

DATA ANALYTICS

ИСТОРИЯ УСПЕХА

QLIK SENSE В «УТКОНОС ОНЛАЙН»

Как 2 раза за 5 лет поменять
BI-систему и прийти к
демократизации данных





«Проходя мимо переговорных, регулярно вижу на совещаниях нашу аналитику. Это серьезное изменение в бизнес-культуре, огромный шаг к реализации подхода data-driven в управлении компанией»

Данила Наумов, Директор управления данными, Утконос Онлайн

«Утконос Онлайн» - один из крупнейших игроков российского сегмента e-grocery с ассортиментом 43 000 товаров. Почти двадцать лет компания предоставляет высокий уровень сервиса и качества обслуживания, с 2013 года полностью фокусируясь на продажах через интернет.

За последние пять лет в Утконос Онлайн поменяли две BI-системы и создали Офис данных, который объединил 24 сотрудника – аналитиков из бизнес-департаментов, дата-инженеров и data science специалистов.

Предпосылки BI-проекта

В конце 2015 года в Утконос Онлайн решили централизовать и автоматизировать работу с аналитикой, потому что при фокусе на онлайн продажах, компании было необходимо оперативно принимать решения на основе данных, а текущие ИТ-инструменты не позволяли быстро получать полезную информацию по операциям и сервису. Компании необходимо было решение, позволяющее интегрировать данные из разнородных источников и упростить процесс составления отчетов, добавив возможности интерактивной работы с данными.

В результате анализа представленных на рынке решений выбор был сделан в пользу BI-платформы QlikView, поскольку она закрывала сразу три потребности компании: работала как система BI, предоставляла ETL-средства для извлечения и консолидации данных, а также могла использоваться как хранилище данных, что избавило от необходимости инвестиций в отдельное DWH.

Обзор решения

Название компании

«Утконос Онлайн»

Отрасль

Розничная торговля

География

Россия

Функции

Финансы, продажи, маркетинг, цепочка поставок, HR

Решение

Qlik Sense в Утконос Онлайн используют более 300 сотрудников для принятия data-driven решений на всех уровнях менеджмента. Сейчас две трети офисных сотрудников используют Qlik Sense в интерактивном режиме для принятия решений, а сотрудники склада следят за собственной производительностью в личном кабинете также на основе данных BI.

Результаты

- При миграции на Qlik Sense были автоматизированы более 50 регулярных отчетов, что позволило высвободить у аналитиков 4 часа в день на тестирование гипотез, а не подготовку регламентной отчетности
- Реализованы 200 приложений по коммерции, финансам, цепочке поставок, сервису, HR, собственной марке и многим другим направлениям

Внедрение QlikView для аналитиков

В 2017 году, на старте BI-проекта, руководством «Утконос» было принято решение закупить 40 лицензий QlikView и разработать такие отчеты, которые охватывали бы максимальное количество показателей и фактически были универсальными. Так появились первые 14 ad-hoc отчетов, позволявшие выбирать необходимые конкретному сотруднику измерения и визуализировать их, преимущественно в табличном виде. Такие визуализации были ориентированы в основном на аналитиков.

«QlikView объединил такие источники данных как SAP, MySQL, Google Analytics. Тогда мы впервые без ручного труда смогли совместно проанализировать коммерческую и операционную аналитику, это был прорыв. Многие сотрудники знали об этом инструменте, и все больше ориентировались на него при реализации своих потребностей. В итоге к 2018 году мы продвинулись в data-driven решениях, но при этом:

- QlikView в интерактивном режиме использовали только аналитики и некоторые продвинутые бизнес-пользователи (всего порядка 60 человек),
 - а остальные сотрудники воспринимали его больше как хранилище данных, откуда можно получить отчет и дальше работать в Excel»,
- рассказывает Алексей Голубев, руководитель аналитического центра Утконос Онлайн.



Алексей Голубев, Руководитель аналитического центра «Утконос Онлайн»



Данила Наумов, Директор управления данными «Утконос Онлайн»

Организационные изменения: основание Офиса Данных

Руководству Утконос Онлайн было очевидно, что в компании получают далеко не все преимущества от работы с данными, и в 2018 году начали серию организационных изменений.

До этого аналитики работали в разных департаментах и создавали отчеты для конкретного подразделения. Аналитическая работа велась разрозненно, и на нее уходило довольно много ресурсов. Поэтому в 2018 году было принято решение о создании единого Аналитического Центра, чтобы объединить аналитиков из всех бизнес-подразделений компании, избежать дублирования отчетов, и завершить процесс централизации метрик и методологий расчета отслеживаемых показателей.

В 2019 году в компании создали Офис данных, который объединил три подразделения: Аналитический центр, отдел хранения и обработки данных и отдел data science. Существовавшей BI-системы QlikView в текущем виде было недостаточно: в компании планировали создать полноценную платформу данных, которая стала бы основой для прогнозирования и продвинутой математики.

Выбор нового BI-решения

«Одной из первых моих задач, как CDO, было определиться с BI-платформой. Фактически у нас было три сценария развития:

- доработка существующей платформы QlikView,
- внедрение другой BI-платформы,
- или миграция на Qlik Sense.

