

BUSINESS INTELLIGENCE: UNA GUÍA PARA MEDIANAS EMPRESAS

MEJORE LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA DE SU EMPRESA,
SEA DEL TAMAÑO QUE SEA

CONTENIDO

4	Resumen ejecutivo	10	Las ventajas de BI
5	Indicios de que su empresa necesita una solución de Business Intelligence	11	Perspectivas de implementación de BI
		11	Convierta a sus profesionales en consumidores de BI autosuficientes
6	¿Qué es Business Intelligence?	11	Facilite el análisis con un almacén de datos
6	¿Qué aporta Business Intelligence a las medianas empresas?		
7	Explicación de los componentes de BI	12	Requisitos de los productos de BI
7	Mucho más que una simple consulta	13	Requisitos de los proveedores de BI
7	Generación de informes en la empresa		
7	Análisis avanzados fáciles de utilizar	14	Conclusión
8	Técnicas de visualización		
9	Distribución y control		
9	Utilización de BI con almacenes de datos y sistemas operativos		

Michael A. Schiff

Michael A. Schiff es el fundador y analista principal de MAS Strategies. Cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector de las tecnologías de la información, durante los cuales ha analizado y brindado información de manera estratégica sobre el mercado en áreas como el almacenamiento de datos y la avanzada tecnología de soporte para la toma de decisiones. Schiff es licenciado y obtuvo su máster en Administración y Dirección de Empresas en la Sloan School of Management del Institute of Technology de Massachusetts (MIT), centro en el que se especializó en investigación de operaciones durante su licenciatura y en sistemas de información posteriormente.

RESUMEN EJECUTIVO

TOME DECISIONES FUNDAMENTADAS EN SU EMPRESA

Su empresa ha centrado la atención en optimizar operaciones, adquirir clientes, aumentar los ingresos y los beneficios y aventajar a la competencia. Y mientras la empresa trata de mejorar la eficacia de sus operaciones (a veces aprendiendo rápidamente de errores pasados), se hace obvia la necesidad de dedicar más tiempo a analizar lo que ocurre y a hacer predicciones y planes de cara al futuro, en lugar de tener a sus empleados siempre pendientes para intentar resolver problemas operativos basados en el historial y reaccionando ante imprevistos.

Además, es preciso determinar dónde deben concentrarse los esfuerzos. Aunque sea imposible controlar cada detalle, es necesario encontrar una forma de supervisar las operaciones a fin de detectar y solventar rápidamente problemas potenciales, a la vez que identificar y aprovechar nuevas oportunidades, a pesar de la actual incertidumbre de la economía mundial. También hay que asegurar que las métricas de departamentos y empleados se ajusten a los objetivos estratégicos de su empresa.

Tal vez no disponga de los recursos de una empresa del ranking Fortune 500, pero su empresa cuenta con empleados que sienten pasión por su trabajo y ofrecen plena dedicación a los clientes. La empresa ahora puede ser relativamente pequeña, pero se encuentra en vías de desarrollo. Seguro que ha oído el término "inteligencia empresarial" y sabe que se utiliza en empresas de gran envergadura -e incluso en las de sus competidores directos- para obtener ventajas competitivas; sin embargo, en su empresa, la principal herramienta de análisis sigue siendo la hoja de cálculo.

Usted ya trabajaba en la empresa cuando su primera sede era el garaje de su fundador. Ahora que las operaciones se han trasladado del garaje del fundador a oficinas de verdad, ¿no es también el momento de aumentar su capacidad de análisis y cambiar las hojas de cálculo por herramientas más potentes?

Este documento técnico de SAP le ofrece asesoramiento sobre cómo mejorar la eficiencia y la efectividad de su empresa con herramientas de Business Intelligence.

INDICIOS DE QUE SU EMPRESA NECESITA UNA SOLUCIÓN DE BUSINESS INTELLIGENCE

¿PUEDE SU EMPRESA BENEFICIARSE DE BUSINESS INTELLIGENCE?

Los siguientes casos representan situaciones típicas en las que una solución de Business Intelligence puede ser beneficiosa para su empresa:

