



# Qlik Partner Academy

23-25 апреля 2020

Георгий Нанеишвили  
Директор по развитию  
партнерской сети Qlik Russia  
[gni@qlik.com](mailto:gni@qlik.com)

# Расписание

День	Время	Тема
1	10:30	Введение в Qlik Customer Center Selling
	11:00	Что такое Data Literacy? Часть 1
	11:45	Перерыв
	12:00	Что такое Data Literacy? Часть 2
	13:00	Заключение по дню 1, вопросы и ответы
2	10:30	Поиск Целей
	11:00	Подготовка ко встрече
	11:45	Перерыв
	12:00	Подтверждение Целей
	12:30	Кто такой «Чемпион»? Работа с Data Лидерами
	13:00	Заключение по дню 2, вопросы и ответы
3	10:30	Подготовка к доказательству ценности
	11:00	Доказательство ценности. SiB – Seeing is Believing
	11:45	Перерыв
	12:00	Ведение переговоров
	12:30	Как сделать так, чтобы решение купили?
	13:00	Заключение по дню 3, вопросы и ответы

A close-up photograph of two hands, one larger and one smaller, holding a red baton. The hands are positioned horizontally across the frame, with the larger hand on the left and the smaller hand on the right. The baton is a solid red cylinder. The background is a dark, textured blue-grey color. The lighting is dramatic, highlighting the contours of the hands and the texture of the baton.

# Часть II. Data Literacy

Грамотность работы с данными

**Чем мы занимаемся:**

***Мы помогаем  
организациям  
повысить ценность  
бизнеса с помощью  
данных.***

# Для кого мы это делаем:

ТЭК и  
Гос.сектор



Финансовые  
организации



СБЕРБАНК



Медицина и  
биотехнологии



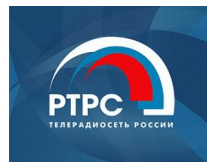
Телеком и  
интернет



Билайн



МЕГАФОН



Торговля



Детский мир  
СЕТЬ МАГАЗИНОВ



Производство и  
дистрибьюция



Pernod Ricard



***«Вы не понимаете, на какой  
золотой жиле вы сидите»***

**Иван Черницын, Руководитель Центра  
аналитических решений, Дирекция  
региональных продаж ПАО Газпром нефть,  
2017 год.**

# Что такое «Грамотность работы с данными»?

**Это умение понимать данные, работать с ними, анализировать их и общаться с другими, обосновывая свое мнение с помощью данных.**



# Почему именно “Data Literacy”

- “Data Literacy” – маркетинговый термин?



# Почему именно “Data Literacy”

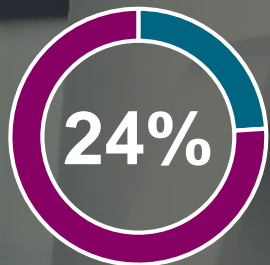
- “Data Literacy” – маркетинговый термин.
- Ожидается, что в скором времени про него заговорят, как когда-то про «BigData»
- Мы понимаем, что это лишь часть «аналитической культуры»
  - Необходимо понимание
  - Необходима платформа
  - Необходимы инструменты управляемой Self-Service BI
  - Необходима демократизация данных...
  - И лишь потом – обучение грамотности работы с данными

# Почему именно “Data Literacy”

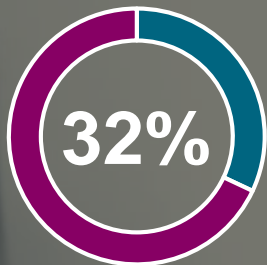
- “Data Literacy” – маркетинговый термин.
- Ожидается, что в скором времени про него заговорят, как когда-то про «BigData»
- Мы понимаем, что это лишь часть «аналитической культуры»
  - Необходимо понимание
  - Необходима платформа
  - Необходимы инструменты управляемой Self-Service BI
  - Необходима демократизация данных...
  - И лишь потом – обучение грамотности работы с данными
- “Data Literacy” – это не просто маркетинговый термин!
- Это методология и экспертный опыт
- Это истории успеха наших заказчиков
- ВСЕ Масштабные внедрения BI в России в части исследования данных построены именно на Qlik
- И, наконец, это – сообщество!

# Мы пока в эпохе цифровой безграмотности

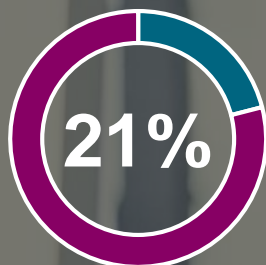
## КТО УМЕЕТ ОБРЯЩАТЬСЯ С ДАННЫМИ СЕГОДНЯ ?



Только четверть  
лиц,  
принимающих  
решения



Только треть  
руководителей  
высшего звена



Только одна  
пятая молодежи  
от 16 до 24 лет

# Чем вызвана подобная ситуация?

Генерация  
данных

Демократизация  
данных

Цифровая  
трансформация

Отсутствие  
навыков  
работы с  
данными

# Отсутствие информации

И единой «точки правды» для принятия решений

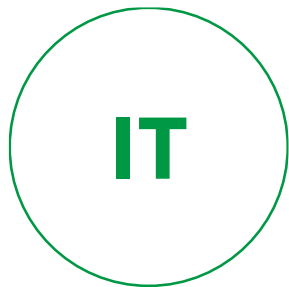


**Евгений Ильин, Заместитель руководителя операционного блока СК «Росгосстрах»:**

- Как и мои коллеги, я столкнулся с типичными сложностями: невозможно было получить достоверные данные для оперативного реагирования, каждый отдел считал одни и те же показатели по-разному – не было «единой» версии правды, и для получения отчетов необходимо было объединить данные из множества источников. Также необходимо было оптимизировать персонал, которые подготавливали множество отчетов в Excel – не в смысле сократить, а дать им инструменты для анализа данных и подготовки рекомендаций вместо построения отчетов.
- Со временем мы решили предоставить инструменты для анализа данных каждому сотруднику.

# Каждая организация проходит 3 этапа развития культуры работы с данными

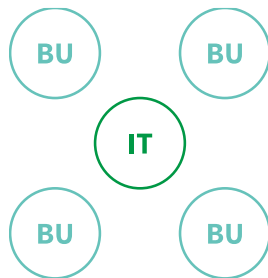
1й этап



## Централизованный

Работа с данными только через ИТ

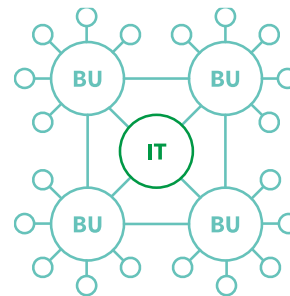
2й этап



## Децентрализованный

Работа с данными неуправляема и изолирована на уровне подразделений

3й этап



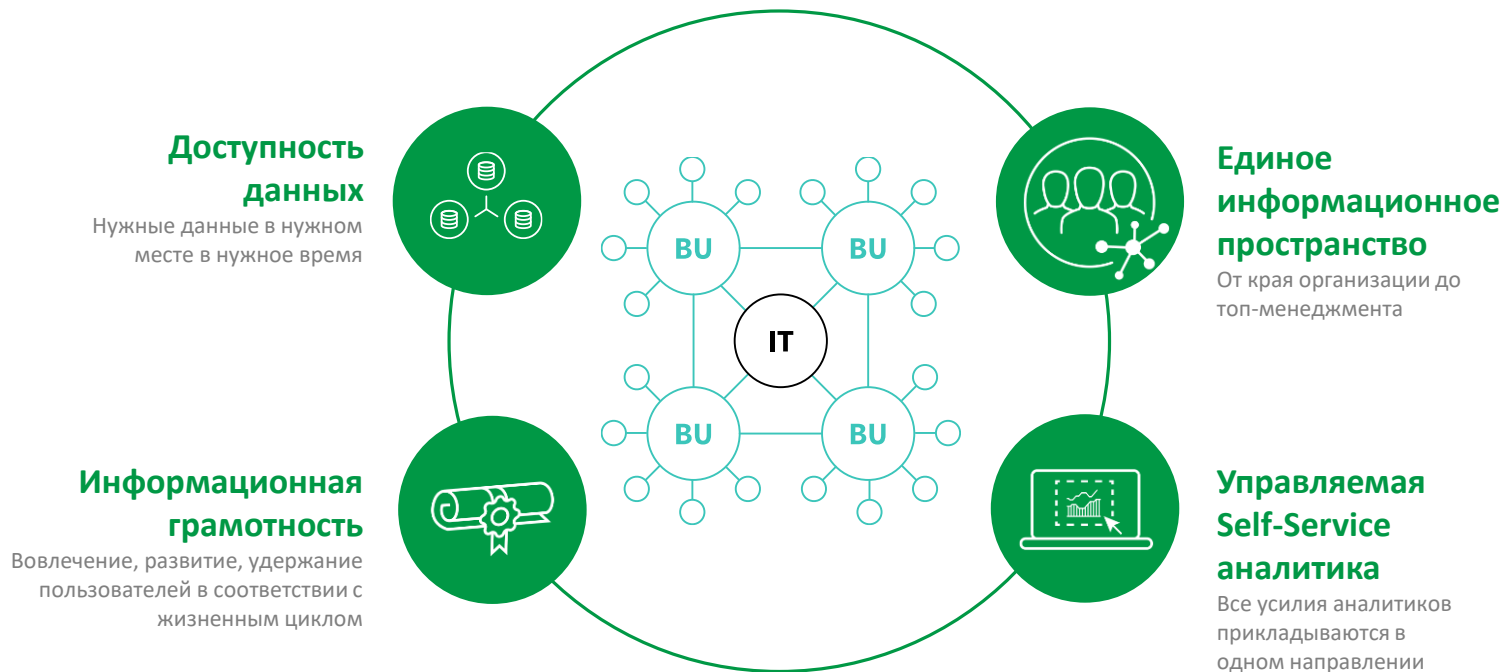
## Демократизованный

Работа с данными в единой управляемой экосистеме, доступной каждому сотруднику

Количество информационных потоков, сложность процессов и скорость изменения бизнес-условий не позволяют организациям оставаться на этапах 1 и 2.

# Главный фактор перехода на 3й этап - постоянная работа с людьми. Но при условии, что технологии не создают барьеров

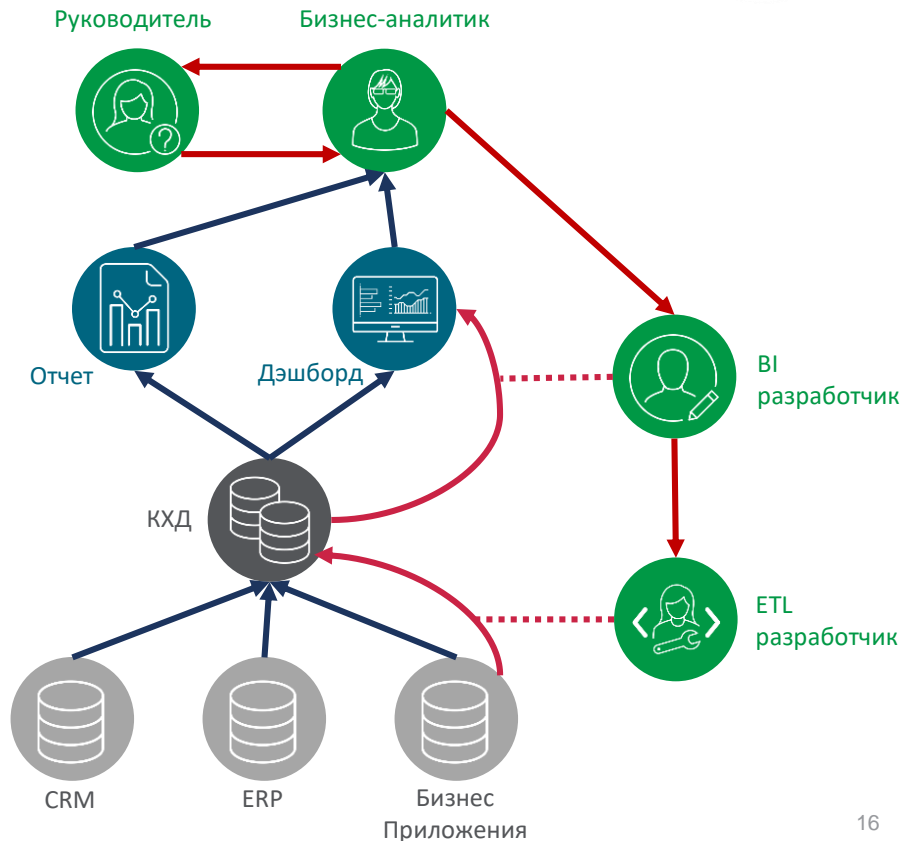
Факторы перехода к демократизованной культуре работы с данными:



# Для большинства организаций основным технологическим барьером является проблема доступности данных

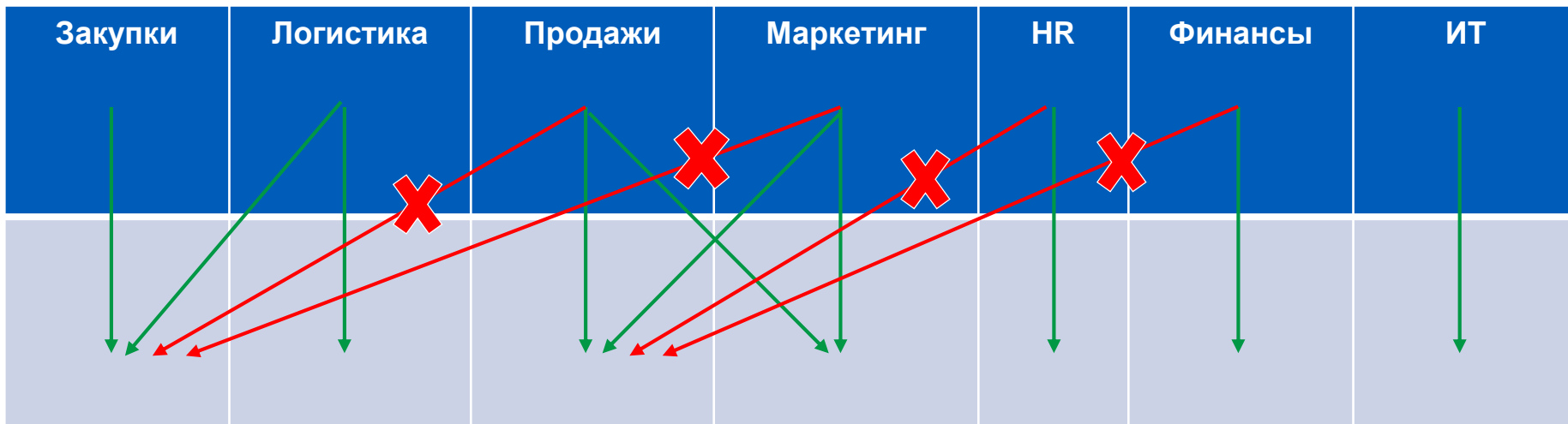
**Цикл подготовки данных** ограничивает доступность данных для руководителей и аналитиков, что влечет классические проблемы «централизованного» подхода:

- 2-4 месяца ожидание на выполнение запросов по подготовке данных
- Низкий уровень доверия к данным, подготовленным силами ИТ / УД по запросу бизнес-пользователя
- 80% рабочего времени уходит на ВПП (vlookup) для сведения данных в Excel
- «подстольные» БД / скрипты на уровне бизнес аналитиков
- Ограничение в объеме данных, с которым можно работать (1 млн строк в Excel, сторонние сервисы типа Google Analytics с большим объемом данных)





# Сложность получения информации



- В компании обычно не составляет труда получить информацию по отделу или смежному отделу.
- Проблемы начинаются, когда департамент пытается получить информацию от другого отдела или подразделения. Именно эти задачи решают продукты Qlik в первую очередь.

Иногда проект для  
Финансового Директора  
начинается с анализа  
продаж...

Аналитика как один  
из самых важных  
элементов процесса  
управления  
рестораном



---

**Шарапов Максим**  
**Директор по развитию ИС**  
**Бургер РУС**

- **Публичная компания**
  - Принадлежит инвест фонду 3G Capital
  - Акции торгуются на NY фондовой бирже
- **Опыт с 1954 года, более 14 000 ресторанов в более чем 100 странах мира**
- **Сеть по приготовлению бургеров №2 в мире**
- **ВОППЕР® - легендарный бургер на гриле: пока вы читаете этот текст, на Земле заказали уже 400 Вопперов!**
- **Приготовление мяса на огне (гриле) и возможность собирать бургеры по спец заказу гостя (Have It Your Way)**
- **Все возможные типы ресторанов: отдельностоящее здание, фуд корты, автораздача**



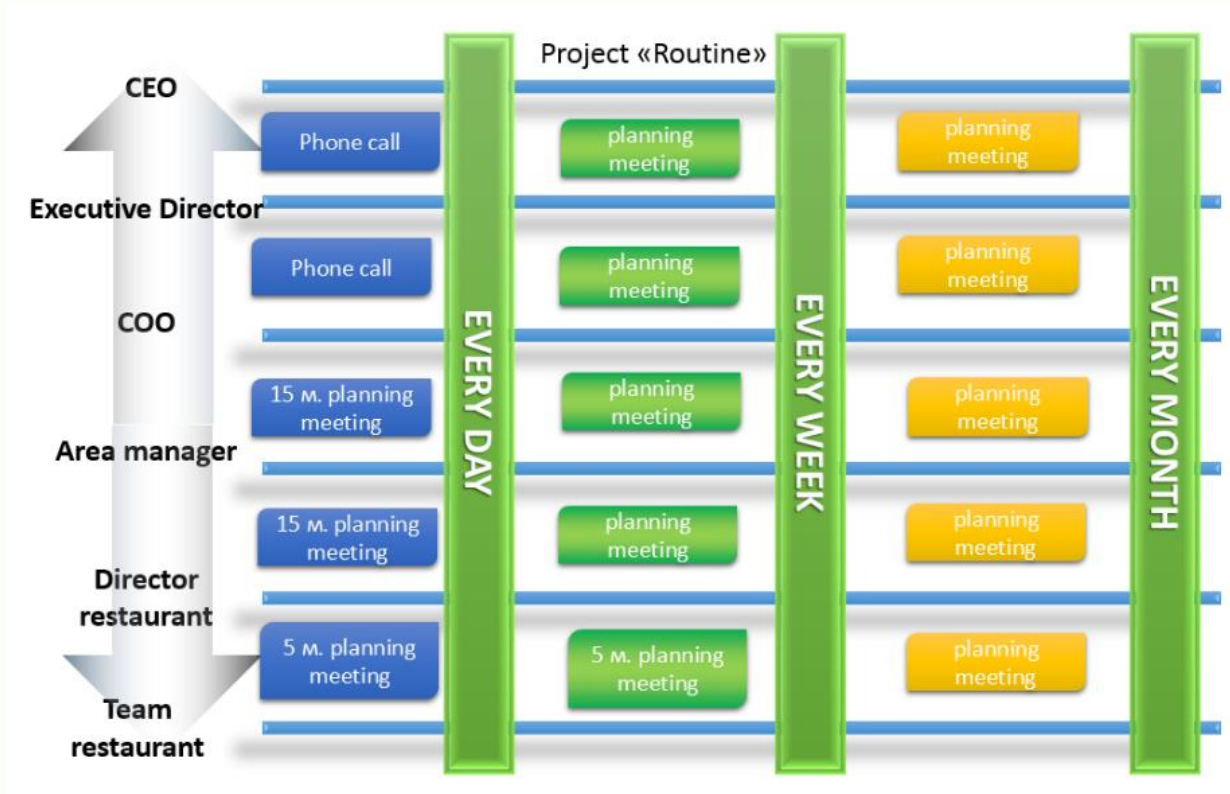


- Быстрорастущая федеральная компания
- Первый ресторан – февраль 2010 («Метрополис» Москва)
- Июнь 2012 – знаковая сделка с инвестфондом «ВТБ Капитал»
  
- Октябрь 2016 - 382 ресторана, от Северо-запада до Дальнего Востока



- Матричная структура
- Выделены 3 региональных (исполнительных) директора (1 на несколько регионов)
- Операционные директора по регионам + COO
- ТУ (от 5 до 10 ресторанов)
  
- Необходимость эффективно управлять большим кол-вом персонала











- **Снижение трудозатрат на создание отчетности и анализа**
- **Эффективные планы действий (рост ключевых показателей)**
- **Перманентный контроль над деятельностью и наличие плана действий**
- **Наработка лучших практик**



- 1. Ежедневно все уровни управления получают отчетность.**
- 2. Все рестораны осуществляют анализ деятельности, постановку целей, план действий**
- 3. В установленное время происходят конференц коллы - совещания**
- 4. Создаются планы действий по всем ресторанам**
- 5. План действий и цели транслируются уровня кассира и ЧБ**



**Обеспечить операционное руководство на всех уровнях иерархии**

- **своевременной,**
- **исчерпывающей**
- **целостной**

**информацией для принятия решения**

# Ежедневная Рутина – сводный отчет



Дата отчета: 21-Sep-15

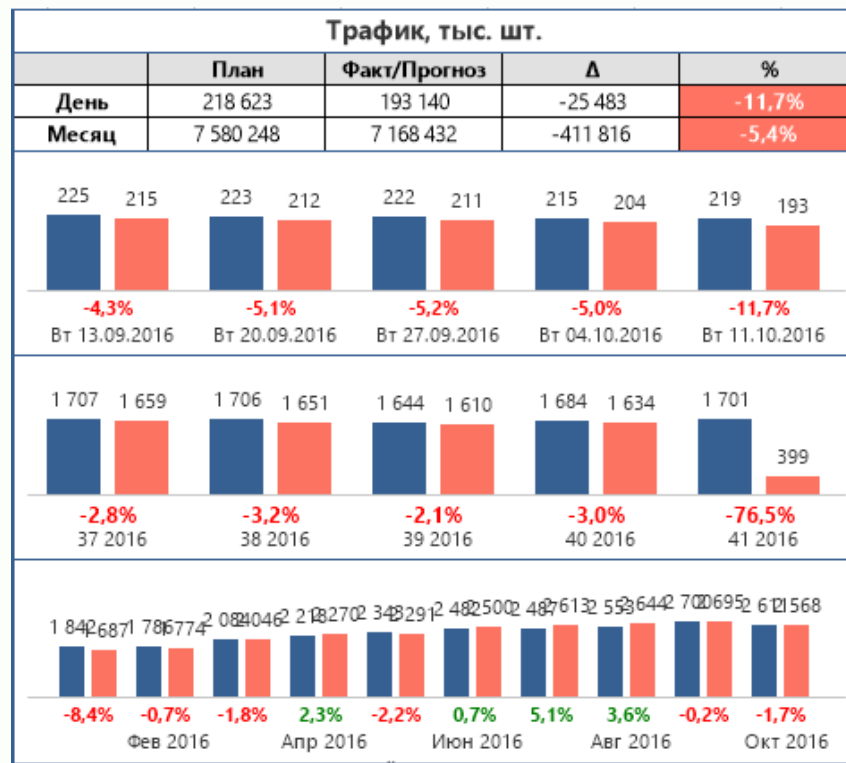
Кол-во ресторанов: 1

План	День		План на сегодня	Показатели	Месяц			Год			
	Факт	Δ			План	Прогноз	Δ	План	Факт	Δ	
-				<b>Основные показатели</b>				-			
67 387	49 417	-17 969	65 554	Финансовая выручка	2 300 000	2 112 751	-8,1%	16 900 000	20 549 613	21,6%	
60 000	49 417	-10 583	57 000	Оперативная выручка	2 300 000	2 112 751	-8,1%	-	-	-	
188	137	-51	178	Трафик	7 419	6 000	-19,1%	54 516	65 519	20,2%	
320	361	41	320	Средний чек	310	352	13,6%	310	314	1,2%	
4,7	5,3	0,6	4,6	Колво блюд на чек	4,4	5,3	19,8%	0,6	4,5	652,7%	
-				<b>Рейтинги</b>				-			
100	100	0	98	Картошка	95	103	8,5%	90	77	-14,4%	
90	90	-0	85	Лучшие блюда	65	93	43,0%	60	38	-36,7%	
90	105	15	90	Соус.порц.	93	97	3,8%	90	74	-17,3%	
-				<b>Фонд оплаты труда</b>				-			
2 592	1 901	-691	2 049	SPMH	2 000	2 123	6,1%	1 967	1 952	-0,8%	
-	2 519	-	-	SPMH-1	-	-	-	-	-	-	
-				<b>Guest Track и REV</b>				-			
-	-	-	-	GT OSAT	40%	56%	15,6%	40%	48%	7,6%	
-	-	-	-	GT SOS	30%	78%	47,8%	30%	34%	4,2%	
-	-	-	-	GT цен.гость	20%	44%	24,4%	20%	13%	-7,1%	
-	-	-	-	REV	79%	-	-	79%	54%	-25,2%	
-				<b>Прочая себестоимость</b>				-			
-	-	-	-	питание менеджеров	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,11%	0,1%	
-	-	-	-	питание лин.персонала	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,23%	0,2%	
-	-	-	-	Списание брак	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,10%	0,1%	

# Ежедневная Рутина – эффективность касс



Эффективность касс																		
01.10.2016																		
370																		
336																		
34																		
0001-МСК, пл Киевского вокзала 2, ТЦ Европейский 4 этаж																		
Группа доходности	Кассы раздачи	Час	14:30 - 15:00	15:00 - 15:30	15:30 - 16:00	16:00 - 16:30	16:30 - 17:00	17:00 - 17:30	17:30 - 18:00	18:00 - 18:30	18:30 - 19:00	19:00 - 19:30	19:30 - 20:00	20:00 - 20:30	20:30 - 21:00	21:00 - 21:30	21:30 - 22:00	
	Итого		15 281	17 810	17 452	19 120	16 927	18 091	20 256	22 845	20 093	20 117	18 741	13 324	16 748	12 295	7 743	
Group B	39_SRV1		2 321	2 539			363	2 431	2 866	3 529	3 339	3 419	2 835	2 863	4 306	2 945	2 779	
Group B	39_SRV2		379	1 748	2 813	2 873	3 954	2 103	3 064	4 537	2 699	871	2 392	1 682	2 488	0	0	
Group B	39_SRV3		2 964	3 004	2 867	4 139	3 575	3 980	4 608	5 493	4 029	5 463	4 096	1 987	2 759	3 791	1 690	
Group B	39_SRV4		3 063	2 600	2 585	4 010	2 056	3 009	2 901	1 314	1 169	4 079	2 244	986		1 867	0	
Group B	39_SRV5		1 930	2 903	2 771	2 476	2 318	562	2 433	2 482	2 686	1 907	3 178	3 365	2 960	3 692	3 274	
Group B	39_SRV6		2 697	2 440	2 572	2 727	1 743	3 427	3 957	2 823	3 383	2 664	2 533	529		0	0	
Group B	39_SRV7		1 927	2 576	3 844	2 895	2 918	2 579	428	2 667	2 788	1 714	1 463	1 912	4 235	0	0	
	Уровень продаж		5	5	5	6	5	5	6 P		6	6	5	4	5	4	3	
	Средняя выручка		2 183	2 544	2 909	3 187	2 418	2 584	2 894	3 264	2 870	2 874	2 677	1 903	3 350	3 074	2 581	



