

Upravljanje matičnim pod

Podaci su vrijednost na kojem svaka tvrtka danas definira svoj tržišni put i razvoj poslovanja – bilo da se njima koristi za analizu i optimizaciju poslovnih procesa, bilo za kvalitetnije planiranje. Podaci u tvrtkama “sjede” na više različitih sustava u kojima se odraduju njeni operativni procesi i dolaze iz više internih i eksternih izvora

Tomislav Plečko, voditelj poslovnih operacija, Megatrend poslovna rješenja

Nove tehnologije, poput Interneta stvari i sustava za obradu golemih količina podataka (Big Data) te nužnost uparivanja podataka (radi kvalitetnije analize prodaje, zaliha, financija, marketinških kampanja) iz više izvora čine problem obrade dodatno složenim.

KONSOLIDIRATI INFORMACIJE

Podatke iz različitih izvora relativno je lako skupiti, no tada se pojavljuje izazov: kako ih konsolidirati ili svesti na jedan zajednički nazivnik. Tu su bitni upravo matični podaci – podaci o našim kupcima, dobavljačima, partnerima, proizvodima, materijalima, zaposlenicima i mnogim drugim entitetima koji čine osnovu svake poslovne transakcije i potrebni su za obavljanje ključnih procesa u tvrtkama. Na žalost, upravo su ti, matični podaci, raspršeni kroz razne aplikacije i informacijske sustave, naročito u velikim tvrtkama, te je vrlo često slučaj da su oni nepouzdana, netočni i redundantni (slika 1), a tvrtkama je izuzetno bitno da

imaju točne i pouzdane informacije o svojim klijentima, partnerima, proizvodima itd.

Rješenje tog problema je sustav upravljanja matičnim podacima (Master Data Management, skraćeno MDM). Prema Gartnerovim navodima, upravljanje matičnim podacima je “proces u kojem poslovne jedinice i ICT suraduju kako bi objedinili, pročitili, objavili i zaštitili zajedničku informacijsku imovinu koja se mora dijeliti kroz cijelu tvrtku”. Taj proces osigurava konzistentnost, točnost, upravljanje i odgovornost za tvrtkine ključne podatke. Jednostavnije rečeno, taj sustav predstavlja pokušaj da se upravljanje matičnim podacima odvoji od upravljanja poslovnim procesima, i izdvoji u zasebne aplikacije/sustave. Osnovni cilj je da se svim matičnim podacima upravlja na jednome mjestu, a zatim se sustav s matičnim podacima sinkronizira sa svim ostalim aplikacijama i sustavima koji upravljaju poslovnim procesima. Podaci se na tom jednom mjestu dalje pročišćavaju i obogaćuju, i time im se povećava kvaliteta. Platforma MDM može

se implementirati centralizirano ili decentralizirano.

CENTRALIZIRANO I DECENTRALIZIRANO

Kad se platforma MDM postavlja i definira kao centralno mjesto za otvaranje matičnih podataka, radi se integracija sa svim ostalim aplikacijama i sustavima (ERP, CRM, DWH...) te se matični podaci šalju prema njima. To je najbolji način ako se želi osigurati dobra kvaliteta podatka, postaviti pravila šifriranja, nazivanja, atributa, te se osigurava da svi sustavi barataju istim podacima. Kao glavni nedostatak takvog pristupa često se navodi činjenica da centralizirano upravljanje matičnim podacima može “usporiti” određene procese.

Pri decentraliziranom upravljanju riječ je o prikupljanju matičnih podataka s različitih izvora, kreiranju tzv. master entiteta te povezivanju izvornih entiteta na taj master (to se još zove i stvaranje “zlatnog zapisa”). Kod nekih entiteta mogu se napraviti automatska povezivanja preko određenih pravila (recimo, proizvode prema EAN kôdu, kupce

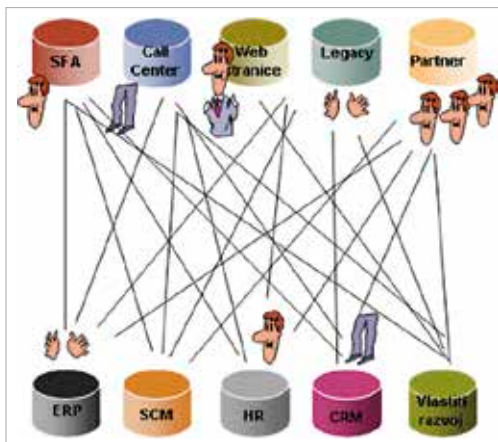
prema OIB-u), a za sve što nije moguće odraditi automatski, potrebno je napraviti ručno povezivanje. Tako se zadržava agilnost i osigurava se podloga za jedinstveno izvještavanje na razini cijele tvrtke, ali u operativni i dalje svaka aplikacija barata samo svojim skupom podataka. Također, objedinjavanje podataka u master zapis često je vrlo složeno i vremenski zahtjevno, pogotovo ako se radi o entitetima koje se ne mogu jednostavno automatski povezati prema nekom pravilu (primjerice, partnere prema OIB-u).

