

# Empresas basadas en datos

WHITE PAPER



Este documento contiene información comercial secreta, confidencial ("Información confidencial") y propiedad de Informatica Corporation y no se puede copiar, distribuir, duplicar o reproducir en modo alguno sin el consentimiento previo por escrito de Informatica.

Aunque se ha intentado por todos los medios garantizar la precisión y compleción de la información aquí presentada, este documento puede contener errores tipográficos o imprecisiones técnicas. Informatica no asume ninguna responsabilidad por ningún tipo de pérdida derivada del uso de la información incluida en este documento. La información incluida en este documento está sujeta a cambios sin previo aviso.

La incorporación de los atributos de los productos mencionados en este documento en cualquier versión o actualización de cualquier producto de software de Informatica, así como la fecha de dichas versiones o actualizaciones, quedan sujetas al criterio exclusivo de Informatica.

Protegido por una o más de las siguientes patentes de EE. UU.: 6,032,158; 5,794,246; 6,014,670; 6,339,775; 6,044,374; 6,208,990; 6,208,990; 6,850,947; 6,895,471; o por las siguientes patentes en trámite de EE. UU.: 09/644,280; 10/966,046; 10/727,700.

Edición publicada en octubre de 2009.

## Contenido

Introducción.....	2
El valor de los datos y el precio de desatenderlos.....	3
¿Por qué es tan difícil obtener un valor real de los datos? .....	4
La importancia de basarse en los datos .....	5
La recompensa .....	6
Cómo conseguirlo: empiece inmediatamente con Informatica 9 .....	7

“Si desea obtener beneficios de datos e información como activos estratégicos, tendrá que gestionarlos con el mismo dinamismo y profesionalidad que aplica al resto de activos”.

— Thomas Redman, Data Driven<sup>1</sup>

## Introducción

Los datos son un activo empresarial fundamental. Los activos físicos, como los equipos, las propiedades o el inventario, suelen determinar el valor de una empresa. Hoy en día y desde que entramos en la era de la información, la mayoría de las empresas han comprendido que sus datos son activos esenciales. Cuando las empresas disponen de datos oportunos y fiables, no tienen dificultades para entrar en nuevos mercados, captar y conservar clientes importantes, eliminar los costosos retrasos y errores operativos, agilizar la entrega de productos y tomar decisiones más inteligentes. **En resumen, se sitúan por delante de la competencia.**

Sin embargo, para alcanzar tales beneficios, las empresas deben estar bien organizadas con el fin de garantizar que la gestión y el uso de sus datos son los más apropiados para su negocio. Esto puede suponer un esfuerzo, si no demoledor, sí desalentador. Tengamos en cuenta que el departamento de IT puede tardar semanas en proporcionar al negocio un simple extracto de datos del sistema. Puede llevar meses o años conseguir que sólo dos aplicaciones como, por ejemplo, el sistema de gestión de pedidos y el de facturación, compartan datos de forma eficaz. Asimismo, la empresa puede pasar semanas limpiando un conjunto de datos; todo para que después éste vuelva a corromperse al incorporar datos nuevos al sistema.

Para superar estos retos, es preciso invertir en el personal, los procesos y la tecnología necesarios para saber dónde se encuentran los datos, comprenderlos, limpiarlos y mantenerlos limpios, además de aplicarlos en el lugar, el momento y la forma requeridos. Las empresas que ya lo han hecho son capaces de aprovechar sus activos de datos para que funcionen de forma más rápida e inteligente, superando así a la competencia. **Están basadas en datos.**

## El valor de los datos y el precio de desatenderlos

¿Qué puede obtener si destina a los datos la misma cantidad de cuidados e inversión que al resto de activos empresariales? ¿Cuáles son los beneficios de una gestión y utilización eficaces de los datos? Analicemos algunos ejemplos reales:

- **ACH Foods** ahorró 3 millones de dólares con la integración de una adquisición porque agilizó la migración de los datos desde la empresa adquirida.
- **GfK**, empresa de investigación de mercados, diversificó su gama de productos y redujo los fallos en los datos que facilitaba a los clientes a través de la mejora del método de gestión de los datos complejos y de su calidad.
- **Oi**, proveedor de telecomunicación líder en Brasil, introdujo un innovador plan de servicios de llamadas de prepago tras la integración de datos en los sistemas de CRM, facturación y prepago interno.
- **Electronic Arts**, empresa de juegos, ahorró millones en inventario y otros gastos relacionados mejorando la previsión de ventas a partir de datos que se integraron en 22 sistemas.

Estos son ejemplos de tipos de gestión de datos eficaces para aumentar el valor empresarial.