## Еженедельный свод

Дата отчета: 07.06.2016

Неделя 1: 16.05.2016 - 22.05.2016

Неделя 3: 30.05.2016 - 05.06.2016

Ресторан: 0001-МСК, пл Киевского вокзала 2, ТЦ Европейский 4 этаж

Неделя 2: 23.05.2016 - 29.05.2016

Неделя 4: 06.06.2016 - 12.06.2016

План неделя 1	Факт неделя 1	% неделя 1	План неделя 2	Факт неделя 2	% неделя 2	План неделя 3	Факт неделя 3	% неделя 3	План неделя 4	Показатель	План месяц	Прогноз месяц	% месяц	План год	Прогноз год	% год
<b>Продажи</b>																
3 056 125	5 123 641	67,7%	3 794 328	4 887 547	28,8%	4 377 452	2 926 283	-33,2%	3 458 163	Финансовая выручка	12 800 000	17 546 048	37,1%	77 100 000	89 405 007	16,0%
2 671 360	5 123 641	91,8%	2 688 000	4 887 547	81,8%	2 939 408	2 926 283	-0,4%	2 999 015	Оперативная выручка	12 800 083	17 546 048	37,1%	77 078 403	89 405 007	16,0%
8 348	17 798	113,2%	8 400	16 584	97,4%	9 366	9 814	4,8%	9 587	Трафик	41 290	59 188	43,3%	244 762	286 402	17,0%
320	288	-10,0%	320	295	-7,9%	314	298	-5,0%	313	Средний чек	310	303	-2,1%	315	316	0,3%
<b>Валовая прибыль</b>																
2 034 181	4 275 321	110,2%	2 772 384	4 084 123	47,3%	3 283 718	2 074 888	-36,8%	2 335 713	GM	7 989 500	14 247 896	78,3%	49 299 426	62 692 061	27,2%
1 021 944	848 320	-17,0%	1 021 944	803 424	-21,4%	1 093 734	851 395	-22,2%	1 122 450	FC	4 810 500	3 298 153	-31,4%	27 800 574	26 712 946	-3,9%
<b>GT</b>																
7	3	-57,1%	7	3	-57,1%	7	4	-42,9%	7	Количество отзывов	30	4	-86,7%	180	235	30,6%
48%	0%	-48,0%	48%	33%	-14,7%	48%	50%	2,0%	48%	GT OSAT	48%	50%	2,0%	48%	23%	-24,6%
40%	-33%	-73,3%	40%	33%	-6,7%	40%	25%	-15,0%	40%	GT SOS	40%	25%	-15,0%	40%	17%	-22,6%
<b>REV</b>																
82%	-	-	82%	-	-	82%	-	-	82%	REV	82%	-	-	82%	74%	-7,8%
<b>Фонд оплаты труда</b>																
11,39%	9,44%	-1,96%	11,39%	9,93%	-1,47%	11,39%	9,85%	-1,54%	11,39%	LC	11,39%	-	-	11,58%	11,59%	0,01%
2 517	4 456	77,0%	2 013	4 165	106,9%	-	3 031	-	2 264	SPMN	2 049	2 586	26,2%	2 325	2 806	20,6%
<b>Прочая себестоимость</b>																
0,41%	0,13%	-0,28%	0,41%	0,16%	-0,25%	0,41%	0,23%	-0,18%	0,41%	Питание персонала	0,41%	0,26%	-0,15%	0,41%	0,23%	-0,18%
0,71%	0,00%	-0,71%	0,71%	0,00%	-0,71%	0,71%	0,00%	-0,71%	0,71%	Списание брак	0,71%	0,00%	-0,71%	0,71%	0,09%	-0,62%
<b>SOS</b>																
02:30	-	-	02:30	02:27	-00:03	02:30	-	-	02:30	SOS self	02:30	-	-	02:30	01:56	-00:33
02:30	-	-	02:30	-	-	02:30	-	-	02:30	SOS drive	02:30	-	-	02:30	-	-
02:30	-	-	02:30	-	-	02:30	-	-	02:30	SOS REV	02:30	-	-	02:30	03:13	00:43



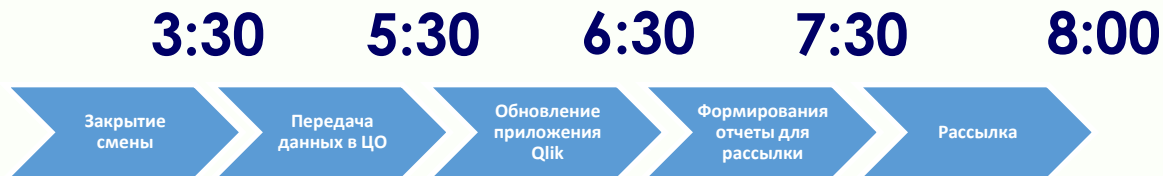
# Ежемесячная Рутина



Месальный свод																	
		Дата отчета: 16.05.2016															
		Всего ресторанов: 5															
		Рестораны с выкупом: 5															
		Рестораны без выкупа: 0															
План Бюджет Май 2016	ФАКТ Май 2016	% МАЙ 2016	Факт Апрель 2016	VS предыдущий месяц %	Факт Май 2015	VS предыдущий месяц %	План на июнь	Показатель	ФАКТ (YTD)	Бюджет (YTD)	ФАКТ VS БЮДЖЕТ %	План год	Процент в год	% год			
<b>Процесс</b>																	
Выручка (Выручка ИДК включает программы лояльности)								Revenue	540 517 801			540 517 801	0 517 801	-4,0%			
Операционная выручка								OPS Revenue	480 566 448			480 566 448	566 448	+1,7%			
Транс								Trans	1040			1040	1040	0,4%			
Средняя чек								Average check	308			308	308	+3,2%			
<b>Контролируемая операционная прибыль и 4 wall EBITDA</b>																	
EBITDA Рестораны								EWALL EBITDA	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Неконтролируемая операционная прибыль								Non-controlled operating income									
Собственность								COGS	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Прямая собственность								Direct COGS	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Прочая собственность								Other COGS	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Расходы на доставку								Logistics COGS	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Маржинальный доход								POS Gross Margin	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Расходы ресторана								POS Expenses	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Заплата ресторанов								Payroll (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Оплата труда персонала ресторана								Payroll (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Чистая уборка ресторана								Cleaning	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расход на отпуск ресторана								Vacation pay reserve	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Аренда ресторанов								Rent (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Утилиты ресторана								Utilities (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Эксплуатационные расходы и коммунальные платежи								Utilities (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на аренду								Rent (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на аренду помещений								Rent (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на маркетинг								Marketing (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на рекламу								Advertising (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на маркетинг								Marketing (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Прочие расходы ресторана								Other POS expenses	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
% от Выручки								% of revenue	2%	2	0	1 559 453	1 559 453	3%			
Расходы на материалы								Supplies	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на соблюдение стандартов операционной								Operational standards	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на безопасность								Security	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на информационные технологии ресторана								IT expenses (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на персонал ресторана								Equipment repair & maintenance (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Операционные расходы ресторана								Legal & consulting fee	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Страхование ресторана								Insurance (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Коммуникационные расходы ресторана								Business trips (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на персонал ресторана								Staff expenses (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Расходы на банковские обслуживания ресторана								Bank services (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Представительские расходы ресторана								Entertainment expense	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Штрафы ресторана								Fines (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
Транс (POS)								Trans (POS)	1 559 453	1 559 453	2%	1 559 453	1 559 453				
<b>GT</b>																	
Количество отливок на 1 ресторан на 1 ресторан								Quantity of castings per 1 restaurant per 1 restaurant	2 269	2 269		2 269	2 269	+8,1%			
40%								40%	40%		40%	40%		40%	+1,1%		
40%								40%	40%		40%	40%		40%	+6,7%		
<b>REV</b>																	
82%								82%	82%		82%	82%		82%	+0,4%		
<b>Кадровый АУТ</b>																	
16,29%								15,80%	-0,49%	16,29%	-0,25%	16,29%	-1,84%	16,29%	16,29%	0,33%	
16,29%								15,80%	-0,49%	16,29%	-0,25%	16,29%	-1,84%	16,29%	16,29%	0,33%	
16,29%								15,80%	-0,49%	16,29%	-0,25%	16,29%	-1,84%	16,29%	16,29%	0,33%	
<b>Кадровый ЧБ</b>																	
16,29%								15,80%	-0,49%	16,29%	-0,25%	16,29%	-1,84%	16,29%	16,29%	0,33%	
16,29%								15,80%	-0,49%	16,29%	-0,25%	16,29%	-1,84%	16,29%	16,29%	0,33%	
16,29%								15,80%	-0,49%	16,29%	-0,25%	16,29%	-1,84%	16,29%	16,29%	0,33%	
<b>SOS</b>																	
02:30								02:50	00:20	02:30	00:21	02:30	00:21	02:30	02:30	00:32	
02:30								02:50	00:21	02:31	00:22	02:31	00:22	3:30 SOS staff	02:30	02:30	00:33

## В Ежемесячную Рутину включаются следующие показатели:

- Выручка, Трафик, Средний чек
- Контролируемая операционная прибыль и 4 wall EBITDA
- Себестоимость
- Прямая себестоимость
- Прочая себестоимость
- Зарплата ресторанов
- Оплата труда персонала ресторанов
- Ночная уборка ресторана
- Эксплуатационные расходы и коммунальные платежи ресторанов
- Обученность
- Текучесть кадров
- Заполненность штата
- SOS



## 3 транша по часовым поясам



- **Позволяет гибко масштабировать приложение (большое кол-во новых требований от Пользователей)**
- **Автоматизирована рассылка для ~ 500 Респондентов**
- **Реализованы циклические алгоритмы для заполнения показателей развернутых по разным аналитикам**
- **Инкрементальная загрузка**
- **Послойное хранение данных**
- **Ряд показателей берется напрямую из специальных аналитических приложений (FC, LC и т.д.), разработанных для аналитиков**

**Фин выручка**  
-27,51% на вчера



**Фин выручка**  
-6,84% на месяц



Дата   
Неделя   
Месяц Год



Данные на: 13.10.2016 1:19:19

Ресторанов всего: 44

Ресторанов с данными: 44

Данные поступили из 100% ресторанов

План Вчера	Факт Вчера	Δ Вчера	План Сегодня	План Завтра	Показатель	План Месяц	Прогноз Месяц	% Месяц	План Год	Прогноз Год	% Год
<b>Продажи</b>											
8 701 602	6 308 093	-2 393 509	8 765 925	8 833 656	Финансовая выручка	265 300 000	247 147 569	-6.8%	2 288 515 982	2 135 418 164	-6.7%
6 867 872	6 308 093	-559 779	7 232 000	7 264 727	Оперативная выручка	259 370 268	247 147 569	-4.7%	-	-	-
23 823	22 397	-1 426	24 887	24 918	Трафик	906 586	836 471	-7.7%	7 998 845	7 430 682	-7.1%
288	282	-7	291	292	Средний чек	293	299	2.1%	286	287	0.3%
4.1	3.7	-0.4	4.1	4.1	Количество блюд на чек	4.1	3.9	-5.4%	4.3	4.0	-7.5%
<b>Рейтинги</b>											
20	12	-8	20	20	Обеды премиум	20	13	-36.4%	20	10	-48.1%
44	38	-7	44	43	Обеды	44	39	-9.9%	-	40	-
69	58	-10	68	67	Соусы	68	61	-11.3%	-	65	-
<b>Фонд оплаты труда</b>											
2 479	1 843	-636	2 546	2 342	SPMH	1 948	2 011	3.2%	1 963	1 935	-1.4%
3 017	2 235	-782	-	-	SPMH - 1	-	-	-	-	-	-
<b>GT и REV</b>											
-	-	-	-	-	GT OSAT	51%	50%	-0.6%	51%	54%	2.9%
-	-	-	-	-	GT SOS	40%	42%	1.7%	40%	50%	10.3%
-	-	-	-	-	REV	25%	-	-	25%	-	-

Ресторан	Фин. план на вчера	Факт на вчера	Δ вчера	% вчера
0185-ЕКБ, Екатеринбург, ул Ка...	212 903	214 507	1 604	0,8%
0296-БАШ, Уфа, ул Свердлова ...	170 332	163 260	-7 072	-4,2%
0267-БАШ, Уфа, просп Октябр...	253 641	240 053	-13 589	-5,4%
0211-ОРН, Оренбург, ул Совет...	200 000	176 280	-23 720	-11,9%
0328-БАШ, Уфа, ул Степана Зл...	126 911	111 392	-15 519	-12,2%

Ресторан	Фин. план на вчера	Факт на вчера	Δ вчера	% вчера
0419-ХМО, Нижневартовск, ул...	146 634	70 680	-75 954	-51,8%
0084-ХМО, Сургут, тракт Югор...	148 387	73 957	-74 430	-50,2%
0420-ХМО, Нижневартовск, ул...	151 085	77 594	-73 491	-48,6%
0358-ЕКБ, Екатеринбург, ул Кр...	145 438	77 573	-67 864	-46,7%
0125-ОРН, Оренбург, ш Шарл...	237 115	131 717	-105 399	-44,5%

## Участие в опросе приняли 436 сотрудников

Q7: Дайте оценку своей личной удовлетворенности отчетом Рутин за последний месяц



93,5%

Q2: Помогает отчет по Рутине лично Вам в достижении результата?