- Diferentes versiones de la verdad. En las reuniones interdepartamentales suelen surgir discusiones acaloradas sobre cuál de las hojas de cálculo refleja las cifras correctas.
- Incapacidad para realizar análisis detallados. La empresa sabe cuáles de sus establecimientos tienen el mayor volumen de ventas, pero no consigue identificar cuáles son los productos más vendidos de la temporada.
- Incapacidad para encontrar información importante. Alguien de contabilidad comenta que existe un informe en la intranet de la empresa que muestra el crecimiento de los clientes de un año a otro. Sin embargo, nadie puede encontrarlo.
- Necesidad de una tecnología de creación de informes fácil de utilizar. El departamento de contabilidad utiliza un procesador de textos para generar facturas de clientes, lo que conduce a que muchas veces los clientes se quejen porque se les ha facturado dos veces el mismo pedido o envío.
- Tecnología de BI difícil de utilizar. La directora de ventas de su empresa utilizaba herramientas de análisis en su empleo anterior e insiste en que deben utilizarse también en esta empresa. Para este fin, la empresa ha invertido en varias licencias, pero los usuarios que han intentado utilizar esas herramientas se han sentido tan frustrados que han acabado confiando exclusivamente en las hojas de cálculo.
- No existe una política o práctica de uso y conservación de datos históricos. El departamento de ventas está realizando revisiones de cuentas y quiere comparar las ventas de los clientes hasta la fecha de este año con las ventas acumuladas hasta la misma fecha del año anterior. Dicho departamento gestiona una hoja de cálculo para los resultados de este año, pero la persona que gestionaba la hoja del año pasado ha dejado la empresa, y nadie sabe qué ha ocurrido con la hoja de cálculo del año anterior.
- Flexibilidad operativa limitada debido a una tecnología de BI débil o inexistente. Su empresa ha crecido hasta el punto de que su cartera de clientes se ha ampliado enormemente. En la valoración de clientes sería interesante poder identificar cada mes aquellos diez con un mayor volumen de ventas para ofrecerles incentivos y una atención especial.
- Incapacidad para diferenciar y priorizar los problemas. Tarde o temprano, todos los problemas deben gestionarse, pero debería ser capaz de identificar los que necesitan una atención inmediata. A menudo, sólo puede identificar los proyectos que llevan retraso o los departamentos que sobrepasan el presupuesto después de que aparecen los problemas.
- No existe una alineación de las operaciones con los objetivos estratégicos. Aunque su empresa ha definido sus objetivos estratégicos, no está seguro de si están en sintonía con sus operaciones diarias. Muchos directores le han dicho que aunque saben cómo optimizar el trabajo de sus departamentos respectivos, preferirían saber cómo su trabajo puede ayudar a conseguir los objetivos generales de la empresa.
- Incapacidad para cumplir con los requisitos gubernamentales de creación de informes. Ahora su empresa todavía es relativamente joven, pero tiene previsto cotizar en bolsa en el futuro o, como mínimo, estar preparada para cualquier escenario empresarial futuro. En su papel de director de TI, piensa que son necesarios los seguimientos de auditoría apropiados y un linaje de datos para garantizar que su director general y su director financiero confían en la exactitud de los datos de la empresa.

¿QUÉ ES BUSINESS INTELLIGENCE?

¿POR QUÉ LAS EMPRESAS MEDIANAS NECESITAN BUSINESS INTELLIGENCE?

¿Qué aporta Business Intelligence a las medianas empresas?

Business Intelligence ayuda a las empresas a comprender, analizar e incluso prever lo que va a pasar en el entorno general y en la empresa. Su uso permite convertir datos en información útil y relevante para distribuirla a las personas que la necesiten en el momento oportuno, siempre que la necesiten, a fin de que puedan tomar decisiones adecuadas en el momento oportuno y sobre todo bien fundamentadas. Permite combinar datos procedentes de fuentes diversas y obtener una visión integrada, completa y totalmente actualizada.

Esto es especialmente importante para las medianas empresas que, sin tener los vastos recursos que tienen los gigantes del sector, son capaces de implementar decisiones empresariales más rápidamente. BI proporciona una solución con la que todos salen ganando: el departamento de TI aumenta su productividad de servicio para satisfacer los requisitos específicos de los usuarios empresariales, a la vez que permite que éstos ganen autonomía. Las operaciones y los análisis son los dos lados de una empresa; BI permite que TI sea un integrante valioso de ambos lados.

El uso de Business Intelligence permite convertir datos en información útil y relevante que se puede distribuir a quienes la necesitan en el momento oportuno para posibilitar una mejor y más fundamentada toma de decisiones.

Por ejemplo, una mediana empresa puede usar una solución de BI para:

- Determinar el nivel de inventario de un producto o una pieza
- Identificar los productos de mayor venta y ver si es así en todos sus canales de distribución
- Identificar clientes que están reduciendo sus compras, a fin de ofrecerles incentivos especiales que aseguren su permanencia como clientes
- Implementar cuadros de mando y evaluaciones de puntajes para que los ejecutivos y supervisores puedan detectar rápidamente excepciones operativas o indicadores de rendimiento clave (KPI) que estén fuera de los rangos aceptados
- Establecer y supervisar parámetros de rendimiento y emprender acciones correctivas si hay peligro de incumplimiento
- Comparar cambios de personal de los diversos departamentos para identificar potenciales problemas de moral
- Comparar las ventas anuales hasta la fecha actual con las del año anterior y hacer una previsión de las ventas de todo el año
- Realizar seguimientos de pedidos de clientes y fechas de entrega preferidas mediante la comparación con inventarios de productos finales, y ajustar el ciclo de fabricación y la logística de la cadena de suministro para reducir costes de almacenamiento de existencias
- Integrar datos operativos, de historial y de hoja de cálculo para usar en los análisis, y ayudar a eliminar el “caos de las hojas de cálculo” para ofrecer coherencia y “una sola versión de la verdad” en la empresa
- Proporcionar a los usuarios empresariales la capacidad de realizar sus propios análisis en cada caso sin tener que recurrir a los escasos recursos de TI
- Alinear las operaciones cotidianas y los objetivos estratégicos y detectar rápidamente si hay discrepancias