ILUSTRACIJA PROBLEMA

Uzmimo na primjer kompaniju koja radi u tri zemlje, svaka od tvrtki u tim zemljama ima svoj ERP te poslovne procese definirane sukladno zakonima u tim državama. Dodatno, ista kompanija ima jedan CRM sustav koji služi za “službu za korisnike” i koristi se u sve tri zemlje. Ono što se često događa u tom slučaju jest to da svaki kupac unutar ERP-a i CRM nema istu šifru te da podaci iz ERP-a nisu vidljivi u CRM-u i obrnuto. U sve tri zemlje kompanija prodaje iste proizvode/usluge, ali ih drugačije karakterizira.

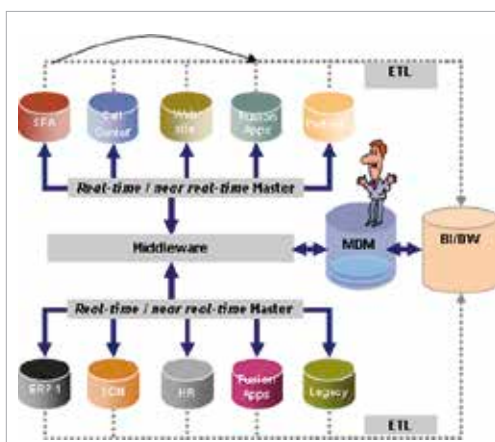
Postavimo se u ulogu te kompanije: unutar marketinškog odjela zaposlili smo analitičara koji bi nam trebao napraviti analizu proizvoda i kupaca na razini regije u kojoj poslujemo, te popratiti marketinške kampanje... Sve nam izgleda super jer za sve imamo podatke, ALI: prvo moramo naći nekoga tko će nam konsolidirati sve te podatke kako bi bilo

moguće odraditi analizu (potencijalno trošimo više vremena za konsolidaciju podataka nego za analizu). Lansiramo novi proizvod, nakon što ga otvaramo u jednoj državi i CRM-u, moramo javiti još kolegama da odrade isto u druge dvije države. I tako svaki put, a dodatno kompliciramo ako želimo spojiti još neki naš sustav kako bismo



Prikaz raspršenosti matičnih podataka u današnjim tvrtkama

Prikaz informacijskog sustava s implementiranim MDM rješenjem



acima

dobili kompletnu sliku kupca/korisnika (primjerice, webshop). Ali neka, mi ovako već dugo živimo i nemamo problem s time, držimo se pravila kako smo se svi dogovorili te, uz sitne korekcije, dolazimo do potrebnih analiza. I naravno, na kraju svake godine ubijemo naš odjel kontrolinga i financija, koji mora odraditi financijsku konsolidaciju sa svim eliminacijama.

RJEŠENJE

Naravno, postoji rješenje: implementirat ćemo aplikaciju/sustav za financijsku konsolidaciju da ne moraju svaki put sve odradivati ručno kroz 100 excelica! No što je prvi korak? Naravno, kreirati zajednički kontni plan, i evo nas opet na prvobitnom problemu – zajedničkim matičnim podacima. Kako bi ta naša tvrtka mogla funkcionirati kada bi imala platformu MDM implementiranu prema centraliziranom pristupu? Pa ideja bi bila postaviti poslovne procese i pravila za svaki entitet koji ćemo centralizirati kroz MDM.

Definirat ćemo koja su pravila šifriranja, nazivanja, kategorizacije... Prilikom otvaranja novog master entiteta definiramo i u koje sve sustave ga želimo poslati. Primjerice: artikle želimo poslati u sva tri ERP-a, CRM te webshop kupce želimo poslati samo u CRM, webshop te

u ERP, u ovisnosti u kojoj se zemlji nalazi konto želimo poslati u sva tri ERP-a. Tako ćemo osigurati da svi naši sustavi koriste iste podatke. Ako zbog zakonskih regulativa ili specifičnosti poslovanja unutar neke države moramo imati specifičnosti, to je najbolje odradivati u samom ERP-u, gdje bi se proširivao master entitet koji je došao iz MDM sustava. Koliko vam se puta samo dogodilo da vaš kupac ima različite adrese od sustava do sustava, ili da je kategorizacija u jednom od sustava potpuno drugačije napravljena nego u ostalima?