92,9  
%

Q4: Оцените полноту (наличие данных) отчета по Рутине (за последний месяц)



88,2  
%

Q6: Оцените сохраняется или сокращается объем ошибок в отчетах



87,7  
%

Q3: Оцените достоверность отчета по Рутине (за последний месяц)



85,9  
%

Q5: Оцените скорость устранения несоответствия\ ошибок



83,2  
%



**Same Stores Sales 2016** + 13,3%

**Same Stores Sales 2016 сентябрь** + 21,6%



## **СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

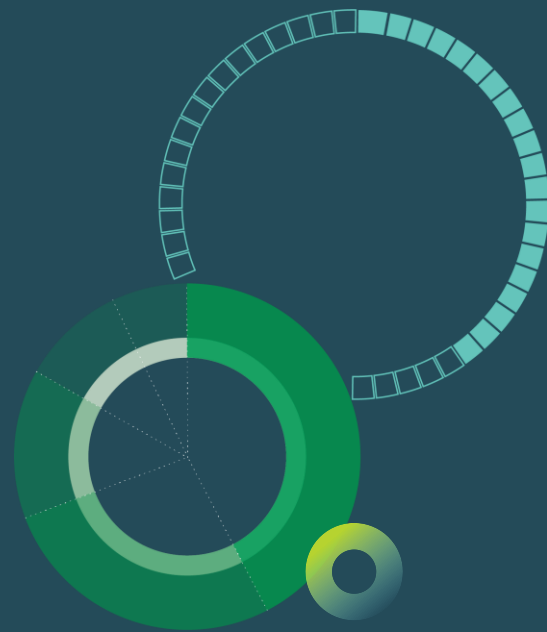
**Директор по развитию ИС  
Бургер РУС**

**Шарапов Максим**



# Аналитика – это рабочий инструмент руководителя

Сколько менеджмент проводит  
рабочего времени в системах Qlik





**43 000**  
**РЕСТОРАНОВ**

**В ПОЧТИ**  
**140**  
**СТРАНАХ**



**KFC**



**PIZZA HUT**



**TACO BELL**



**СЛОЖНОСТЬ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА!**

**ВНЕДРЕНИЕ В РЕШЕНИЯ**

**ИТ предлагает  
и внедряет передовую  
систему**



**Бизнес подает  
идеи и запросы**

**ВНЕДРЕНИЕ В РЕШЕНИЯ**



# Выбор QV

в качестве BI решения

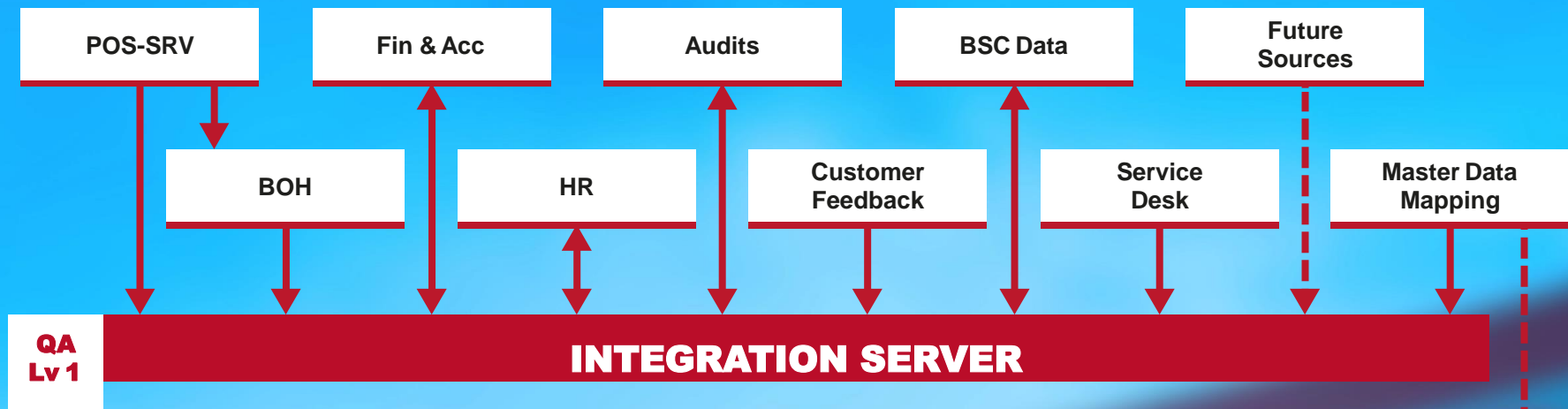
**Скорость внедрения**

**Гибкость. Возможности расширения функционала**

**Скорость работы с данными**

**Развивающаяся платформа мирового уровня**

**Стоимость владения**

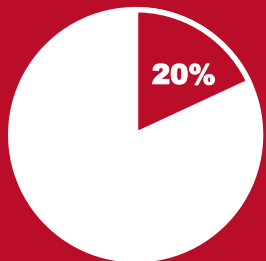
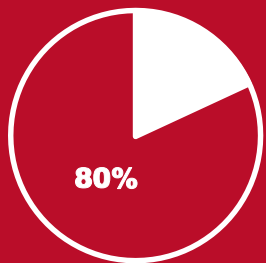


**СЕЙЧАС**

**утро начинается с QV**

**и используется 15 часов в неделю**

## Ключевая роль ИТ, бизнес подразделений и руководства компании в успехе системы ВІ



- **Архитектура систем**
- **Прозрачная, управляемая интеграция**
- **Бизнес приложение – генератор мастер данных**
- **Контроль качества данных уровня 1 и 2**
- **Активное взаимодействие внутри подразделений ИТ**
- **Кросс функциональная, командная работа над развитием платформы**





**Russia & CIS**

**ЛИДЕР  
РОСТА  
СРЕДИ ВСЕХ  
РЫНКОВ KFC  
В ТЕЧЕНИЕ 5 ЛЕТ! \***

- **Открыто 300+ ресторанов.**
- **Запущен бренд PizzaHut Delivery.**
- **Разработано и запущено 9 новых концепций для ресторанов KFC&PH.**
- **Расширена линейка меню. Огромное количество сезонных предложений, новых блюд.**

\* Второе место после подразделения Китая

**Спасибо!**

**Yum!**

## ЕЩЕ РАЗ:

Если организация не адаптируется к изменениям, она умирает. Однако разработка отчетов требует **больших временных затрат.**

64%

руководителей предприятий заметили, что время для принятия решений за последний год сократилось.

42%

специалистов должны принимать решения на основе данных в течение одного дня.

18  
МЕСЯЦЕВ

Среднее по отрасли развертывание Традиционных инструментов бизнес-аналитики:  
**18 месяцев**

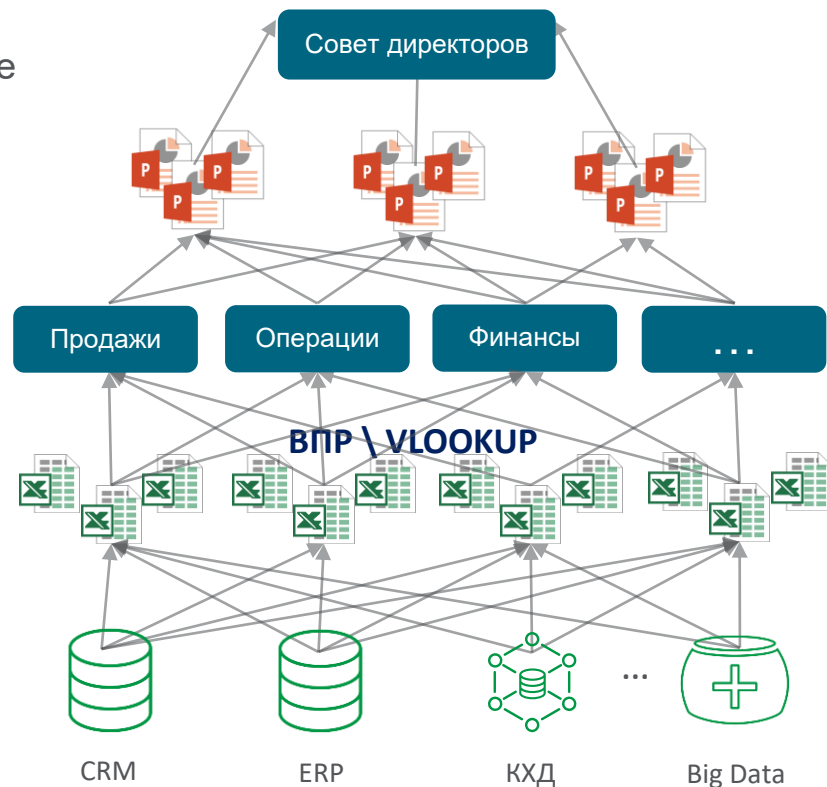
6.3  
НЕДЕЛИ

Продолжительность подготовки одного отчета на традиционных инструментах бизнес-аналитики: **6,3 недели**

# Низкая доступность данных уводит организацию от единого информационного пространства к хаосу

Чтобы решить локальные задачи, подразделения создают свои версии правды, что влечет классические проблемы «децентрализованного» подхода:

- Один и тот же показатель рассчитывается по-разному
- Excel-хаос, версионность excel-файлов, изменение логики расчета при дистрибуции excel-отчетов
- Многократное дублирование информации Excel -> Power Point
- Отсутствие преемственности, потеря знаний при уходе сотрудников
- Ограниченная дистрибуция отчетности до края организации
- Поиск ответа на вопрос «почему такая цифра?» занимает несколько недель



# СКОЛЬКО ЛЮДЕЙ ЭТО ПОДДЕРЖИВАЕТ?

«А теперь пристегнитесь,  
попробуем со всем этим  
взлететь...»





# ИСТОРИЯ / РОЛИ / ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЭКСПЛУАТАЦИИ QLIK

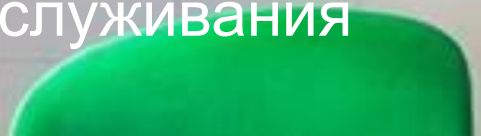
Олег Савельев  
ПАО «Сбербанк»  
Штаб Блока  
«Розничный  
Бизнес»



СБЕРБАНК



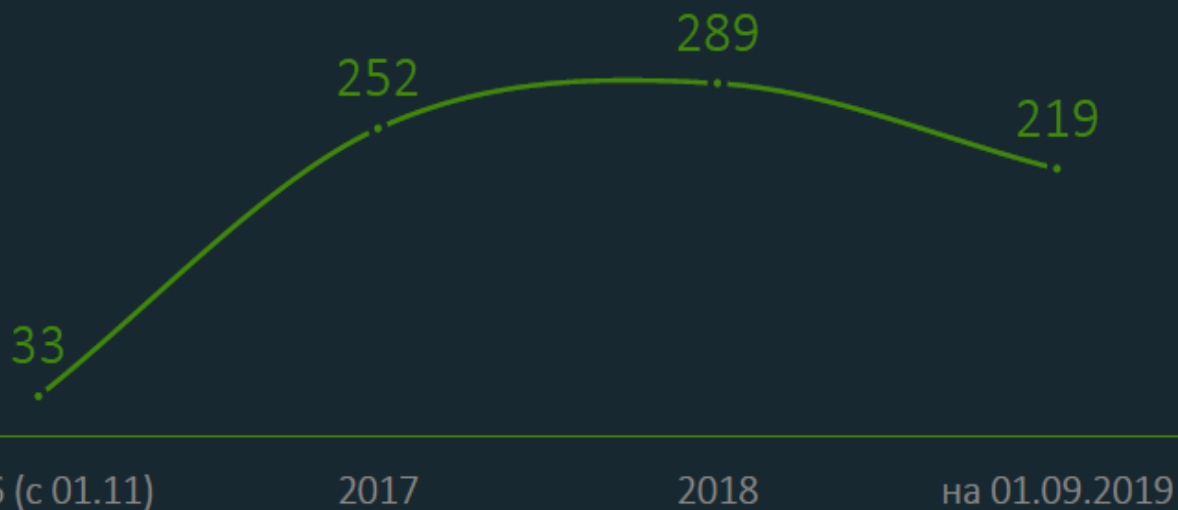
11 Территориальных Банков  
88 Главных Отделений  
>14тыс. Офисов  
Обслуживания



9

Команды  
Проекты

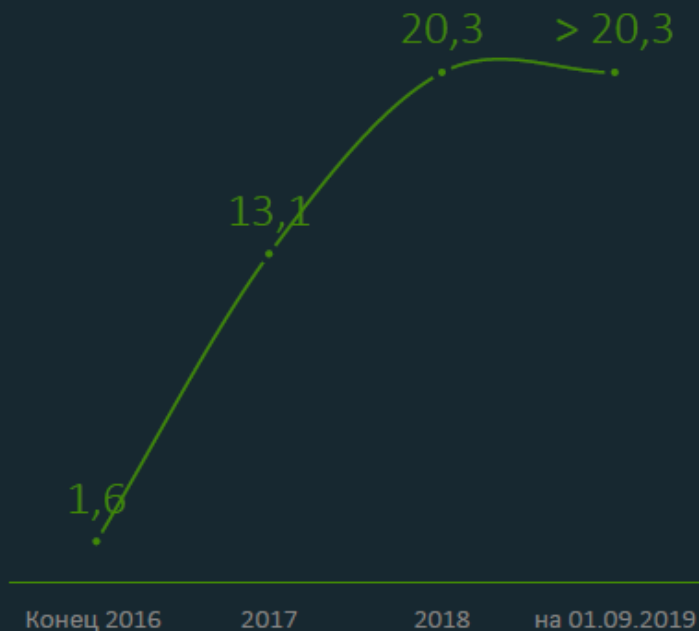
Количество dash, шт.