EXPLICACIÓN DE LOS COMPONENTES DE BI

UN AMPLIO ABANICO DE HERRAMIENTAS Y FUNCIONES

Mucho más que una simple consulta

BI dispone de una gama muy amplia de lo que a herramientas y funciones se refiere. Las funciones esenciales son las de consulta, gestión de informes y análisis. Se complementan con la integración y el control de calidad de datos para consolidar de forma precisa y coherente información procedente de fuentes diversas. Los cuadros de mando y otras técnicas de visualización permiten a los usuarios comprender rápidamente los resultados del análisis, lo que supone un componente crucial de las soluciones de BI.

Otras herramientas de BI incluyen:

- Una función de búsqueda para localizar datos e informes
- Análisis predictivos para identificar patrones ocultos y posibilitar análisis de casos hipotéticos
- Evaluaciones de puntajes y gestión del rendimiento para supervisar parámetros empresariales y KPI, como la satisfacción del cliente, la rentabilidad y las ventas por empleado, con el fin de alinear los parámetros individuales y del departamento con los objetivos estratégicos de la empresa

Generación de informes en la empresa

Una consulta sencilla podría servir para acceder a datos de la empresa con el fin de averiguar, por ejemplo, el total de ventas del cliente ABC Corporation durante el pasado mes de diciembre, el sueldo actual del empleado con el número 157 o, incluso, el número de piezas 123 en stock. La mayoría de las herramientas de consulta también ofrecen funcionalidades de informe sencillas y se pueden usar, por ejemplo, para generar una lista de las vaca-

ciones acumuladas por todos los empleados, clasificadas y sumadas por departamento.

La elaboración de informes empresariales o de producción suele requerir la creación periódica de múltiples informes de alta resolución. Por ejemplo, un jefe de ventas crea un informe de las ventas mensuales y las comisiones asociadas, clasificadas por vendedor y luego por cliente o un estado de inventario por producto o almacén. Probablemente el informe se distribuya de modo que cada jefe de ventas o de producción únicamente pueda ver las entradas correspondientes a sus vendedores, sus productos o su almacén. Se podrá enviar por correo electrónico o visualizar en un navegador web. Los informes de empresa también se pueden usar para generar facturas, extractos de clientes o resúmenes de beneficios por empleado.

Análisis avanzados fáciles de utilizar

Mediante funcionalidades de análisis avanzados, los usuarios pueden visualizar los datos en múltiples clasificacio-

nes o dimensiones (por ejemplo, por producto, cliente, ubicación, período de tiempo, vendedor, etc.). Los datos se pueden desglosar y agrupar para ver varias combinaciones, tales como las ventas en cada región durante el mes de diciembre o los productos adquiridos por cada cliente el año pasado. Las funcionalidades avanzadas también permiten definir jerarquías, por ejemplo, para ver primero las ventas en cada región y luego desglosar las ventas en cada estado o país por región. Si se desglosa más, el usuario podría ver las ventas de cada almacén en cada estado o país. También sería posible ver las ventas de cada producto en cada almacén o las ventas de cada producto por vendedor. Estas funciones de análisis avanzadas facilitan la comparación de resultados de un período con otro, de modo que las ventas totales de un producto para este mes (o cualquier otro período) podrían compararse con el mismo mes del año anterior y, a la vez, el usuario podría desglosar y realizar comparaciones año a año a nivel de almacén, cliente o vendedor.

Star Trac, con sede en Irvine (California), es una empresa mediana dedicada a la fabricación de equipos de entrenamiento físico, en un mercado global. Al igual que otras muchas empresas en rápida expansión, ésta tenía sus datos repartidos en diversos almacenes, lo que dificultaba las tareas de recopilación y conciliación requeridas para la toma de decisiones y la armonización de objetivos y procesos empresariales. Star Trac necesitaba una serie de productos que ofrecieran funciones de creación de informes flexibles, consultas

y análisis específicos, cuadros de mando interactivos y analíticas visuales. “Un sistema de inteligencia empresarial rápido y sencillo nos permitirá ahorrar tiempo, incrementar nuestra productividad y obtener información con la que hacer crecer nuestra empresa”, opina Jeff Kuckenbaker, director principal de sistemas de información. “Utilizaremos SAP BusinessObjects Edge para distribuir información en toda la empresa, de modo que todo el personal sepa cómo llevar a la práctica nuestras estrategias para la expansión”.