IBM MDM

Što se tiče konkretnih MDM rješenja, na tržištu svi "veliki" igrači imaju svoju platformu za upravljanje matičnim podacima, pa tako i IBM. IBM svoje MDM rješenje svrstava u svoj analitički portfelj te je on i dio cjelokupne priče oko upravljanja podacima i iskorištavanjem tih podataka za dobrobit tvrtke. IBM-ovo rješenje obuhvaća upravljanje velikim skupom različitih entiteta – od klijenata, partnera, proizvođača sve do bankovnih računa, ugovora pa čak i individualnih osoba, odnosno građana (slika 3).

Rješenje ima sve funkcionalnosti koje bi takvo rješenje trebalo imati: mogućnost jednostavnog spajanja i integracije s različitim izvorima podataka, ugrađene standardne modele podataka za sve podržane entitete – što uvelike ubrzava i olakšava implementaciju. Preddefinirani modeli također su vrlo fleksibilni i prema potrebi se mogu prilagoditi mogućnostima pročišća-



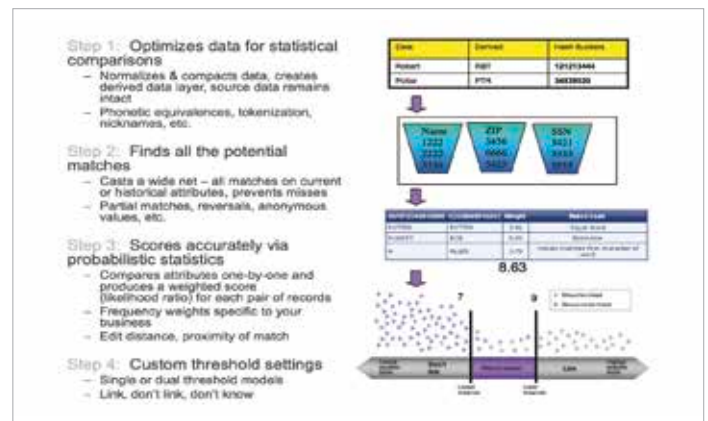
Prikaz različitih entiteta koje IBM Master Data Management rješenje podržava

JEDNA ISTINA ZA SVE

MDM je jedan od načina koji vam pomaže da unaprijedite kvalitetu i pouzdanost svojih podataka te tako smanjite operativne troškove, a istodobno provedete konsolidaciju podataka, i tako omogućite korporativno izvještavanje, analizu i planiranje. Konsolidirani, kvalitetni i pouzdani matični podaci predujet su za stvaranje "jedne istine" u tvrtkama, i predujet za bilo kakve daljnje napredno korištenje tvrtkinih podataka. Kompanije koje žele ubrzati procese, smanjiti troškove, povećati učinkovitost te kvalitetu analitike, mogu to riješiti implementacijom platforme MDM. ◀



Prikaz funkcija IBM MDM rješenja



Prikaz procesa uparivanja različitih zapisa

vana i obogaćivanja podataka (data quality), ima ugrađeni "engine" za prepoznavanje istih entiteta i njihovo automatsko objedinjavanje u tzv. zlatni zapis, mogućnost definiranja različitih radnih tijekova (workflowa) te definiranje zadataka, što omogućuje unapređenje procesa i njihovo kvalitetno nadgledanje, tu je i bogati set izvještaja o samim matičnim podacima i procesima, ugrađeni model za sigurnost i zaštitu podataka razne notifikacije, i još mnogo drugih funkcionalnosti. Ono što je potrebno posebno istaknuti, i po čemu se IBM-ovo rješenje ističe u odnosu na ostale, upravo je njegov podsustav za uparivanje, koji se temelji na probablističkom algoritmu za uparivanje. Taj al-

goritam koristi statističku analizu kako bi odredio vjerojatnost da se dva zapisa odnose na isti matični podatak – primjerice, odnose li se podaci o klijentu koji dolaze iz dva različita sustava na istog klijenta? Taj podsustav izuzetno je bitan i koristan jer nam omogućuje automatizaciju procesa uparivanja podataka drastično smanjujući vrijeme implementacije i količinu potrebnog ručnog rada. IBM-ovo MDM rješenje dostupno je kako on-premise, tako i u cloud varijanti.

Za sva dodatna pitanja oko mogućnosti korištenja platforme IBM MDM kontaktirajte Megatrend poslovna rješenja, IBM Platinum Business Partner, na e-mail poslovna_rjesenja@megatrend.com.