

المحاضرة التاسعة: ذكاء الأعمال واتخاذ القرار (BI & DM)

تكمن قوة التكنولوجيا في توظيف المعلومات على الوجه الصحيح والفعال، من أوجه هذه العملية تحويل البيانات المتوفرة إلى معلومات تفيد متخذي القرار والإدارة العليا، وحتى الإدارة الوسطى، في اتخاذ قرارات ذات جودة أعلى، اعتماداً على نتائج تحليل هذه المعلومات، ثم اتخاذ القرار المناسب لما فيه مصلحة العمل وتحسين الأداء، أو في اتخاذ القرارات الاستراتيجية التي يظهر أثرها جوهرياً في أسلوب وكيفية عمل هذه المؤسسة. وهذا ما يقصد به ذكاء الأعمال الذي هو تطبيق يهدف لتحقيق ربحية أكبر في مجتمع أكثر تنافسية على مستوى جميع المستويات¹:

- **المستوى الاستراتيجي**: يساعد ذكاء الأعمال المديرين التنفيذيين على تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) واتخاذ قرارات استراتيجية من خلال تقييم الأداء وفقاً لأهداف مؤسستهم.
- **المستوى التكتيكي**: يساعد ذكاء الأعمال المحللين ومديري الأنشطة على تحليل البيانات التاريخية وتصور الاتجاهات للتوصل إلى فهم أعمق يساعد على اكتشاف فرص التحسين ونقاط الضعف.
- **المستوى التشغيلي**: يساعد ذكاء الأعمال موظفي العمليات على فهم الأحداث أو المشروعات أو الأصول من خلال رصد حالتهم في الوقت الفعلي. ويساهم ذكاء الأعمال BI في عملية اتخاذ القرار كما يلي:
- **تحسين إدارة البيانات**: إحدى الفوائد الأساسية لذكاء الأعمال هي أنه يسمح للمؤسسات بإدارة بياناتها بشكل أكثر فعالية. يمكن لأدوات ذكاء الأعمال جمع البيانات من مصادر متعددة، يتيح ذلك لصانعي القرار الوصول إلى جميع المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- **رؤى في الوقت الحقيقي**: يمكن لأدوات ذكاء الأعمال أن توفر رؤى في الوقت الفعلي لعمليات المؤسسة. وهذا يعني أن صناع القرار يمكنهم الوصول إلى أحدث المعلومات حول أعمالهم، بما في ذلك أرقام المبيعات وسلوك العملاء واتجاهات السوق، بمجرد توفرها. يتيح ذلك للمؤسسات الاستجابة بسرعة لظروف السوق المتغيرة واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن أعمالها.
- **اتخاذ قرارات أفضل**: تساعد أدوات ذكاء الأعمال المؤسسات على اتخاذ قرارات أفضل من خلال تزويدها بالرؤى التي تحتاجها لاتخاذ خيارات مستنيرة. يتضمن ذلك بيانات حول سلوك العملاء واتجاهات السوق وأرقام المبيعات. ومن خلال تحليل هذه البيانات، يمكن لصناع القرار تحديد الأنماط والاتجاهات التي ربما لم يلاحظها أحد، مما يسمح لهم باتخاذ قرارات أفضل بشأن أعمالهم.
- **تحسين الكفاءة التشغيلية**: يمكن لأدوات ذكاء الأعمال أيضاً أن تساعد المؤسسات على تحسين كفاءتها التشغيلية. ومن خلال توفير رؤى حول عملياتهم، يمكن لصناع القرار تحديد المجالات التي يمكنهم إجراء تحسينات فيها. وقد يشمل ذلك تبسيط العمليات أو تقليل الهدر، وهو ما يمكن أن يساعد المؤسسات على توفير الوقت والمال.

¹Mohammad Atwah Al-ma'aitah, **The Role of Business Intelligence Tools in Decision Making Process**, International Journal of Computer Applications (0975 – 8887), Volume 73– No.13, July 2013, p: 26

- الميزة التنافسية: يمكن لأدوات ذكاء الأعمال أن توفر للمؤسسات ميزة تنافسية. ومن خلال تقديم رؤى حول عملياتها، يمكن للمؤسسات تحديد الفرص لتمييز نفسها عن منافسيها. قد يشمل ذلك تطوير منتجات أو خدمات جديدة أو تحسين خدمة العملاء. تقلل المعلومات من عدم اليقين لدى متخذ القرار من خلال المساعدة في تحديد البدائل المتاحة و/أو من خلال التنبؤ بعواقب اختيار البديل. وعليه فإن جودة المعلومات ترتبط ارتباطاً إيجابياً بجودة اتخاذ القرارات الإدارية.