Otras funciones avanzadas, como la de filtrado, se pueden usar para incluir o excluir en el análisis ciertos establecimientos, regiones, productos, vendedores o períodos de tiempo, y permiten identificar los primeros o últimos 25 (o cualquier otra cantidad) productos, o los productos, establecimientos o vendedores de mayor o menor rendimiento. La capacidad para ver resultados en varias dimensiones y consultar fácilmente el de mayor o menor rendimiento -cuando se combina con funciones de desglose, agrupación y filtrado- proporciona un análisis potente, pero fácil de utilizar.

Desde sus orígenes, los informes simples están destinados a la visualización pasiva, y en cambio, las soluciones con funciones analíticas avanzadas permiten realizar análisis interactivos. Anteriormente muchas de las funciones avanzadas estaban disponibles únicamente en productos especializados para procesamiento analítico online (OLAP) que requerían el uso de bases de datos exclusivas y un alto grado de conocimientos técnicos. Hoy en día muchas herramientas de análisis y consulta tienen integradas funciones OLAP que permiten a los usuarios realizar análisis interactivos y, por ejemplo,

hacer clic en un número del informe para desglosar y analizar los detalles subyacentes, y llegar así en muchos casos a las causas de origen.

El uso eficaz de BI requiere procesos interactivos, con herramientas de análisis y consulta dotadas de funciones OLAP que permitan analizar datos de forma dinámica. La mayor parte del personal de TI constata que un usuario que trabaja en un informe estático probablemente solicitará detalles y modificaciones adicionales; las herramientas de consulta y análisis permiten al usuario empresarial formular consultas de alto nivel y explorar los detalles subyacentes inmediatamente y por sí mismo.

La tecnología clave para BI — para consultas, informes y análisis interactivos — se utiliza para ver o analizar situaciones presentes o pasadas, mientras que la explotación de datos y los análisis predictivos permiten pronosticar desarrollos futuros, lo cual es crucial en una economía inestable como la actual. La tecnología de BI utiliza técnicas de estadística complejas para desvelar relaciones ocultas o no manifiestas. Se pueden utilizar para identificar cuáles son los factores determinantes de la pérdida de clientes o qué factores

tante entre los agentes de bolsa es la información: el tipo y la calidad de la información que se da a los clientes les permitirá desarrollar sus activos de forma más eficiente y maximizar el retorno de sus inversiones. Si se implementa SAP BusinessObjects Edge, podremos agregar los datos rápidamente y distribuirlos de forma eficiente a todos nuestros agentes y equipo directivo”.

Marcus & Millichap Real Estate Investment Services Inc. está especializado en inversiones inmobiliarias y presta servicios inmobiliarios, financieros, de investigación y de asesoría. Con el software SAP® BusinessObjects™ Edge, la empresa puede distribuir eficientemente la información del mercado actual a sus agentes. Según Marty Louie, vicepresidente de finanzas en Marcus & Millichap, “Lo más impor-

(como los ingresos, la educación, la edad o el último importe de compra de un cliente potencial) están más relacionados con una respuesta positiva a una campaña de marketing.

Técnicas de visualización

Una imagen debe ser muy significativa y las técnicas altamente gráficas (incluidos los cuadros de mando) complementan en gran medida al resto de componentes de BI. Las imágenes utilizan indicadores similares a los del salpicadero de un coche y símbolos tales como semáforos, en los que el rojo representa una situación de alerta y el amarillo una advertencia, para que los usuarios identifiquen condiciones de excepción.

Como se dice en el campo empresarial, “lo que no se puede medir, no se puede gestionar”. evaluaciones de puntajes y otras herramientas de gestión de rendimiento permiten definir parámetros empresariales, actualizar y supervisar los resultados, y notificarlos según corresponda, para posibilitar la temprana identificación de problemas menores y la pronta aplicación de acciones correctivas. Los cuadros de mando se suelen emplear para mostrar parámetros de rendimiento y permitir que los usuarios profundicen en la imagen para examinar diversos niveles de detalles subyacentes. Otras técnicas de visualización incluyen “barras deslizantes” para analizar situaciones hipotéticas y mostrar, por ejemplo, cómo aumentarían los márgenes de beneficio si se incrementaran los ingresos por mantenimiento o se redujeran los gastos de distribución.

Aunque muchas pequeñas y medianas empresas han utilizado durante mucho tiempo hojas de cálculo como principal herramienta de BI, también son muchas las que han constatado que no es una solución perdurable y que puede conducir a un "caos de datos" y análisis inconsistentes.

Distribución y control

Business Intelligence no se limita al uso de ciertas herramientas y sus aplicaciones; también incluye aspectos de distribución y control. Las empresas necesitan publicar informes en Internet y hacerlos llegar a dispositivos móviles de usuario. Pero no todos los empleados pueden tener acceso a todos los informes o análisis, y la administración, la supervisión, la seguridad y el control también forman parte del entorno de BI.