BI-система Qlik Sense стала доверенным источником данных для всех подразделений



50%

рабочего времени высвободилось у аналитиков на тестирование гипотез вместо подготовки отчетности



200

аналитических приложений для 300+ пользователей

Внедрение другого инструмента, к примеру, Tableau или Power BI, потребовало бы предварительного построения хранилища данных, но наш бизнес не готов был ждать год-полтора, поэтому мы выбрали третий вариант, так как Qlik Sense работает с теми же моделями данных, что QlikView. К тому же, процесс масштабирования с этим решением оказался более экономичным», - рассказывает Данила Наумов, Директор управления данными «Утконос Онлайн».

Подход демократизации данных на практике

«Наш план изначально был уйти от ручного обновления и ежедневной рассылки отчетов в Excel, поэтому в этот раз мы подключили к BI сразу 300 сотрудников компании. Можно сказать, что у нас произошла настоящая демократизация данных – сейчас две трети офисных сотрудников компании используют Qlik Sense в интерактивном режиме для принятия решений, а сотрудники склада следят за собственной производительностью в личном кабинете также на основе данных BI», - комментирует Алексей Голубев. Утконос Онлайн максимально поощряет открытость и использование данных для непрерывного улучшения сервиса и операций компании. В ближайших планах – разместить на стенах офиса мониторы и отображать на них ключевые показатели работы компании.

Использование Qlik Sense

Всего за три месяца после старта проекта по миграции на Qlik Sense были автоматизированы 23 регулярных отчета, что позволило высвободить у аналитиков 4 часа в день на тестирование гипотез, а не подготовку регламентной отчетности. Такой быстрый старт был возможен благодаря использованию одних и тех же моделей данных на основе QVD.

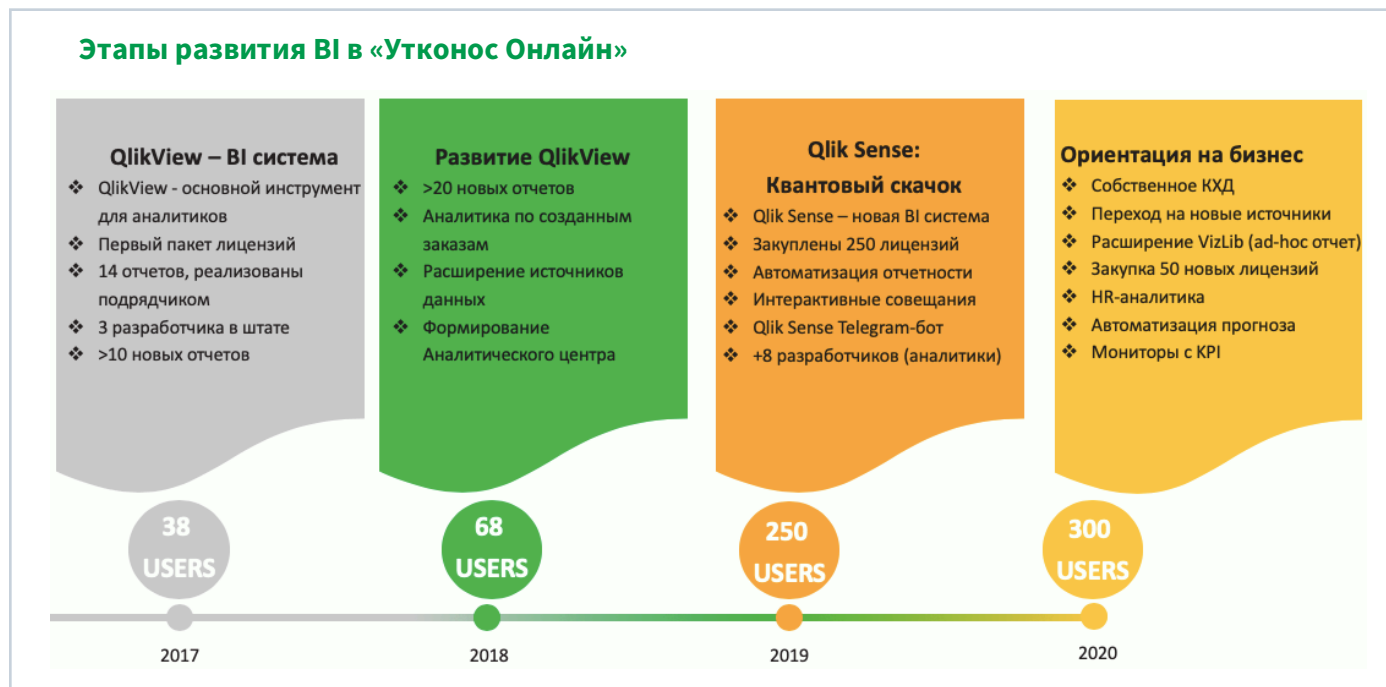


Как обосновать смену BI-платформы?

