



聚焦

NOKIA

NOKIA
Connecting People

LEE FEINBERG

Nokia 是一家全球领先的手机、电信网络及相关客户服务供应商。决策规划和可视化高级经理 Lee Feinberg 致力于将 Tableau 优势扩展到整个公司。“我们有这么多数据，”Lee 在 2011 年欧洲 Tableau 客户会议上解释说。“当数据中出现我们没想到的变化时，我们可以通过 Tableau 来发现。”

TABLEAU:
您是如何发现 *Tableau* 的？

LEE:
实际上，我早在 2005 年就知道了 *Tableau*。当时我在一家咨询公司工作，正要寻找一种方法以替代 PowerPoint 和 Excel。由于长期在 Internet 上搜索更好的方法，刚好就遇到了 *Tableau*。

“我认为最大的变化是人们确实开始考虑 ‘我如何才能改变工作方式？’……”

“... 他们将 *Tableau* 视为改变其工作方式的工具。”

TABLEAU:
在 *Nokia* 推出 *Tableau* 的过程是什么样的？

LEE:
我们刚开始仅启用了少量 Desktop 许可证，验证该产品的有效性，看看将来公司是否可以使用它。然后，我们开始向更多人推出 *Tableau*，最后发展到我们想要安装 *Tableau Server* 的程度。因此，我们也安装了 *Tableau Server*，开始仍是少数用户，但 *Tableau Server* 的性能淋漓尽致地展现出来。然后，我们开始在此基础上大举开发用户。

TABLEAU:
您查看的是什么样的数据？

LEE:
其中一些是有关客户如何使用我们的产品和服务的用户数据。一些是我们在用户基础中进行调查的相关数据。我们拥有面板，因此我们可使用面板来了解我们产品的发展方向。信息范围相当广泛。

TABLEAU:
您能精确计算出 *Tableau* 节省了多少时间或成本吗？

LEE:
我们还不能得出一个精确的数字。我认为最大的变化是人们确实开始考虑“我如何能改变工作方式？”他们将 *Tableau* 视为改变其工作方式的工具。他们明白，现在他们不必再依赖某些我们仍在使用的其他工具。这些工具也很棒，不过 *Tableau* 为人们提供了一种全新的工作方式。

“如果您能够弄明白获得一个客户后如何留住这个客户，这对业务真的很重要。”

TABLEAU:

有了 *Tableau* 后，*Nokia* 的工作方式有什么改变？

LEE:

我认为，最主要的变化是拥有自己数据集的人员能够进行自己的分析。数据并未完全锁定在数据库中。以前，他们要么完全无法获得数据，要么必须使用 Excel 或 PowerPoint 来进行分析。毋庸置疑，使用 *Tableau* 确实是一种快速分析大量数据的好方法。

TABLEAU:

您从用户那里听到了什么样的反馈？

LEE:

您经常听人说“我想要使用 *Tableau* 来完成此报告”，不过他们不一定知道这是什么意思。他们只知道他们现在想要使用 *Tableau*，因为他们曾看到过其他人使用 *Tableau* 完成这项工作。在某种意义上，使用 *Tableau* 完成的工作质量是不言而喻的。

有些人一直将 *Tableau* 更多用于分析，而不仅仅是完成传统报告，他们现在开始感受到某些好处了。他们的团队能够比以前更快获取信息。

TABLEAU:

对使用 *Tableau* 进行分析您有什么样的“成就”时刻或新见解？

LEE:

我几乎每周都要说，从一些不同的角度，我们会发现发生了某些意想不到的问题。其一就是数据本身。我们有这么多数据。当整个数据集中的数据出现了我们没想到的变化时，我们可以通过 *Tableau* 发现。

然后，进入分析阶段时，我们很容易看出趋势，无论是与设备或服务组有关的趋势，还是某个国家/地区的趋势。例如，我们看到营销活动带来大量用户，然后我们就能够看出那些用户会与我们在一起并与我们进行交互多久。如果您能够弄明白获得一个客户后如何留住这个客户，这对业务真的很重要。

TABLEAU:

请告诉我一些有关您的数据环境方面的信息。

LEE:

我们连接了许多不同的系统，一些人将 Excel 用作其数据库。我们公司拥有 Teradata，还拥有 Oracle 和许多其他数据库。

TABLEAU:

您使用 Tableau 替代所有那些系统，还是您只在某个主要方面使用 Tableau？

LEE:

我们主要使用 Tableau 来处理大型数据集。我们使用数据提取功能。由于数据太多，我们并不实时连接到数据。而且，数据也不经常更改，所以我们不需要进行实时连接。不过，我们充分利用了数据提取功能。

“总有人问‘为什么这个解决方案与众不同？’我认为您真的只要体验一下就知道了……我认为 Tableau 改变了这种情况。”

TABLEAU:

您曾在同一工作簿内处理过两个不同数据源吗？

LEE:

是的，我们处理过。我们有一些这样的例子，其中的数据来自我们的一个主数据库，我们又补充了一些 Excel 文件，以创建一些自定义数据的映射。这真的非常简单，因为我们无需去联系系统开发人员，让他们为我们创建一个字段。因此，这真是一个开展项目的简单方法。

TABLEAU:

对于另一家希望管理各种大数据分析（正如您使用 Tableau 所做的那样）的公司，您会向其推荐哪种最佳实践？

LEE:

我认为，从长远来看，如果您真的希望增加用户数量，即使我们开始时用户较少，您也必须与您的 IT 小组相互合作。您越早与他们坐下来交谈，告诉他们您的想法，让他们体验 Tableau，效果会越好。

有这么多解决方案。如果是一家大型公司，他们很可能已有几个其他现有实施方案。总有人问“为什么这个解决方案与众不同”？我认为您真的只要体验一下就知道了。您无法通过把复选框放在一张纸上并用这种方式尝试作比较来说明这个问题。我认为 Tableau 改变了这种情况。

而且，在您如何让别人切实使用 Tableau 方面，我认为要马上行动。不要花费大量时间来开会和计划您会经历的正常商业智能流程。选取一个小项目，使用 Tableau，演示一下，让人们可以开始使用。然后，他们就会发现不同之处。

TABLEAU:

这是一个好建议。您最后还有什么想法吗？

LEE:

我只想谈，最关键的就是先小规模地证明 Tableau 的功能，尤其是在大型公司。然后，去找您可以帮助他们解决需求的人。这并不是传统的 BI 途径。实际流程是，找到有问题的内部客户，然后向他们展示如何解决这个问题。

这就是我们成功的关键。我们有一位经理曾对这种可能惊叹不已，他说“我会资助你，开始把 Tableau 构建起来吧”。他这么做了之后，那就成为了我们成功的开始。

Tableau Software 帮助客户查看并了解数据。
若要了解更多信息，请访问 <http://www.tableausoftware.com>