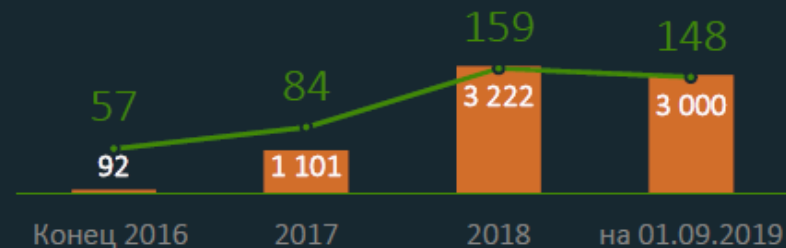
# Пользователи Статистика

Кол-во пользователей, тыс. чел.



Кол-во сессий

■ Всего, тыс. ● На 1 пользователя, шт.



Кол-во выборки (кликов)

■ Всего, млн. ● На 1 сессию, шт.



11

Пользователи  
QlikView в РБ сегодня (RU AVG 2019)

DAU

6000

человек

MAU

16000

человек

37,5%

пользователей используют систему ежедневно

# Эффективность внедрения

>1 000

Отчетов в Excel  
ликвидировано

>10 000

Показателей  
автоматизировано

>20 000

ДОВОЛЬНЫХ  
ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

# 17 Кейсы эффективности

## Call-центры

**450** Отчетных  
форм в Excel

**1** dash

## Централизация Отчётности

**600** Отчетных  
форм в Excel

**5** dash

# Росгосстрах в цифрах

8 500 000



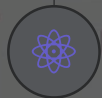
клиентов

37 000



страховых агентов

13 000



сотрудников

1 500



филиалов и офисов продаж по всей России

300



центров и пунктов урегулирования убытков

83



региона присутствия

## Состояние на старте

Много источников  
данных

Сложная синхронизация

Много самих данных

Качество от плохого до хорошего,  
использование затруднено

Все отчеты в Excel

Статичная картинка,  
ограниченная дистрибуция,  
детализация, частота выпуска

Методология  
нестабильна

Отсутствие единого источника  
правды в отчетах и аналитике

## Система BI как средство достижения целей

- **Единый инструмент** отчетности и анализа данных
- Единая **точка правды** в компании
- **Объединение данных** из множества источников
- **Оптимизация** ресурсов
- Простые и **удобные приложения**
- Настоящий **Self-Service BI**

# Выбор платформы

В выборе  
участвовали



Главные причины, по которым выбран  
Qlik Sense

- Ассоциативное хранилище данных
- Скорость разработки
- Современная универсальная визуализация
- Создание приложений для бизнес-пользователей, а не аналитиков
- Необязательность DWH



2017

- > Первый тестовый стенд
- > Прототип отчета по продажам
- > Qlik Sense утвержден единым инструментом BI
- > Первый пакет лицензий

2018

2019

2020

2017

2018

2019

2020

- > Тестовый стенд
- > Прототип отчета по продажам
- > Qlik Sense – единый инструмент BI
- > Первый пакет лицензий

- > Утвержден проект ИТ-решения
- > Кластер из 4 серверов
- > Расширения Vizlib
- > Первое «быстрое» промышленное приложение с массовым доступом
- > Создана команда в ФД
- > Лицензии Qlik ELA

2017

- > Тестовый стенд
- > Прототип отчета по продажам
- > Qlik Sense – единый инструмент BI
- > Первый пакет лицензий

2018

- > Утвержден проект ИТ-решения
- > Кластер из 4 серверов
- > Расширения Vizlib
- > Первое «быстрое» промышленное приложение с массовым доступом
- > Создана команда в ФД
- > Лицензии Qlik ELA

2019

- > Массовое использование DWH как источника данных
- > Отчеты Финансового департамента на QS
- > Начат переход от Excel-отчетов
- > Проектная методология создания приложений

2020

# Команда



Сформирована  
внутренняя  
команда  
разработчиков



Разработка ведется в  
режиме  
мини-проектов

## Руководство центром VI

**Технический  
архитектор**

*done*

**Команда  
разработчиков**

*done*

**Бизнес-  
аналитики**

*TBD*

**Проектные  
менеджеры**

*TBD*

## Текущее состояние системы

**4500**

пользователей  
зарегистрировано в системе

**500**

уникальных  
пользователей в день

**33000**

плановое количество  
пользователей

**3800**

активных пользователей  
за последние 3 месяца

**>1200**

максимальное количество  
уникальных пользователей в день

## О приложениях

# 1700

итого приложений в системе



# 1200

активны  
последние  
90 дней

# 300

активны  
последние  
7 дней

## Самые популярные приложения



2017

- > Тестовый стенд по продажам
- > Прототип отчета по продажам
- > Qlik Sense – единый инструмент BI
- > Первый пакет лицензий

2018

- > Утвержден проект ИТ-решения
- > Кластер из 4 серверов
- > Расширения Vizlib
- > Первое «быстрое» промышленное приложение с массовым доступом
- > Создана команда в ФД
- > Лицензии Qlik ELA

2019

- > Массовое использование DWH как источника данных
- > Отчеты Финансового департамента на QS
- > Начат переход от Excel-отчетов
- > Проектная методология создания приложений

2020

- > Аналитика Qlik Sense во фронт-системах
- > Мобильные дашборды и удаленный доступ
- > Тираж на 33000 пользователей
- > Повышение производительности
- > Расширение серверного кластера

# В попытках снизить хаос компании внедряют инструменты self-service аналитики. Но это создает новые технологические барьеры...

## Противоречия в требованиях к self-service аналитике

### Что хотят бизнес пользователи?

Быстрая проверка гипотез на основе данных, но при отсутствии навыков и инструментов

- Гибкость

- Доступность данных
- Изменяемость
- Производительность и скорость работы



### Что хотят ИТ?

Обеспечение достоверности данных за счет навыков и инструментов, но ограниченными ресурсами (медленно)

- Управление рисками

- Безопасность
- Масштабируемость
- Управляемость



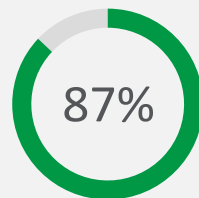


## ... и не решает ключевую задачу повышения культуры работы с данными у сотрудников

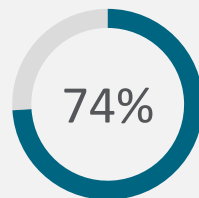
Фокусируясь на инструментах и технологиях, а не на людях:

- Не придается должного значения обучению грамотности работы с данными рядовых сотрудников
- Отсутствует единый язык общения, возникает разнородность знаний и низкое качество коммуникации между сотрудниками
- Бизнес-подразделения становятся инертны к восприятию новых инструментов анализа данных
- Отсутствует внутреннее сообщество аналитиков в организации
- Отсутствует процесс по формированию базы знаний

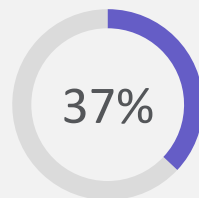
Согласно исследованию\* "The Human Impact of Data Literacy"



сотрудников признают, что данные являются активом организации

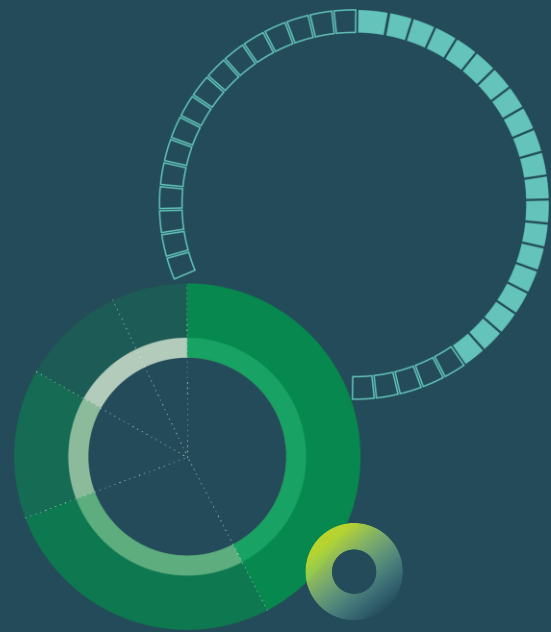


сотрудников сообщают, что чувствуют себя недовольными при работе с данными



сотрудников считают, что обучение грамотности работы с данными делает их более продуктивными

Если взять  
успешные примеры  
наших Заказчиков, то  
можно выделить  
следующую  
последовательность  
проектов:



# Осознание проблемы

- На этом этапе приходит понимание что «что-то не так» - ряд процессов занимает очень продолжительное время или не имеет четкого тайминга, а обработка отклонений от типового процесса может занимать неприлично долгое время. Очень часто начало подобным проектам было положено отсутствием единой точки правды, когда у разных подразделений был свой взгляд на расчет себестоимости, или «Excel-анархией», когда каждый отдел отчитывался в PowerPoint на основе показателей рассчитанных аналитиками данного отдела, и которые могли различаться от показателей других отделов, что замедляло и усложняло принятие решений высшим руководством.

## Реализация первого проекта

- Данные проекты по оптимизации цепочки создания добавочной ценности обычно начинались с решения важной и болезненной для компании задачи: точного расчета себестоимости, или сокращения срока вывода новых услуг на рынок, или сокращения времени на подготовку регламентной или управленческой отчетности.

# ГРУППА МЕРКУРИЙ

## Дистрибуция FMCG

### Группа компаний МЕГАПОЛИС (ГКМ)



- Крупнейший дистрибутор FMCG в России и СНГ
- Крупнейшая частная российская компания
- Выручка 834 млрд руб. (13,2 млрд USD) в 2018 году



- Крупнейший дилер грузовых автомобилей IVECO, DAF, FIAT, FORD
- Услуги по ремонту и обслуживанию грузовых автомобилей

## Розничная торговля

### Группа Компаний Дикси



- Одна из крупнейших розничных сетей РФ
- Более 2,7 тыс. магазинов на конец 2017 года
- Выручка 282 млрд руб. в 2017 году
- Более 55 тыс. сотрудников

### Бристоль



- Вторая по обороту сеть в стране
- Выручка 67,4 млрд. руб. в 2017 году
- Более 3500 магазинов в 30 регионах России на ноябрь 2018 года

## Недвижимость

### МДК «Меркурий Тауэр»



- Офисы класса А+
- 75-ти этажное здание с площадью более 173 тыс. м² жилой, офисной и коммерческой недвижимости
- 3-я по высоте башня в Европе

### Санаторий им. М.В. Фрунзе (Сочи)



- Отель класса «люкс»
- СПА и реабилитационный центр

## Тяжелая промышленность

### Завод им. В.А. Дегтярева



Крупнейшее машино-строительное и оборонное предприятие страны

### Турбохолд



Разработки и изготовление турбодетандерных агрегатов на магнитных подшипниках

### Горевский ГОК и Новоангарский ОК



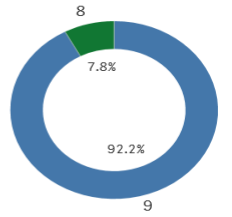
Крупнейшие запасы свинца и цинка

# Приложение позволило построить аналитику полноты и корректности принятия к вычету НДС с авансов, проверить точность заполнения реквизитов и сформировать уточненные декларации с принятием к вычету дополнительного НДС в сумме более 50 млн руб.

Главная

БЕ	Источник	Сбытовая Организация	Последняя корректир...	Кн. 9	Кн. 9.1	Кн. 8	Кн. 8.1		
Налоговый период	Номер корректировки	Сбытовая Организац...	Знак saldo	Отчет по авансам (выб...				Отчет по авансам (рас...	Отчет по авансам (выг...
			...						

№ сч.ф. продавца в разрезе Источ...