Es preciso señalar que el uso de productos de BI no implica necesariamente la eliminación de las hojas de cálculo; más bien, BI puede vincular de manera controlada hojas de cálculo a datos actualizados, al mismo tiempo, proporcionar una distribución y gestión apropiadas. Esto evita los riesgos potenciales planteados por la existencia de numerosas hojas de cálculo y las dudas sobre cuáles contienen los datos correctos ya no forman parte de todas las reuniones. La posibilidad de localizar y examinar informes relevantes también es parte del ámbito de BI, ya que un informe no es útil a menos que se conozca su existencia y su ubicación.

Utilización de BI con almacenes de datos y sistemas operativos

El uso de BI no está limitado a entornos de almacenamiento de datos en los que se consolidan instantáneas de datos procedentes de distintos sistemas para el análisis, sino que también puede utilizarse con sistemas operativos.

Cuando se implementa en los sistemas operativos (en los que se basan las operaciones de la empresa), BI puede servir para mostrar valores vigentes, tales como niveles de inventario actuales, saldos de cliente pendientes, sueldos o asistencia a clases. Cuando se implementa en un almacén de datos que contiene valores registrados en distintos momentos, a menudo obtenidos de distintos sistemas operativos mediante el uso de las tecnologías de integración y calidad de datos, normalmente deben compararse los resultados de un período con los resultados de otro. Un uso típico consistiría en comparar las ventas del trimestre en curso con el mismo trimestre de los tres años anteriores. Algunos proveedores de integración de datos ofrecen kits de integración o conectores para facilitar el acceso al software de aplicaciones empresariales comerciales.

La calidad de los datos es de vital importancia, tanto para sistemas operativos como para almacenes de datos. En un entorno operativo, nadie quiere enviar un pedido equivocado a una dirección incorrecta, entregar 50 kilos de un producto cuando se han pedido 50 libras, suministrar medicación errónea a un paciente, ni transferir fondos a una cuenta de banco incorrecta. En un entorno de almacenamiento de datos, nadie quiere tomar decisiones basadas en datos incompletos, incorrectos o contradictorios. Todo ello se puede evitar mediante la implementación de herramientas de calidad de datos.

Con BI para sistemas operativos y almacenes de datos, una empresa no sólo puede mejorar sus operaciones cotidianas, sino que además puede comparar los resultados actuales con valores registrados en el pasado, a fin de identificar tendencias y abordar problemas antes de que se agraven.

LAS VENTAJAS DE BI

MEJORE LA EFICIENCIA Y LA EFECTIVIDAD EN SU EMPRESA

Al elegir un producto de Business Intelligence, además de las características específicas del producto, es importante tener en cuenta otros factores, como la facilidad de uso, la facilidad de implementación y administración, la escalabilidad, las opciones de la interfaz de usuario y la integración en la plataforma actual y futura de su empresa.

La toma de decisiones constituye una de las tareas principales de los cargos directivos. Si puede mejorar la calidad general en los procesos de toma de decisiones, podrá mejorar no sólo la efectividad en toda su empresa, sino también la eficiencia en su negocio. Business Intelligence le ayudará a tomar mejores decisiones en su organización, y no sólo hará **funcionar** su negocio, sino que lo **gestionará** de forma más eficiente y efectiva.

BI permite a los usuarios analizar los planes y resultados de una empresa y contribuye a un mejor conocimiento de ésta. Proporciona una visión de los aspectos que funcionan de forma satisfactoria e identifica las áreas conflictivas con tiempo suficiente para emprender acciones correctivas. Puede utilizarse para identificar oportunidades, así como problemas potenciales. Es decir, puede emitir una alerta cuando se producen situaciones de excepción, como por ejemplo, una caída de las ventas de

un 20% por debajo de lo previsto o una caída del valor de inventario por debajo de un límite.

La variedad de componentes del conjunto de productos de BI permite a las empresas elegir los más adecuados para las tareas que realicen y para el nivel de experiencia individual de los empleados. Pueden implementar las funciones que se necesiten inmediatamente e ir introduciendo otras en el futuro a medida que se necesiten. Antes solamente los técnicos especializados utilizaban herramientas de BI, pero actualmente la mayoría de los usuarios empresariales también pueden utilizarlas con éxito. Esto ha servido para democratizar el uso de BI en las empresas. El papel de las TI ha evolucionado positivamente, antes se encargaban de gestionar nombres de usuario y contraseñas, y actualizar informes, ahora realizan actividades más estratégicas que aplican la tecnología adecuada para dar poder de análi-

sis a los usuarios empresariales. Esto ha permitido a los usuarios contar con un tiempo de respuesta más rápido y la capacidad para desglosar y realizar análisis interactivos, lo cual permite que las TI realicen otras tareas importantes para mejorar la eficiencia y la efectividad de la empresa.

Mientras que muchos directivos y supervisores se enorgullecen de su intuición, BI ofrece herramientas para ayudar a verificar sus sospechas e incluso descubrir nuevas oportunidades. Permite a los usuarios explorar resultados a un alto nivel y luego profundizar para examinar los detalles subyacentes. Business Intelligence es uno de los factores clave para una toma de decisiones eficaz.