Отвечает Алексей Голубев, руководитель аналитического центра Утконос Онлайн:

«Когда мы внутри Офиса данных поняли, что нужно из всех текущих альтернатив выбирать миграцию на Qlik Sense, еще предстояло объяснить топ-менеджменту, зачем менять BI-систему. Но мы решили долго не объяснять, а показать. Операционный совет директоров еженедельно проводился на основе презентации, которую аналитики готовили 2 дня. Мы перевели эту презентацию на триальную версию Qlik Sense и помогли провести совещание на основе аналитического приложения. Это был новый опыт для топ-менеджмента – по каждому отклонению KPI можно было провалиться и тут же найти ответы в детальных данных, а не давать задачу аналитикам, к тому же ручной труд аналитиков был полностью исключен. Так мы смогли быстро стартовать с внедрением Qlik Sense»

Этапы развития BI в «Утконос Онлайн»



К середине 2020 года в Утконос Онлайн реализованы 200 приложений по коммерции, финансам, цепочке поставок, сервису, HR, собственной марке и многим другим направлениям. Все совещания проводятся с использованием Qlik Sense в качестве инструмента для интерактивной работы с данными.

К тому же, настроена интеграция Qlik Sense с Telegram-ботом, который присылает уведомления при отклонениях важных KPI.

«У нас ведется много data-science проектов по целевому маркетингу, ассортиментному планированию и качеству сервиса. Поскольку бизнес-пользователи уже привыкли использовать платформу Qlik Sense для ежедневной работы, результаты наших расчетов наших data-science экспертов мы визуализируем также в Qlik», - рассказывает Данила Наумов.

Распространение культуры работы с аналитикой

Для распространения культуры работы с данными в компании создана «BI-академия», включающая три курса – базовый, продвинутый и профессиональный.

Обучение проводится ежемесячно для всех пользователей Qlik Sense, в режиме онлайн.

В партнерстве с HR-департаментом также был создан корпоративный продукт в рамках проекта «BI-академия»,

ориентированный на обучения персонала и продвижение data-driven подхода в принятии решений. Курс представляет собой серию видео-инструкций, в которой собраны рекомендации по работе с Qlik Sense и ответы на часто встречающиеся вопросы. Такое решение упрощает процесс обучения – в особенности только что принятых на работу сотрудников, которым не приходится ждать проведения следующего обучающего курса.

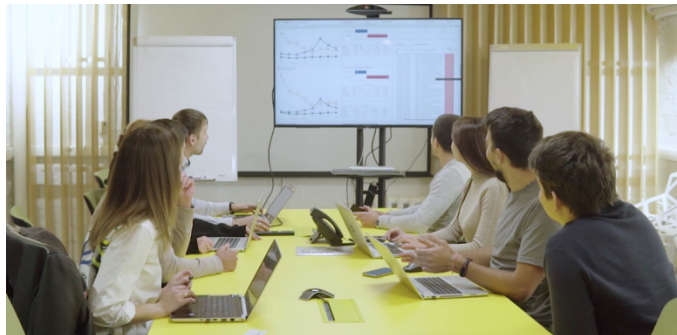
«Статистика посещений Qlik Sense показывает, что у менеджеров утро начинается не с чашки кофе, а с анализа отчетов по своим бизнес-задачам. Проходя мимо переговорных, регулярно вижу на совещаниях нашу аналитику. Это серьезное изменение в бизнес-культуре, огромный шаг к реализации подхода data-driven в управлении компанией – переход от исключительно экспертных решений к действиям, основанным на объективных данных», - рассказывает Данила Наумов.



Перспективы

«Сейчас мы внедряем методологию Data Governance. Нам важно, чтобы BI был инструментом не только IT-специалистов и аналитиков, но и бизнеса, - рассказывает Данила Наумов. - Чтобы Qlik Sense вышел за пределы использования энтузиастами, необходимо создать единый универсальный глоссарий. Такой подход не только позволит вовлекать бизнес-специалистов в работу с данными, но и минимизирует зависимость от так называемых «островков экспертизы» - сотрудников, с уходом которых может пропасть часть компетенций и знаний».

Также в планах увеличение количества пользователей BI, real-time аналитика, а также развитие геоаналитики для оценки инициатив по экспансии бизнеса.



«У нас произошла настоящая демократизация данных – сейчас две трети офисных сотрудников используют Qlik Sense в интерактивном режиме для принятия решений, а сотрудники склада следят за собственной производительностью в личном кабинете также на основе данных BI»

Алексей Голубев, руководитель аналитического центра «Утконос Онлайн»

Qlik 

o Qlik

Видение Qlik — это мир, в котором все владеют грамотностью работы с данными. Мир, в котором каждый может использовать данные, чтобы улучшить процесс принятия решений и решить самые сложные проблемы. Qlik предлагает комплексные решения для анализа данных, интеграции данных в режиме реального времени и облачную платформу аналитики – решения, которые помогают организациям устранить разрывы между данными, открытиями и действиями. Трансформируя данные в Активную Аналитику, организации смогут принимать более качественные решения, повысить доходы и прибыльность, оптимизировать отношения с клиентами. Qlik ведет бизнес более чем в 100 странах и обслуживает более 50 000 клиентов по всему миру.

qlik.com