Кол-во строк в выборке  
**898 171 380**

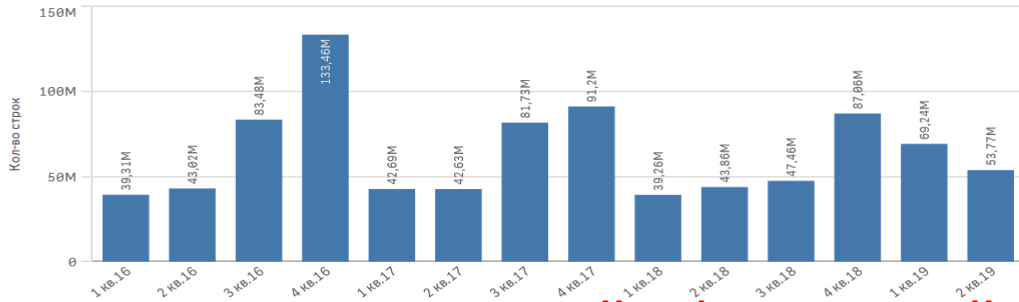
Для комфортной работы рекомендуется выбирать не более 5 млн. записей. Всего загружено в систему - 89 817 138

НомСчФПрод в разрезе знака Са...

Знак saldo	Кол-во НомСчФПрод
<b>Итого</b>	<b>17886167</b>
-	16850430
0	712414
-1	596029

Кол-во № сч.ф. продавца  
**178 861 670**

Кол-во файлов в выборке  
**139 139**  
Всего файлов



**!! Цифры условные !!**

Кол-во строк в файлах

Источник	Q	Файл	Q	Налоговый период	Q	Кол-во с
<b>Итого</b>						<b>89 817</b>
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2018...1025-4324-8f04-96b7bc5d4575.xml		3 кв.18		3 555
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2019...a1b1-4435-9c7e-aa273024d730.xml		2 кв.19		3 532
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2019...78f0-4f0a-b6a5-ccb581593255.xml		4 кв.18		3 532
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2019...2e15-4358-ad58-2f6138822438.xml		4 кв.18		3 531
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2018...2b56-4f4f-bbb8-e97bb951ab44.xml		3 кв.17		3 507
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2017...0b2c-4d40-a05f-a9ccd1604143.xml		3 кв.17		3 506
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2016...a6fa-49bc-8d67-7cc3843ade75.xml		3 кв.16		3 443
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2016...8965-4376-a178-e3dd8a9dfc1f.xml		3 кв.16		3 443
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2017...4dc2-4e6b-b308-c68bea7574f6.xml		4 кв.17		3 402
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2018...11fd-4940-8c4b-4bae7da81c3c.xml		4 кв.17		3 402
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2017...825e-4adc-8781-80fc6cb8a4f5.xml		4 кв.16		3 364
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2017...734b-4d22-8d1a-7fea12269c44.xml		4 кв.16		3 364
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2016...a9c1-42c9-9c98-cd66a5106547.xml		4 кв.16		3 363
9		NO_NDS.9_9973_9973_5003052454997350001_2018...5524-45f2-a2a3-04fa4eb084e.xml		2 кв.18		3 255

## Формирование команды аналитиков

- Для ее решения формировалась команда, которой ставилась задача разобраться в проблеме: почему так происходит. Так как как задача «разобраться», то есть проанализировать существующую ситуацию и дать рекомендации по ее улучшению, то обычно она ставилась аналитическому отделу, зачастую – в прямом подчинении у Финансового или Операционного директора, которые заинтересованы в общей эффективности компании. Более того, в процессе исполнения проекта по оптимизации необходимо кураторство очень высокого уровня, так как в проекте может быть задействовано множество отделов с разным уровнем подчинения, и, как показывает практика, отнюдь не все отделы заинтересованы в подобной оптимизации.

## "Тушение пожаров"

- Аналитический отдел выявлял проблемы и предлагал варианты решения. На данном этапе Заказчики формировали команду по исправлению ситуации и наделяли ее соответствующими полномочиями, и начинался проект по исправлению сложившейся ситуации. Сейчас в мире все сильнее распространяется практика, когда подобные отделы специально формируются под CDTO – Chief Data Transformation Officer. То есть на данный отдел не просто возлагается задача по фиксированию методологии расчета показателей, формирования единого бизнес-словаря и карт визуализаций, но и возлагаются полномочия по инициации и ведению проектов по оптимизации бизнес-процессов.



# «Длинные» бизнес-процессы

## И неприемлемый срок принятия решений



**Никита Черкасенко, Директор Департамента HRM-технологий и аналитики ПАО «Ростелеком»:**

- «У нас не было возможности быстро запустить услугу... Например, чтобы запустить сотовую связь в новом регионе, необходимо сначала создать службу поддержки. А у нас не было информации, сколько у нас специалистов и какой квалификации на первой и второй линии поддержки. Если собирать отчетами, то это занимает несколько недель. А когда мы эту информацию получали, еще столько же времени уходило на планирование обучения.
- Сейчас мы получаем данную информацию за минуты: сколько у нас специалистов, их стаж, возраст и квалификация, каких навыков им не хватает, чему их необходимо научить, доступен ли им внутренний портал по обучению или необходимо залить обучение на внешний ресурс. Срок запуска продукта сократился с месяцев до нескольких недель.»

## Постановка обучения на поток

- Основная цель проектов по Data Literacy - чтобы в вашей компании сотрудники получили инструменты контроля эффективности и самостоятельно работали над оптимизацией бизнес-процессов. Когда есть специальный отдел – это хорошо. Однако один отдел не сможет выявить все узкие места и оптимизировать все процессы, там более не будучи глубоко погружен в бизнес-специфику. А вот если у сотрудников Вашей компании будет возможность подготовки предложений по оптимизации, подкрепленных выкладками из доверенных источников – ваша компания получит множество идей по улучшению сложившейся ситуации, что позволяет существенно увеличить эффективность, сократить время исполнения процессов и исключить лишние либо дублирующиеся процессы и ресурсы и затраты на их содержание..

# Что даёт массовое использование Qlik



**Андрей Писарев, Руководитель проектов стратегического развития Группы компаний МЕГАПОЛИС**

«Когда мы предоставили Qlik Sense нашим сотрудникам, то они стали выявлять очень интересные ситуации, которые мы смогли улучшить. Например, было выявлено, что работники склада работают во вторую смену, получая надбавки. Мы стали смотреть загрузку склада и обнаружили, что основная масса заказов на формирование отгрузки, действительно, поступает на в течение дня, а только после обеда, после чего склад берет их в работу, что, кстати, влияло и на уровень

сервиса. Это показалось странным, так как заказы на формирование отгрузки формируются автоматически, после того как торговые агенты собирают заказ и его подтверждают – это их основная рабочая обязанность в течение рабочего дня. После проведенного опроса оказалось, что агенты предпочитают подтверждать заказы не на встрече с клиентом, а ближе к концу рабочего дня. После небольшой разъяснительной работы сотрудники стали своевременно подтверждать заказы, что разгрузило склад и дало нам экономию в 20 млн. руб. в год!»



Как  
сделать  
аналитику  
доступной  
для  
людей?

Вариант 1.

## Искусственный интеллект

- Основная цель – сделать сложные инструменты доступнее для «неспециалистов» – рядовых пользователей
  - Все больше узконаправленных специалистов
  - Все меньше «архитекторов» - тех, кто понимает картину целиком
  - Данных все больше, технологии все сложнее
- Человеческих способностей уже не хватает для получения знаний, даже если им предоставить аналитические инструменты

# Gartner: «Наступает Время Гражданских Аналитиков»



# Gartner: «Наступает Время Гражданских Аналитиков»

## Демократизация данных

### И гражданские аналитики

- «Гражданская» аналитика (citizen data science) – новое направление, в которое входят средства и методы, позволяющие пользователям, не обладающим обширными навыками в области data science, решать сложные задачи по извлечению аналитических сведений из данных.
- Традиционно для таких задач требовались дорогостоящие, дефицитные специалисты с большим опытом работы. Но с развитием средств аналитики планка необходимых навыков снизилась. Такие средства не только помогают бизнес-пользователям провести анализ, но и сами в автоматическом режиме обнаруживают и предоставляют полезные сведения
- **К 2020 году число гражданских аналитиков данных (citizen data scientists) будет расти в 5 раз быстрее числа аналитиков-экспертов**

# Почему ИИ так важен?

**«К 2020 году 50 процентов аналитических запросов будут генерироваться с помощью поиска, обработки с естественных языков или с помощью голосовых запросов, или будут генерироваться автоматически».**

**«К 2021 году разговорная аналитика и обработка запросов на естественном языке (NLP) улучшат аналитику и данные методы будет использовать 32 % сотрудников – в более чем 50% организаций, включая новые классы пользователей, особенно в фронт-офисах».**

- “Augmented Analytics Is the Future of Data and Analytics”,  
Gartner, October 2018



Как  
сделать  
аналитику  
доступной  
для  
людей?

Вариант 1.

Помочь извлекать ценность из данных

Грамотность работы с данными

Ценность

Количество ИТР / Сотрудников, работающих с информацией



Как  
сделать  
аналитику  
доступной  
для  
людей?

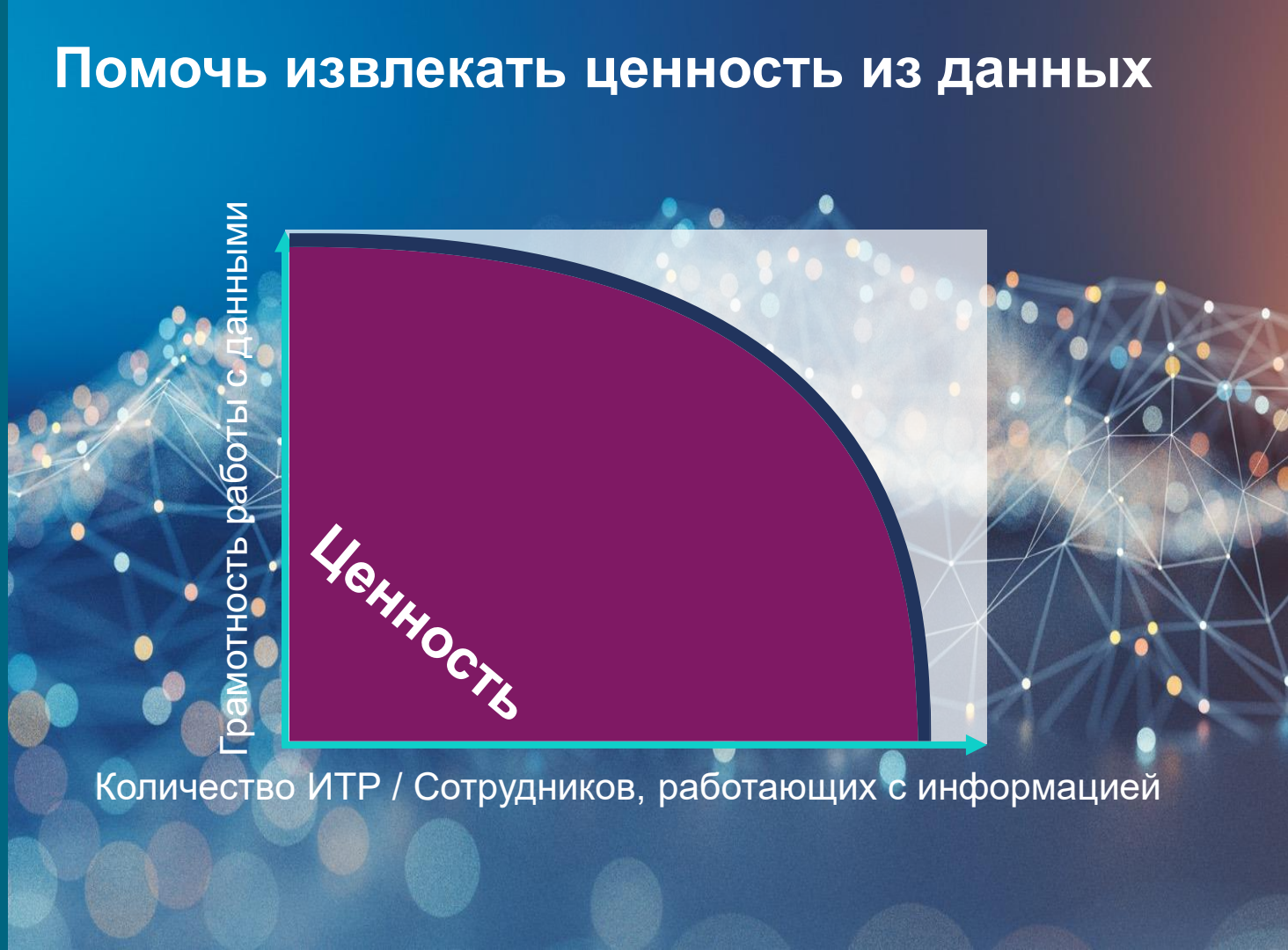
Вариант 1.

Помочь извлекать ценность из данных

Грамотность работы с данными

Ценность

Количество ИТР / Сотрудников, работающих с информацией



Как  
сделать  
аналитику  
доступной  
для  
людей?

Вариант 1.

## Дем+ИИ = Дополненная аналитика

- Дополненная аналитика (Augmented Intelligence) – это комбинация машинного и человеко-ориентированного подходов



- Специализированное исследование и подготовка данных + визуальное представление для анализа обеспечивают эффект мультипликатора

Как  
сделать  
аналитику  
доступной  
для  
людей?

Вариант 1.