Al elegir un proveedor de Business Intelligence, es importante tener en cuenta varios factores, como la experiencia, la reputación y la estabilidad, así como los servicios que ofrece y la calidad y solidez de sus partners.

PERSPECTIVAS DE IMPLEMENTACIÓN DE BI

EMPIECE POCO A POCO Y PREPÁRESE PARA MOVERSE RÁPIDAMENTE

La puesta en marcha de una iniciativa de BI no es necesariamente costosa, especialmente si el proveedor elegido ofrece una serie de productos que facilitan el inicio y la expansión del uso de BI, implementando las herramientas necesarias mientras su negocio continúa creciendo y expandiéndose.

Convierta a sus profesionales en consumidores de BI autosuficientes

Mientras su empresa hace la transición desde un entorno inconstante de hojas de cálculo, suele ser conveniente empezar la implementación poco a poco; por ejemplo, se puede desplegar BI en una sola aplicación empresarial con una herramienta de consulta y de creación de informes. A medida que vaya adquiriendo experiencia con la nueva tecnología, la empresa puede añadir funciones y extender la implementación de BI a otras aplicaciones. Una posibilidad es empezar por la aplicación que tenga la mayor acumulación de informes. Aunque el departamento de TI puede usar herramientas de BI para reducir la acumulación, el objetivo final debe ser que sus usuarios sean autosuficientes y tengan que depender menos de las TI para realizar sus análisis.

Las TI pueden suministrar asistencia mediante las funciones de “análisis guiado” de algunas herramientas de BI para crear informes controlados por parámetros con criterios de filtrado seleccionados por el usuario y que puede utilizar para realizar análisis personalizados. A medida que los usuarios adquieran experiencia, algunos de ellos generarán sus propios informes y contribuirán a ampliar la biblioteca de informes de la empresa. Cada empresa

debe decidir el enfoque más adecuado para la implementación. Por lo general, cuando una empresa descubre las ventajas de BI, su uso se expande rápidamente en todo el negocio. La implantación de herramientas de BI comerciales no implica el abandono de las hojas de cálculo. El departamento de TI debe establecer procedimientos de distribución y control, y adquirir herramientas de BI compatibles con las hojas de cálculo.

Facilite el análisis con un almacén de datos

En todo momento existe una gran variedad de usuarios de BI, desde los noveles a los expertos. El departamento de TI puede establecer e imponer el cumplimiento de políticas que definan quiénes pueden acceder a ciertos informes y quiénes pueden crear informes propios. Si la empresa tiene algún paquete de software comercial, es posible que incluya herramientas de BI de uso extendido y que ya se hayan utilizado.

FreshDirect, una empresa de reparto de comestibles online, al principio utilizó el software SAP® BusinessObjects™ Edge para obtener una visión completa de las quejas y feedback del cliente, y así identificar aspectos claves en la cadena de valor, conocer sus tendencias y evaluar cómo esos aspectos afectaban el negocio. Mediante SAP BusinessObjects Edge, los informes sobre el feedback del cliente se han convertido en un tesoro de información. Gracias a la información de los informes, FreshDirect ha podido profundizar en los datos de cliente producto por producto, reconocer las preferencias

Después de utilizar BI con fines operativos, probablemente las empresas desearán utilizarlo para un análisis más detallado que, a menudo, requiere la comparación de los resultados de un período con los de otro. El uso de un almacén que contiene valores de datos históricos facilita estos análisis, lo cual hace posible las comparaciones por períodos. Normalmente, un almacén de datos contiene datos de varias fuentes. El software de integración de datos proporciona la tecnología que permite cargar el almacén, mientras que el software de calidad de datos permite garantizar que los datos consolidados sean precisos y coherentes. Muchas organizaciones han intentado crear almacenes de datos que, a efectos prácticos, eran vertederos de datos; el uso del software de calidad de datos pretende evitarlo. Uno de los dichos más viejos de TI es “si entra basura, sale basura” y esto se puede aplicar en ambos casos, almacenes de datos y sistemas operativos.

y comprender cómo todo ello ha afectado el negocio, e incluso identificar los productos que afectaron negativamente a la fidelidad del cliente o tuvieron mayor demanda. Al poseer esta información, los ejecutivos han podido observar los procesos en la planta donde tenían problemas -tanto en la operación de picking como en la cadena de montaje- y hacer frente a ellos de forma proactiva. Consecuentemente, FreshDirect ha podido mejorar la calidad del producto y del envío, y ahorrar de forma significativa en los descuentos ofrecidos al cliente para compensar un problema de entrega o empaquetado.

REQUISITOS DE LOS PRODUCTOS DE BI

VAYA MÁS ALLÁ DE LAS FUNCIONES DEL PRODUCTO Y TENGA EN CUENTA A SUS USUARIOS

Al elegir un producto de Business Intelligence, además de las características específicas del producto, es importante tener en cuenta otros factores, como la facilidad de uso, la facilidad de implementación y administración, la escalabilidad, las opciones de la interfaz de usuario y la integración en la plataforma actual y futura de su empresa.