Los ejemplos negativos son aún más reveladores:

- Cuando la empresa Enron quebró, varias de las principales instituciones de Wall Street tardaron semanas en descubrir la repercusión financiera que sería, en algunos casos, de miles de millones. Muchas de estas instituciones tuvieron que revisar sus números públicos. ¿Por qué? No pudieron recopilar todos los datos de los distintos instrumentos financieros vinculados a Enron a través de varias divisiones.
- Similar a este caso, pero de dimensiones infinitamente mayores, fue lo ocurrido en 2008 con la crisis hipotecaria. Los datos relativos a las posibilidades más pesimistas se descartaban de forma habitual y los modelos financieros se basaban en datos sesgados. Alan Greenspan afirma que "La estructura intelectual se desplomó el verano del año pasado porque el registro de datos en los modelos de gestión de riesgos sólo incluía información de las últimas dos décadas, un periodo de euforia general".<sup>2</sup>
- Amazon descatalogó 57.000 libros de sus listas de búsqueda y venta de ejemplares de forma no intencionada porque, por error, estaban clasificados como material para "adultos".

El precio por no invertir en los datos, por pensar que el método de gestión empleado, sea cual sea, es "suficiente", puede ser enorme. De hecho, puede representar una amenaza para las bases de su negocio.

<sup>2</sup> Declaración de Alan Greenspan en el Comité de Supervisión y Reforma Gubernamental de la Cámara de Representantes de Estados Unidos el 23 de octubre de 2008

“Los datos de una empresa pueden añadir un valor enorme a todas las actividades del negocio, desde el marketing y el desarrollo de nuevos productos hasta las estrategias de gestión financiera. No obstante, la mayoría de las empresas no utilizan sus datos para generar ventajas estratégicas. Los datos sin utilizar o erróneos hacen que muchas operaciones y procesos de toma de decisiones fracasen”.

— Thomas Redman, *Data Driven*<sup>3</sup>

## ¿Por qué es tan difícil obtener un valor real de los datos?

Si fuera sencillo, todo el mundo utilizaría los datos para tomar la decisión perfecta y mantener el buen funcionamiento de las operaciones empresariales. Sin embargo, obtener valor de los datos puede ser una tarea difícil. Éstos son algunos de los problemas más habituales:

- **Hay tantos datos repartidos por toda la empresa**, que desconoce qué tiene y dónde se encuentra. Aunque crea saber qué datos tiene, suele llevar mucho tiempo y esfuerzo acceder a ellos. Para el personal de IT suele representar una tarea muy laboriosa recopilar todos los datos de los sistemas existentes.
- **Aunque tenga acceso a los datos, es difícil obtenerlos donde, cuando y como los necesita.** Los datos son necesarios para diversas personas, en momentos distintos y de formas diferentes. El departamento de IT realiza una laboriosa tarea para que las entregas de datos cumplan todos estos requisitos y, por norma general, estos esfuerzos suelen enmarcarse en proyectos puntuales. Las modificaciones también representan un gran reto para el departamento de IT.
- **Los datos suelen estar “sucios”, es decir, repletos de errores, omisiones e incoherencias.** Además, y para empeorar aún más la situación, es complicado saber qué datos están sucios y en qué medida. Realizar análisis para descubrir los problemas de calidad es una tarea que requiere mucho tiempo. ¿Cómo puede decidir qué datos se deben limpiar primero y cuáles tendrán un impacto mayor?
- **La calidad de los datos es un problema presente en todas partes.** Incluso si soluciona un problema de calidad en una ocasión, ese mismo error puede reaparecer en cualquier momento y lugar. Debe aplicar la misma regla para solucionar los problemas de calidad en distintas ubicaciones, de manera que garantice la coherencia y evite tener que empezar de cero. En cualquier caso, lo ideal es mejorar la calidad de los datos para prevenir los problemas y no después de la incidencia, que suele ser lo más común. No es suficiente con limpiar los datos una vez, hay que mantenerlos limpios. Se necesitan nuevas funciones y herramientas para implantar procesos de gobierno de datos que garanticen dicho mantenimiento.
- **La empresa debe implicarse en estos procesos.** La participación activa de la empresa es fundamental porque ésta conoce la normativa empresarial de datos y el aspecto que deben tener. De todos modos, es muy difícil que los ejecutivos y gerentes del negocio se impliquen de forma activa y continua. Normalmente, la empresa comunica las normas referentes a los datos en unas sencillas hojas de cálculo, que se envían al departamento de IT para que las incorpore en una base de datos o aplicación. En esencia, la empresa y el departamento de IT no hablan el mismo idioma. Se producen numerosos intercambios que prolongan en gran medida el proceso y se pone en evidencia una enorme falta de comunicación, lo que perjudica la precisión de los resultados.
- **Es complicado establecer y hacer cumplir políticas de gestión de datos.** ¿En qué medida son los datos privados o sensibles? ¿Hasta qué punto han de ser actualizados para determinados usos o aplicaciones? ¿Qué grado de limpieza deben poseer? En caso de que existan políticas que regulen estas características, resulta casi imposible hacer que se cumplan de forma generalizada y coherente sin un esfuerzo de programación desproporcionado y costoso.
- **Justificar su valor para el negocio es todo un reto.** Los datos deficientes dentro de las empresas son un problema que siempre ha estado presente. La novedad es que, a medida que los límites departamentales desaparecen y los datos fluyen libremente entre aplicaciones, los problemas de calidad de datos tienen un mayor impacto en el negocio, provocando que los proyectos y procesos fracasen. Ya que los datos fluyen entre departamentos y unidades de negocio, a menudo es necesario argumentar la conveniencia de adoptar una política de gestión de datos a nivel departamental y empresarial. Y esto lleva tiempo.

