات بایستی بروز بوده و شامل اطلاعاتی از آخرین وضعیت و شرایط پیش آمده باشد. لذا تاکید بر On line بودن اطلاعات یکی از پارامترهای حیاتی است . بنابر این گرد آوری اطلاعات بایستی بدون تاخیر انجام شده و آخرین اتفاقات در آن لحاظ گردد

با بررسی و تجزیه تحلیل و مقایسه اطلاعات و جمع بندی آنها و استخراج نتایجی که در امر تصمیم گیری مفید خواهد بود فاز بعدی انجام خواهد شد. سیستم در این مرحله با تهیه گرافها و نمودارها و سرجمعها و آمار گیریها

امکاناتی فراهم خواهد آورد تا بخش عمده از تحلیلها انجام شده و زمان صرف شده برای این امر نیز به حد اقل برسد.

حاصل کار سرعت عمل در تصمیم گیری و تصمیم گیری مناسب و بموقع برای سازمان خواهد بود و نهایتاً برای سازمان امکان اتخاذ و اعمال روشهای اصلاحی صحیح را به نحوی فراهم خواهد آورد که پیش از ورود رو شدن با ضرر و زیانهای ناشی از بروز اتفاقات نامطلوب و ناخواسته خود را از وضعیت پیش آمده رها کرده و گامهای بهتری برای رسیدن به اهداف بردارد.

سهولت کاربری این سیستم و گویا بودن و مفید بودن اطلاعات از دیگر ویژگیهای این سیستم می باشد. با استفاده از امکاناتی از قبیل گرافها و نمودارها و اطلاعات جمع بندی شده ابتدا تصویر کلی از وضعیت پیش آمده تهیه شده و چنانچه کاربر لازم بداند با چند کلیک ساده خواهد توانست به اطلاعاتی با جزئیات بیشتر نیز دسترسی داشته باشد.

ویژگیها و امکانات سیستم :

- گردآوری اطلاعات از تمامی زیر منابع موجود و مورد نیاز
- بروز بودن اطلاعات گردآوری شده
- محیطی گویا و جذاب و راحت برای کاربر
- امکان مشاهده جزئیات اطلاعات به روشی بسیار ساده و کارآمد
- استفاده از گرافها و نمودارها و اطلاعات جمع بندی شده
- داشتن اطلاعات و آمارهای تجمعی و مقایسه ای و تحلیلی
- امکان دسته بندی دسترسی افراد و رده های سازمان به اطلاعات مورد نیاز
- امکان اضافه نمودن اطلاعات و آمارها و گزارشات و نمایشات
- امکان مشاهده تاریخچه و سوابق برخی اطلاعات
- سهولت مشاهده اطلاعات لحظه ای و در صورت لزوم مشاهده اطلاعات روزهای قبل به روشی بسیار ساده و کارآمد
- ...