Factores clave en la elección del producto:

- Conjunto de productos integrados con una variedad de funciones que la empresa puede implementar a medida que sea necesario. El crecimiento de la compañía no debería superar la capacidad del software del proveedor de BI. Además, es posible que haya usuarios individuales que requieran otras funciones, y un conjunto de productos integrados ofrece la mayor flexibilidad de despliegue.
- Escalabilidad para admitir un número de usuarios en aumento a medida que la empresa crece y aumenta el uso. La experiencia adquirida con la práctica y la constatación de su utilidad harán que el uso de BI se extienda rápidamente.
- Función de calidad de datos para garantizar una base de datos fiable, de manera que la empresa gestione datos precisos, coherentes y completos. Las decisiones de alta calidad requieren datos de similar calidad, que le ayuden a evitar conflictos debidos a la existencia de “varias versiones de la verdad”.
- Capacidad para acceder e integrar una amplia variedad de diversas fuentes de datos. Aunque muchas empresas al principio realizan sus análisis en sistemas individuales, llegará un momento en que necesitarán datos de varias fuentes para obtener una visión global. Un conjunto de productos que incluye la tecnología de integración de datos y la capacidad para ver los datos como si estuvieran ubicados en una única fuente permite conseguirlo fácilmente.
- Integración con el software de escritorio, especialmente con Microsoft Office. Esto permitirá a los usuarios complementar BI con las herramientas de uso habitual y reducir los requisitos de formación.
- Soporte para múltiples sistemas operativos. De este modo, mantiene las puertas abiertas a desarrollos futuros y evita restringir su empresa a un sólo sistema operativo. Linux está en pleno auge, por lo que es importante que la solución de BI sea compatible con dicho sistema.
- Rapidez de instalación inicial y despliegue, así como facilidad para añadir más usuarios. Estos factores no sólo permiten añadir usuarios nuevos rápidamente, sino que aumentan la productividad del departamento de TI.
- Herramientas de administración potentes, pero de fácil uso. El departamento de TI debe controlar “quién accede a qué” y proporcionar un nivel de seguridad y privacidad que no es posible en un entorno únicamente de hojas de cálculo. Los datos son un activo importante que los productos de BI deberían proteger, al mismo tiempo que permiten que los usuarios que necesiten analizarlos puedan hacerlo eficientemente.
- Mediante las funciones sólidas de catalogación y distribución de informes, los usuarios autorizados podrán recibir análisis relevantes tanto al solicitarlos o mediante una suscripción periódica. También es importante la función de alerta, con el fin de avisar a los usuarios cuando se producen ciertos eventos o se alcanzan valores umbral.
- Capacidad de enviar informes a una amplia variedad de dispositivos móviles y de sobremesa, con contenido formateado que se adapte a la funcionalidad de estos dispositivos
- Función de búsqueda potente que permita encontrar la información requerida y localizar análisis e informes relevantes
- Soporte para usuarios empresariales que desean “hablar” en términos empresariales. Un conjunto de productos con una capa semántica transparente aísla a los usuarios de complejidades técnicas y les permite concentrarse en cuestiones empresariales sin distraerse con detalles técnicos del software. Los detalles de la jerarquía de datos deberían estar disponibles para los usuarios que necesitan saber de dónde proceden los datos y las fórmulas subyacentes (por ejemplo, cómo se calculan los beneficios brutos y los netos).

REQUISITOS DE LOS PROVEEDORES DE BI

EXAMINE AL PROVEEDOR DETRÁS DEL PAQUETE

Al elegir un proveedor de Business Intelligence, es importante tener en cuenta varios factores como la experiencia, la reputación y la estabilidad, así como los servicios que ofrece y la calidad y solidez de sus partners.

Factores clave en la elección del producto:

- Capacidad del proveedor para suministrar formación. Muchos proveedores ofrecen formación en su propia sede y en la del cliente; pero otros han desarrollado sistemas de autoaprendizaje por ordenador que pueden ser de gran utilidad, tanto para principiantes como para usuarios con experiencia que pueden aprender funciones avanzadas.
- Un buen historial y un crecimiento satisfactorio, tanto en lo que respecta a ingresos como en capacidades. La expansión y la rentabilidad son indicios de una gestión inteligente y de la aceptación del producto. Esto permite al proveedor satisfacer a sus clientes e invertir en el futuro.
- Un historial de adquisición e integración de tecnología complementaria. Es señal de la capacidad para reaccionar con rapidez a las nuevas exigencias del mercado y suministrar

a los clientes la tecnología que necesitan, tanto ahora como en el futuro.