## La importancia de basarse en los datos

Superar todos estos retos exige un compromiso. Es necesario realizar inversiones y cambiar la cultura empresarial, pero merece la pena. Las empresas basadas en los datos potencian al máximo su valor empresarial al establecer la organización, los procesos y la infraestructura necesarios para gestionar dichos datos como un activo estratégico, garantizando que los datos relevantes y de confianza llegan a la empresa como, donde y cuando se requieren para satisfacer las cambiantes necesidades del negocio. ¿Qué significa esto exactamente? Analicemos los componentes de una "empresa basada en los datos".

- **Valor empresarial:** aunque a menudo se considera que los datos son un problema exclusivo de IT, el uso y el valor de los mismos afecta a toda la empresa.
- **Organización, procesos e infraestructura:** una gestión de datos eficaz exige unos procesos adecuados, un personal debidamente capacitado y una infraestructura tecnológica apropiada para respaldar al personal y a los procesos. El eje de toda infraestructura tecnológica es una plataforma de integración de datos.
- **Relevancia:** no todos los datos son importantes o útiles para el negocio. Es fundamental concentrar los limitados recursos en los datos más relevantes para el funcionamiento del negocio. No obstante, establecer la relevancia de los datos implica esfuerzo y disciplina.
- **Confianza:** la empresa debe poder confiar en los datos con los que trabaja. Es necesario saber de dónde vienen los datos y si están limpios y son precisos.
- **Cuándo, dónde y cómo:** los datos son necesarios para diversas personas, en momentos distintos y de formas diferentes. Un representante de atención al cliente podría necesitar el historial de transacciones completo de un cliente cuando reciba una llamada de éste. Un analista de marketing podría necesitar ver todas las transacciones que los clientes han realizado durante los últimos tres años para descubrir tendencias y patrones. El representante de ventas de un socio de distribución podría necesitar recibir una alerta por correo electrónico en el momento en que uno de sus clientes informe de un problema de soporte.
- **Necesidades cambiantes:** el negocio no es estático, sino que cambia constantemente. Por eso, es necesario que los datos cambien de forma paralela. Adecuar los datos para que cumplan un requisito de negocio específico en un momento concreto es algo sencillo. En cambio, asegurarse de que las necesidades de datos del negocio están cubiertas a medida que cambian no es tan fácil.

## La recompensa

¿Qué puede lograr si basa el negocio en los datos? ¿Qué tipo de valor empresarial puede impulsar? Considere el impacto que pueden generar las capacidades siguientes:

- **Obtener acceso virtual a los datos** de los sistemas de una empresa adquirida y combinarlos con sus propios datos justo después de la adquisición. Gracias a la combinación de datos de ambas entidades, podrá proporcionar los informes financieros consolidados exigidos por Wall Street e identificar a los nuevos clientes obtenidos a partir de la adquisición para poder empezar las ventas cruzadas sin perder un minuto.
- **Crear una visión única de los clientes de la empresa** mediante la combinación virtual de datos de una gran cantidad de fuentes diferentes y aplicar un único conjunto de reglas de calidad de datos para todas las aplicaciones con datos de los clientes. Con unos datos limpios y consistentes de los clientes, podrá ofrecer servicios y soporte de la mayor calidad en todos los puntos de contacto con el cliente contribuyendo así a la retención y la participación en carteras.
- **Medir la calidad de los datos operativos** (por ejemplo, códigos de producto/cuenta, información de contacto del cliente, datos del proveedor) para que los propietarios del proceso de negocio puedan ver los problemas de calidad de datos, y dotar así al negocio de la capacidad suficiente para solucionar dichos problemas en colaboración con el departamento de IT. Con unos datos precisos, podrá eliminar los errores operativos que pueden retrasar e incluso hacer fracasar la distribución de productos y servicios a los clientes.
- **Producir datos con eficacia para que la creación de informes de conformidad sea correcta y precisa.** De esta forma, se elimina el riesgo de las penalizaciones provocadas por datos erróneos o incompletos. También podrá establecer con facilidad y hacer cumplir de forma coherente diferentes políticas relativas a la limpieza de los datos, la protección de datos sensibles y la actualización de datos para el cumplimiento de los requisitos normativos.