## Иначе говоря...

- Объединяя преимущества



Чистая логика

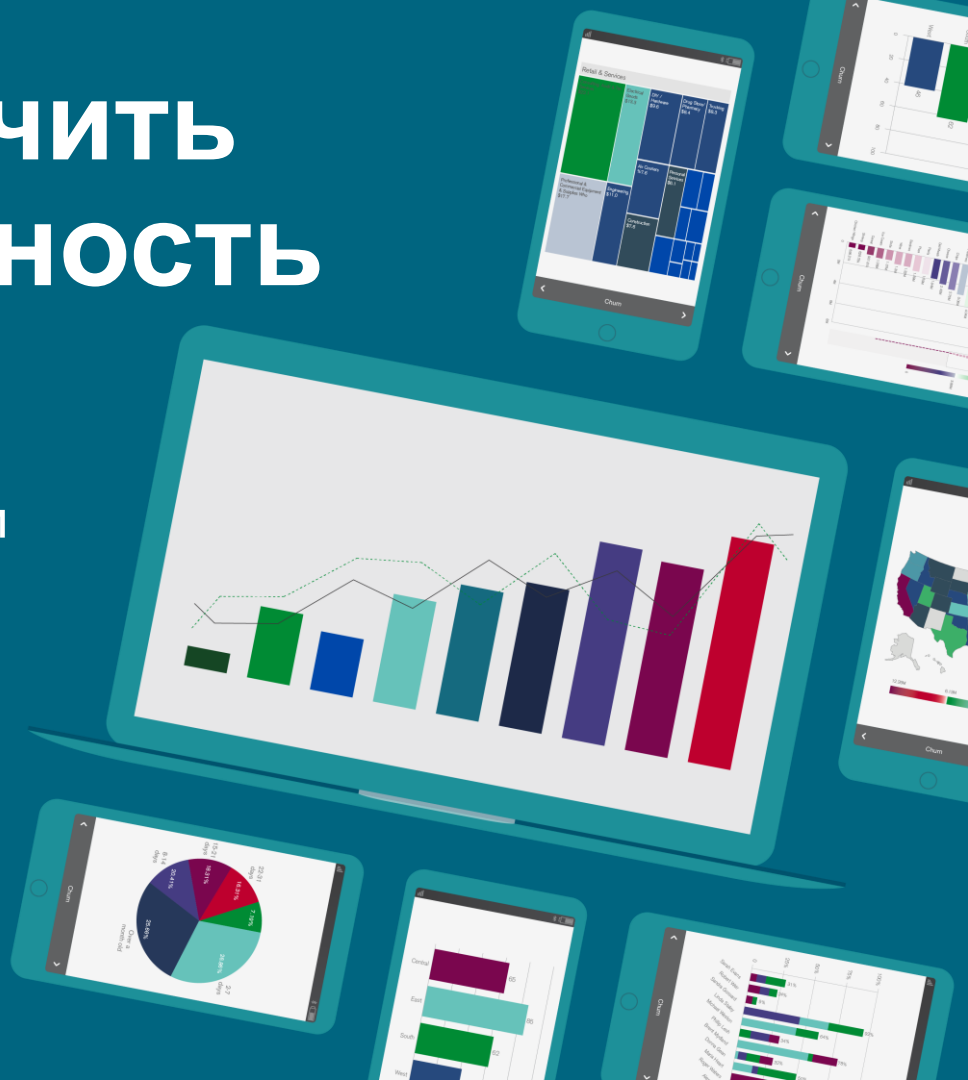


Человеческая интуиция

# Вариант 2. Научить извлекать ценность из данных

Увеличение ценности бизнеса при  
помощи данных

**qlik**  LEAD WITH DATA™

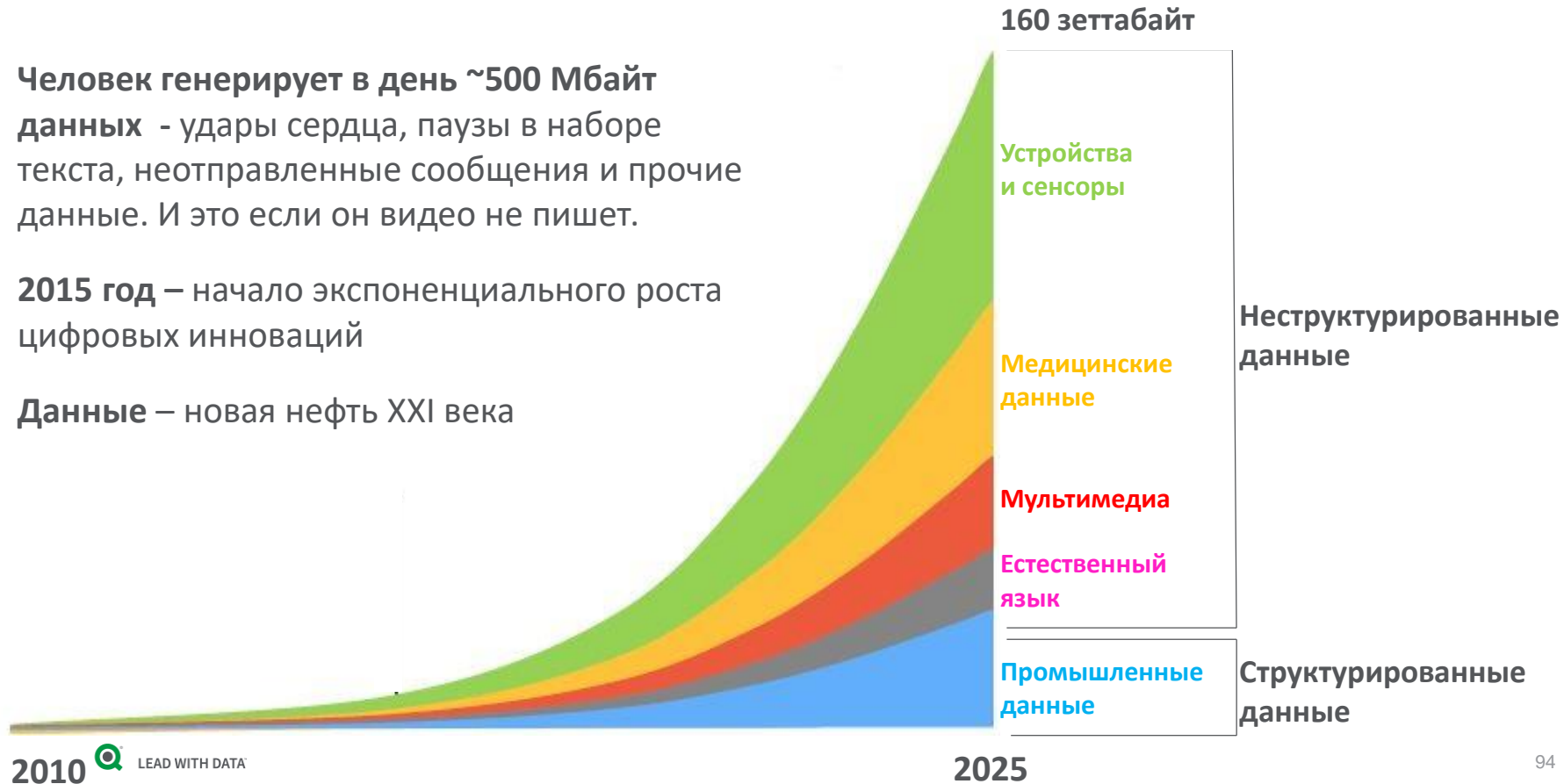


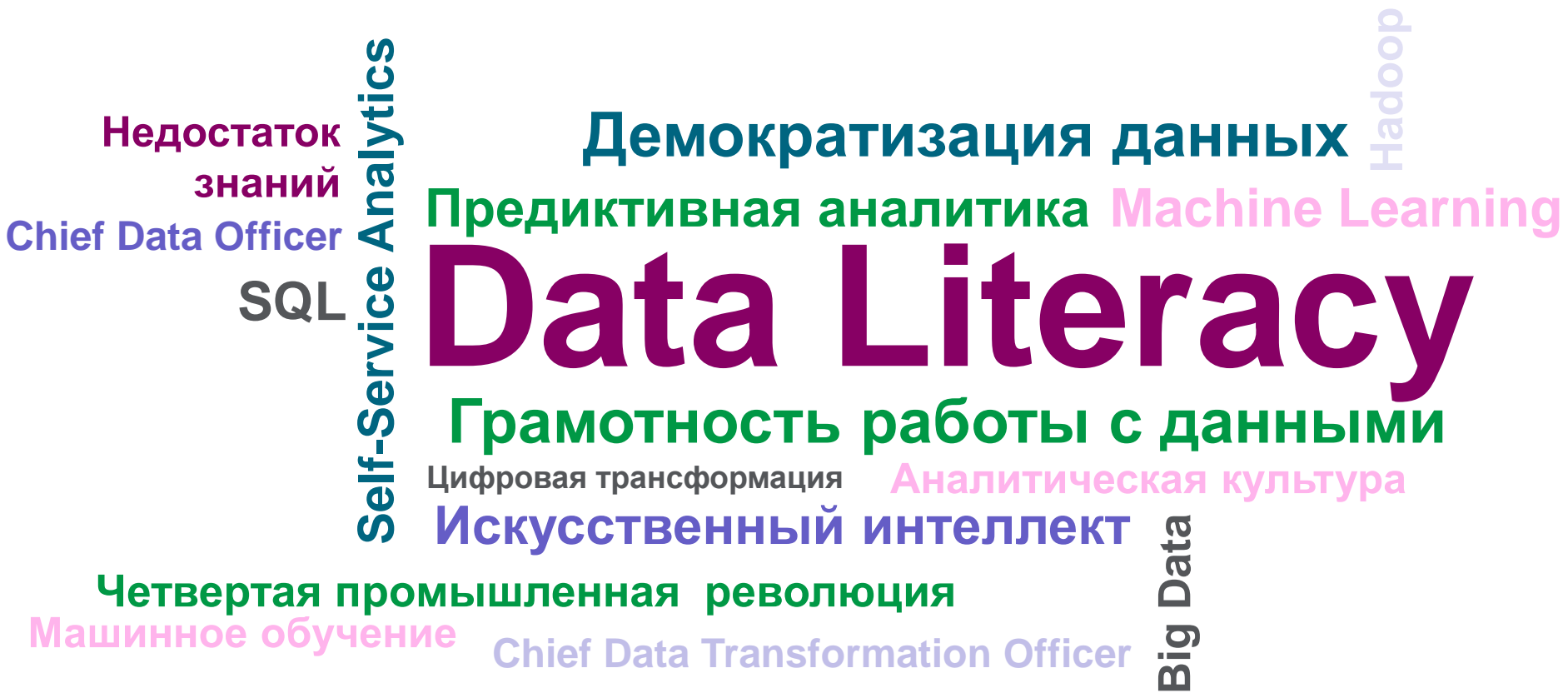
# Динамика роста цифровых данных

Человек генерирует в день ~500 Мбайт данных - удары сердца, паузы в наборе текста, неотправленные сообщения и прочие данные. И это если он видео не пишет.

2015 год – начало экспоненциального роста цифровых инноваций

Данные – новая нефть XXI века





# Многие компании лишь в начале пути

Несмотря на то, что

92%

Руководителей, считающих, что их сотрудники должны обладать грамотностью по работе с данными,

только

17%

сообщают, в их компаниях поощряется желание работать с данными и учиться этому



# Почему это важно? Что даёт ваша грамотность?


Компании, развившие  
аналитическую **культуру**  
по работе с данными,  
оцениваются

на  
**3-5%**

**Выше,** чем остальные  
компании

Source: Data Literacy Index, commissioned by Qlik and produced  
by Wharton School academics and IHS Markit (October 2018)

# Почему это важно? Что даёт ваша грамотность?



Это означает, что у  
компании есть  
возможность на

**\$320-\$534m**

**Повысить** свою  
капитализацию –  
стоимость на рынке, если  
она пойдет по пути  
**цифровой грамотности**

**«Qlik – это не просто  
визуализация... это инструмент  
исследования данных»**

**«Мы пробовали много  
инструментов. Но выстроить  
масштабное использование BI  
можно только на платформе  
Qlik»**

# Что даёт обученный работе с данными сотрудник?



**Быстрое  
получение  
обратной  
связи**

**Быстрое  
принятие  
верных  
решений**

**Сохранение  
конкуренто  
способности**

**Вовлечение  
сотрудников**

# Сверху вниз и... снизу – вверх!

«Когда я стал всего на 2 уровня выше линейного персонала, мои распоряжения уже не доходили до рядовых сотрудников». Максим Батырев, 45 татуировок менеджера



**САНТА БРЕМОР**

- Массовое использование бизнес-аналитики – это возможность руководству моментально донести новые цели до сотрудников.
  - И так же быстро понять, насколько они им следуют.
  - А для HR – это прекрасная возможность независимой оценки персонала
- Для всей компании – это повышение конкурентоспособности за счет быстрой обратной связи, эффективности, и справедливости

# Роль руководства в преобразовании

Стратегия  
работы с  
данными  
Data vision

Управление  
данными  
Data  
Governance

Грамотность  
работы с  
данными  
Data Literacy

Инвестиции в  
работу с  
данными  
Data  
Investment

Культура  
работы с  
данными

Развитие

# Как Qlik может помочь?

Мы помогаем нашим заказчикам в формировании команд, нацеленных на проекты по выравниванию бизнес-процессов

- Для начала – надо определиться, готовы ли Ваша компания к созданию подобного отдела, кому он будет подчиняться и какие у него будут полномочия.
- Можете начать с эксперимента, например, попросить аналитиков обратить внимание на тот или иной критичный процесс, проанализировать его выполнение и дать рекомендации по его оптимизации. Приступите к выполнению проекта. Необходимо кураторство довольно высокого уровня, так как в проекте может быть задействовано множество отделов. После завершения – оцените эффективность.
- Наша цель – чтобы в вашей компании сотрудники получили инструменты контроля эффективности и самостоятельно работали над оптимизацией бизнес-процессов.