- Un historial de visión de futuro e innovación. Un proveedor con un buen historial de innovación y liderazgo en el sector, probablemente no sólo satisfará las necesidades actuales de sus clientes, sino que se anticipará y satisfará sus requerimientos futuros.
- Reputación y capacidad como especialista de BI. A medida que el uso de BI se incrementa, es probable que su empresa decida implementarlo en sistemas y bases de datos adicionales. ¿Qué ocurrirá si, tras apostar por la tecnología exclusiva de un proveedor, su organización decide usar otra base de datos? Necesita un especialista de BI que pueda gestionar una amplia variedad de fuentes.
- Múltiples opciones de entrega. Aunque muchos proveedores sólo permiten el uso de sus productos en los servidores de la empresa cliente, otros ofrecen también opciones “bajo demanda” o software como servicio (SaaS). En este escenario, el proveedor aloja el software en sus propios servidores y la empresa cliente lo utiliza a través de navegadores web. El modelo SaaS puede resultar especialmente útil para

empresas pequeñas que quieren minimizar los costes de inicio inmediatos, ya que permitirá instalar el software en su sede cuando, en el futuro, sea conveniente desde el punto de vista económico.

- Un gran número de partners, tanto proveedores de software como consultores. Un indicativo de “apertura” es la cantidad de productos de software con la que funciona una herramienta de BI. El énfasis en las relaciones con partners hace pensar que el proveedor no tendrá problemas para integrar su tecnología en el entorno de software actual del cliente y también en entornos futuros. Los proveedores que cuentan con una base sólida de partners especializados permitirán a su empresa recurrir a los expertos, si fuera necesario.
- Un proveedor con un conjunto de productos proporciona una potente vía de crecimiento. Su empresa necesita una solución que trabaje en varios sistemas operativos y entornos de almacenamiento de datos para proporcionar la máxima flexibilidad de implementación.
- Un excelente historial y una amplia experiencia en empresas de todos los tamaños. Probablemente su empresa crecerá y se expandirá. Aunque hoy no sea grande, podría serlo mañana. Elija un proveedor con el que pueda crecer.
- Presencia internacional. Si tiene previsto operar a escala internacional en el futuro, necesita un proveedor que también lo haga.

La puesta en marcha de una iniciativa de BI no tiene por qué ser costosa, especialmente si el proveedor elegido ofrece una serie de productos que facilitan la expansión de uso de BI y la implementación de las herramientas requeridas durante la expansión.

CONCLUSIÓN

MEJORE LOS RESULTADOS DE SU EMPRESA CON BUSINESS INTELLIGENCE

Business Intelligence permite analizar los planes y resultados de una empresa y contribuye a un mejor conocimiento de ésta. Ofrece una visión de los aspectos que funcionan de forma satisfactoria e identifica las áreas conflictivas con tiempo suficiente para corregirlas. Puede utilizarse para reconocer tanto oportunidades como problemas potenciales y alertar a su organización cuando se encuentre en situaciones de excepción.

Todos los empleados tienen la responsabilidad de tomar las mejores decisiones posibles, basadas en la información disponible en un momento dado. Si se mejoran las posibilidades de análisis y gestión de los datos manejados, también mejorará la calidad de las decisiones.

Business Intelligence proporciona una serie de herramientas y soluciones con esta finalidad. Se trata de tecnología que respalda la toma de decisiones y es un componente clave. La alineación de los esfuerzos individuales y departamentales con las estrategias globales debería dar como resultado en una mejora general de la empresa.

Aunque muchas pequeñas y medianas empresas han utilizado durante mucho tiempo hojas de cálculo como principal herramienta de BI, también son muchas

las que han constatado que no es una solución perdurable y que puede conducir a un "caos de datos" y análisis inconsistentes. Nuestra intención no es que se dejen de usar las hojas de cálculo, sino que se integren en el conjunto de herramientas de BI de la empresa, especialmente si se utilizan con un conjunto de productos de BI que sea compatible con entornos de hojas de cálculo.

¿No debería su empresa utilizar tecnología de Business Intelligence que le permitiera gestionar su negocio de forma más inteligente?

Todos los derechos reservados. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign y otros productos y servicios de SAP mencionados aquí, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de SAP AG en Alemania y en otros países.

Business Objects y el logotipo de Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius y otros productos y servicios de Business Objects mencionados aquí, así como sus respectivos logotipos, son marcas comerciales o marcas registradas de Business Objects S.A. en Estados Unidos y en otros países. Business Objects es una empresa de SAP.

Todos los demás nombres de productos y servicios mencionados son marcas comerciales de sus respectivas empresas. La información contenida en este documento sólo tiene valor informativo. Las especificaciones nacionales de los productos pueden variar.

Estos materiales están sujetos a modificaciones sin previo aviso. SAP AG y sus empresas asociadas ("Grupo SAP") proporcionan estos materiales sólo con fines informativos, sin que constituyan ninguna representación ni garantía de ningún tipo. Asimismo, el Grupo SAP no se responsabiliza de posibles errores u omisiones presentes en estos materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios del Grupo SAP son las que se especifican en las declaraciones de garantía que acompañan a dichos productos y servicios, en el caso de que existan. Nada de lo especificado aquí debe interpretarse como una garantía adicional.

www.sap.com/spain/contactsap