## Cómo conseguirlo: empiece inmediatamente con Informatica 9

Casi todo el mundo está de acuerdo en que los datos son uno de los elementos más valiosos de una empresa. La gestión de datos como un activo no es un concepto nuevo, pero las ideas no siempre se traducen en acciones. La mayoría de empresas no ha empezado a invertir en procesos y personal para formalizar la gestión de datos. Además, necesitan actualizar su infraestructura tecnológica para respaldar dichos procesos. Puede que esto suene como un esfuerzo descomunal, pero se puede empezar poco a poco e ir ampliando el alcance a medida que pasa el tiempo. La clave es ponerse en marcha ahora.

Informatica le puede ayudar. Contamos con una reconocida trayectoria de éxito ayudando a miles de empresas y organizaciones a integrar sus datos con el objetivo de satisfacer las necesidades del negocio. Además, Informatica® 9, la versión más reciente de nuestra plataforma de integración de datos, ha sido concebida precisamente para permitir que su empresa se base en los datos. Con Informatica 9, no hay necesidad de esperar. Le proporcionamos los tres elementos clave para que su empresa comience a basarse en datos.

- **Colaboración entre empresa e IT.** Informatica 9 elimina las barreras idiomáticas y de colaboración entre el personal de la empresa, que comprende y define los requisitos de negocio para los datos, y el equipo de IT, responsable de la implantación técnica. Sin retrasos. Sin problemas de comunicación. Sin confusiones entre lo que la empresa necesita y lo que IT entrega. Gracias a Informatica 9, el personal de la empresa y de IT puede colaborar con eficacia para garantizar que los datos satisfacen sus necesidades empresariales.
- **Calidad de datos generalizada.** Informatica 9 logra que la calidad de datos se extienda por toda la empresa. Ahora todos los interesados pueden participar plenamente en el proceso y la calidad de datos se puede aplicar a todos los datos y todas las aplicaciones. Se acabaron las dudas acerca del alcance de los problemas de calidad de los datos. Se acabaron los motivos para que los expertos de la empresa no se encarguen directamente de la calidad de los datos. Se acabaron las soluciones provisionales a los problemas de calidad de los datos. Con Informatica 9, podrá confiar en sus datos, en todo momento, para cubrir cualquier necesidad.
- **SOA - Servicios basados en datos.** Informatica 9 le permite hacer búsquedas con rapidez, comprender los datos relevantes para su negocio y, además, acceder a ellos de forma virtual. También le permite crear servicios de datos con rapidez de forma que los datos, junto con sus reglas y políticas, puedan reutilizarse en cualquier parte. Sin que sea necesario esperar semanas o meses para acceder a los datos. Sin perder el tiempo en reinventar el proceso. Sin diferentes versiones de la realidad. Con Informatica 9, podrá responder inmediatamente a las nuevas y cambiantes necesidades empresariales con respecto a los datos.

Las empresas basadas en datos son más dinámicas. Sus operaciones empresariales son más eficaces y económicas. Sus relaciones con los clientes tienen un mayor valor. Sus decisiones son más inteligentes. Superan a la competencia.

Es hora de que su empresa se base en los datos. En Informatica, estamos deseando ayudarle a conseguirlo.





**INFORMATICA**<sup>®</sup>  
The Data Integration Company™

Informatica en España: Albasanz 15, 28037 Madrid · Constitución 1, 08960 Sant Just Desvern, Barcelona. Teléfono: 902 882 062. Fax: 933 714 895. [www.informatica.com/es](http://www.informatica.com/es)  
Teléfono: 650.385.5000 Fax: 650.385.5500 Teléfono gratuito en EE. UU.: 1.800.653.3871 [www.informatica.com](http://www.informatica.com). Informatica en España: Albasanz 15, 28037 Madrid · Constitución 1, 08960 Sant Just Desvern, Barcelona. Teléfono: 902 882 062. Fax: 933 714 895. [www.informatica.com/es](http://www.informatica.com/es).

© 2009 Informatica Corporation. Todos los derechos reservados. Impreso en España. Informatica, el logotipo de Informatica y The Data Integration Company son marcas comerciales o marcas registradas de Informatica Corporation en Estados Unidos y en jurisdicciones de todo el mundo. Todos los demás nombres de compañías y productos pueden ser nombres comerciales o marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Primera publicación: 2009

7060ES (06/10/2009)