

АНАЛИТИКА В ПОЧТОВОЙ СЛУЖБЕ

Что необходимо учесть при выборе системы бизнес-аналитики



ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ АНАЛИТИЧЕСКИХ СИСТЕМ: ПОЧТОВАЯ СЛУЖБА КАНАДЫ



- Были внедрены
 - Комплекс аналитических систем и
 - Система оценки качества обслуживания
- Эффекты:
 - Налажена эффективная работа с информацией
 - Выход на принципиально новый уровень планирования ресурсов и управления качеством предоставляемых услуг
 - Получен набор инструментов для детальной оценки эффективности работы организации
 - Время на получение отчета снижено с 15-30 минут до 15 секунд.
 - Время на скачивание данных для подготовки отчетов в Excel – с 0,5-3,0 часов до нескольких секунд
- Отчеты о качестве работы почтовых сервисов содержат:
 - Сведения о наилучших и наихудших показателях
 - Параметры, которые необходимо улучшить
 - Возможность детализации на всех уровнях: национальный, региональный, городской, отделение.



ПРИМЕР ВНЕДРЕНИЯ АНАЛИТИЧЕСКИХ СИСТЕМ: USPS

- Используется аналитическая система обнаружения мошенничества
- Инструменты анализа данных предоставляют данные об угрозах мошенничества на карте
- Эффекты:
 - Вместо отчета о мошенничестве система нацелена на то, чтобы эксперт мог сразу же выйти на правонарушителя, запуская процесс официального расследования на основе анализа данных
 - Система позволяет приоритезировать инциденты с целью получить наибольшую отдачу на инвестированное время на расследование
 - Первичный фокус был на мошенничествах с медицинскими страховками. Система была «натренирована» на данных различных федеральных агентств для выявления моделей частоты и суммы страховых полисов, предъявленных страховым компаниям. При выявлении шаблона система выдает красную точку на карте угроз и определяет приоритет инцидента.
 - Геоинформационная система позволяет анализировать и визуализировать данные для выявления зависимостей, моделей и трендов. Разрабатываемые алгоритмы позволяют «тренировать» систему для выявления подозрительной активности и помогают почтовым инспекторам проявлять инициативу в их расследованиях мошенничеств
 - По словам руководителей программы система позволяет инспекторам определить какие инциденты могут причинить наибольший убыток, что позволяет задействовать персонал по безопасности в расследовании инцидентов с наивысшим ROI.





ДЛЯ ЧЕГО НУЖНА АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА В ПОЧТОВОЙ СЛУЖБЕ

Аналитическая система в почтовой службе необходима для того, чтобы:

- Помогать в реализации бизнес-стратегии
- Построить и эксплуатировать интегрированную комплексную инфраструктуру для поиска и анализа данных
- Контролировать и улучшать качество обслуживания клиентов
- Соблюдать различные ограничения:
 - Бюджет
 - Персонал
 - Техническое оснащение и другие ресурсы
- Управлять рентабельностью почтовой службы на уровне до почтового отделения, услуги
- Сохранить лояльность имеющихся клиентов
- Управлять стоимостью услуг
- Непрерывно обновлять портфель услуг, реагируя на рыночные потребности



АНАЛИТИКА СОПРОВОЖДАЕТ ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ ПОЧТОВЫХ УСЛУГ. ПРИМЕР



- Интернет вещей: возможность использовать данные датчиков, устанавливаемых на почтовых носителях (почтовый транспорт, почтовые ящики, почтовые отправления и посылки, сортировочные центры и т.д.). Данные и аналитика могут быть востребованы не только почтовой службой, но и другими потребителями
 - Задачи для аналитической системы:
 - помочь в формировании портфеля местных услуг
 - снизить операционные затраты
 - оптимизировать маршруты
 - отслеживать влияние на окружающую среду вредных выбросов
 - выбирать новые торговые точки для розничной торговли
- Для достижения этих целей необходимы аналитические инструменты, которые позволяют легко работать с большими массивами данных, быстро перестраивать отчетность под изменяющиеся требования рынка



ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ МГНОВЕННОЙ АНАЛИТИКИ TABLEAU

www.tableau.com

- Третий год лидер квадранта Гартнер в сегменте бизнес-аналитики
- Миссия компании Tableau: помогать людям видеть и понимать данные
- Компания Tableau за 10 лет проинвестировала более 500млн.долл. в разработку продукта (из них 204млн.долл. в 2015 году),
- Tableau используют более 100 тысяч аналитиков в более чем 35тыс. компаний по всему миру
- Компания успешно развивает сообщество аналитиков и инженеров по работе с данными по всему миру
- Особенности продукта:
 - Подключение к большинству промышленных источников данных
 - Высоко-интерактивные продукты для интуитивного исследования данных
 - Легкий доступ к отчетам и данным, нет необходимости в программировании
 - Фокус на визуализации и простоте работы как аналитиков, так и пользователей отчетности
 - Имеет собственный «движок» работы с геоданными, а также позволяет работать с внешними поставщиками геоданных.