# Qlik предлагает комплексный подход к развитию культуры работы с данными в организации



Лучшие практики «**data лидерства**»

- Вовлечение бизнес-подразделений
- Выстраивание центра компетенций
- Практическая реализация на платформе Qlik Sense



Повышение **информационной грамотности** сотрудников

- Оценка текущего уровня знаний сотрудников
- Онлайн и оффлайн обучение
- Системное внедрение для всей организации



**Аналитическая платформа**  
без технических ограничений

- Высокая доступность данных
- Скорость и гибкость проверки гипотез
- Единое информационное пространство
- Дополненная аналитика, минимальный порог входа



# Вовлечение критической массы data звёздочек позволит перейти от вертикального к горизонтальному изменению культуры и создать долгосрочную ценность для организации



# Для успеха требуется определить ключевых людей, ресурсы и активности по вовлечению подразделений и data звёздочек

## Ключевые люди

Владелец системы

Data Лидер

Функциональные заказчики

## Ресурсы

База знаний

Онлайн / оффлайн тренинги

Сообщество: митапы, чаты

## Активности

Установочная встреча с функциональным заказчиком

Поиск «дата звёздочек» в подразделении

Вовлечение «дата звёздочек», 2-дневные семинары

MVP за 1-2 недели

Сбор обратной связи / вопросов

Семинар по работе в системе

Сквозной проект, охватывающий управленческую вертикаль

# С ростом числа пользователей и проектов формируется Центр Компетенций. Его основная задача – вовлечение и обучение

Центр Компетенций - единый центр лидерства, обучения и экспертизы по работе с данными для всех подразделений и сотрудников компании

## Администрирование

- Конфигурирование
- Мониторинг и оповещение
- Управление лицензиями
- Права доступа
- Балансировка нагрузки
- Обновление

## Архитектура

- Единая версия правды
- Слои данных (Data Scoring)
- Архитектура приложений
- Стандарты разработки, визуализации

## Разработка и сопровождение

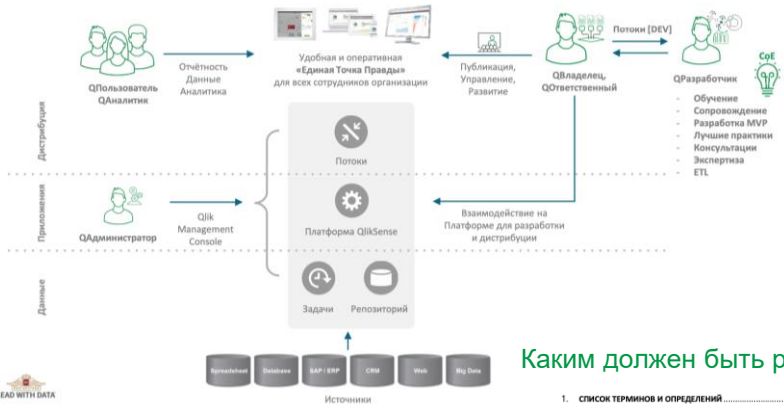
- Проверка аналитических приложений на соответствие стандартам
- Source Control
- Верификация и контроль качества данных

## Управление знаниями

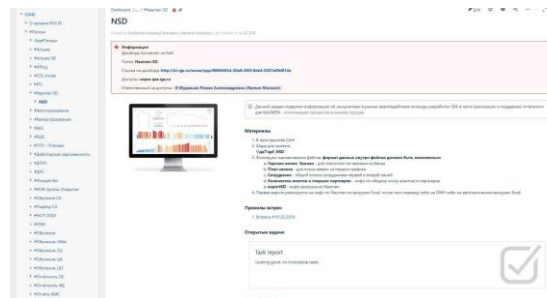
- Системное обучение
- Qlik User Group Meetings
- Формирование базы знаний

# Наш опыт практической реализации на платформе Qlik Sense позволит быстро получить результат и избежать ошибок

Как выстроить правила взаимодействия с платформой?



Для чего база знаний и как ее формировать?



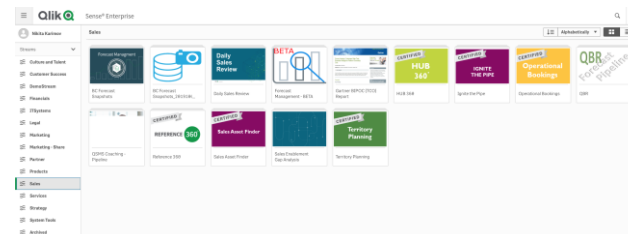
???

Каким должен быть регламент доступа?

1. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ	3
2. ЦЕЛИ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2.1. Цели документа	5
2.2. Работники, которым может быть предоставлен доступ к QlikSense	5
3. ПОРЯДОК УПРАВЛЕНИЯ ДОСТУПОМ К QLIKSENSE	5
3.1. Общие положения	5
4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕДУР УПРАВЛЕНИЯ ДОСТУПОМ К QLIKSENSE	6
4.1. Назначение (переназначение) согласующих работников, исполнителей заявки	6
4.2. Информирование об изменении процесса управления доступом	6
4.3. Обеспечение исполнителей заявок техническими средствами	6
5. ПРОЦЕДУРА ОФОРМЛЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ ЗАЯВКИ НА УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К QLIKSENSE	6
5.1. Предоставление доступа пользователю в QlikSense	6
5.2. Изменение прав доступа пользователей к QlikSense	7
5.3. Блокирование доступа пользователей к QlikSense	9
6. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАЯВКИ НА УПРАВЛЕНИЕ ДОСТУПОМ К QLIKSENSE	9
7. ПОРЯДОК ЭСКАЛАЦИИ ПРОБЛЕМНЫХ СИТУАЦИЙ	10
7.1. Порядок эскалации в случае нарушений временного норматива согласования заявки	10
7.2. Порядок эскалации	Оценка! Эскалация не определена.
8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	10
9. ПЕРЕСМОТР РЕГЛАМЕНТА И ПРИЛОЖЕНИЙ	10
10. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	12

???

Как обеспечить «единую версию правды»?



# Подход Qlik помогает системно организовать инициативы по повышению информационной грамотности сотрудников

## 1 Планирование и Видение

Определите ключевые заинтересованные стороны, разработайте индивидуальную стратегию в области информационной грамотности

## 2 Коммуникация

Создайте основные элементы внутренних коммуникаций, которые помогут обеспечить поддержку и заинтересованность

## 3 Тестирование

Оцените текущий уровень информационной грамотности каждого участника:  
**Гуру ☆ Ученик ☆ Новичок**

## 4 Персонализированное обучение

Предоставьте персонализированные планы обучения, содержащие "дорожную карту" обучения с еженедельной динамикой.

## 5 Развитие культуры

Поощряйте людей становиться катализаторами перемен, предложите организацию внутреннего сообщества и участие во внешних сообществах

## 6 Оценка и повторение

Периодически проверяйте, как работает программа, и при необходимости адаптируйте ее для обеспечения максимальной ценности

# Персонализированные программы обучения формируются из курсов, покрывающих основные концепции работы с данными

## OVERVIEW OF DATA LITERACY

Курсы, охватывающие вводные темы по информационной грамотности, почему это важно, как формировать культуру работы с данными, и передовые методы, способствующие их внедрению в рамках всего предприятия.

## DATA FUNDAMENTALS

Курсы, на которых преподаются основы работы с данными, распределения в данных и их характеристики.

## FOUNDATIONAL ANALYTICS

Курсы, на которых преподаются такие основополагающие понятия, как отделение сигнала от шума, отличия корреляции и причинно-следственной связи, АБ-тестирование, линейная регрессия и деревья решений.

## DATA-INFORMED DECISION MAKING

Курсы, на которых учат навыкам и умениям, необходимым для принятия решений, основанных на данных, поддерживаемые моделями и инструментами, которые может использовать каждый.

## ADVANCED ANALYTICS

Курсы, которые погружают в более продвинутые разделы аналитики, такие как моделирование на языках R и Python.

# Пользовательские роли



## Qlik Sense QПользователь

- Присваивается всем сотрудникам компании
- Доступен всем базовый пакет отчётов – карта отчётов, инструкции, обучающие материалы, телефонный справочник и тд.
- Доступ к отчётам по направлениям бизнеса и область видимости определяется Регламентом доступа в QlikSense на основании заявки на [qlik@rgs.ru](mailto:qlik@rgs.ru)
- Создание, печать и экспорт отчётов – **запрещены.**



## Qlik Sense QАналитик

- Наследует все права и требования к доступам QПользователя
- Есть ПМР – своя «песочница» для дублирования, создания и детального исследования данных и отчётов.
- Доступ к отчётам по направлениям бизнеса и область видимости определяется Регламентом доступа в QlikSense
- Создание, печать и экспорт отчётов – **разрешены.**

QПользователь+



QАналитик+

# Функциональные роли



## Qlik Sense QВладелец

- Иницирует создание потока (по заявке на Владельца QlikSense)
- Все ресурсы, связанные с приложениями в потоке (задания, соединения, паспорта) закреплены за **одним** QВладельцем - **полные** административные права в рамках **всех** ресурсов потока (создание, публикация, удаление).
- Определяет правила и согласовывает доступ к своим потокам. Назначает QОтветственных за потоки.



## Qlik Sense QОТВЕТСТВЕННЫЙ

- Назначается QВладельцем – в потоке(-ах) могут быть несколько сотрудников из разных подразделений.
- Отвечает за корректное наполнение потока отчётами и данными – является бизнес-аналитиком в своей области. Ведёт паспорт потока.
- Обладает **полными** административными правами **только** в рамках созданных ресурсов в потоке (создание, публикация, удаление).



# Специализированные роли



## Qlik Sense QРазработчик

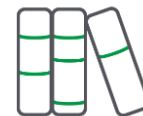
- **Основная задача** – поддержка и обучение лучшим практикам самостоятельной работы с платформой бизнес-аналитики QlikSense сотрудников компании.
- Обладает **полными** административными правами **только** в потоках [DEV]. Может быть назначен QОтветственным по решению QВладельца потока.
- Участвует в проектах («BI под ключ», «MVP», «Сопровождение») в качестве разработчика и эксперта по созданию визуализаций.



## Qlik Sense QАдминистратор

- Выполняет все технические и административные задачи в QlikSense: создание и выдача прав доступа, постановка задач на расписание, управляет ресурсами и свойствами платформы QlikSense. Создание и развитие средств Мониторинга.
- Отвечает за оперативное управление производительностью системы, оптимизацию и устранение сбоев, мониторинг.
- Взаимодействует с QРазработчиками - участвует в разработке архитектуры приложений и моделей данных.

# Планы обучения



	Набор навыков	Курс	Способ обучения
 Administrator	<ul style="list-style-type: none"> <li>Мониторинг производительности</li> <li>Мониторинг работоспособности</li> <li>Управление ролями</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Администрирование Qlik Sense</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Семинары на территории</li> <li>Онлайн-школа</li> </ul>
 Architect	<ul style="list-style-type: none"> <li>Создание модели данных</li> <li>ETL</li> <li>Section Access</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Практические навыки анализа и визуализации данных</li> <li>Проектирование модели данных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Семинары на территории</li> <li>Онлайн-школа</li> </ul>
 Developer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Разработка приложения QVF</li> <li>Стандарты разработки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Практические навыки анализа и визуализации данных</li> <li>Проектирование модели данных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Семинары на территории</li> <li>Онлайн-школа</li> <li>База знаний</li> </ul>
 Power User	<ul style="list-style-type: none"> <li>Навигация по приложению</li> <li>Создание и публикация листов</li> <li>Подгрузка своих данных</li> <li>Стандарты разработки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Практические навыки анализ и визуализации данных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Онлайн-школа</li> <li>База-знаний</li> <li>Семинары на территории</li> <li>Владельцы приложений</li> </ul>
 Analyst	<ul style="list-style-type: none"> <li>Навигация по приложению</li> <li>Создание собственных листов, закладки, истории</li> <li>Стандарты разработки</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Практические навыки анализ и визуализации данных</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Онлайн-школа</li> <li>Доступные ресурсы</li> <li>Владельцы приложений</li> </ul>
 Consumer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Навигация по приложениям Qlik Sense</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Онлайн-школа</li> <li>Доступные ресурсы</li> <li>Владельцы приложений</li> </ul>

# Культура работы с данными

Свободное владение  
данными

Визуализация

Аналитические навыки

Обучение

Умение извлекать  
знания

Наставничество



# Наша цель -

Мир, обученный культуре работы с данными



## Образование

Обеспечивает свободное владение навыками по работе с данными



## Стратегия

Позволяет добиться успеха в цифровой трансформации в соответствии с проверенными и лучшими практиками



## Технологии

Позволяют принимать обоснованные решения с помощью аналитики

# Наша цель -

Мир, обученный культуре работы  
с данными

<http://thedataliteracyproject.ru/>

