



## Inteligencia de negocios

### Conceptos preliminares

En toda organización se tiene la necesidad de contar con información relevante como soporte a la toma de decisiones. Dicha información proviene de distintas fuentes y debe ser oportuna, rápida y fácil de interpretar. En la unidad anterior revisamos el concepto de almacén de datos, la presente unidad descansa enormemente sobre este concepto en virtud de que consta del siguiente paso a tomar una vez que la información está organizada y estructurada: la inteligencia de negocios.

Inteligencia de Negocios (BI) es la combinación de herramientas, técnicas y metodologías que, apoyadas de las tecnologías de Información, facilitan la explotación y el análisis de información para convertirla en conocimiento y con ello apoyar a la toma de decisiones. En la figura se muestra como la intersección entre la administración del negocio, las actividades del mismo y la TI.

BI actúa como un factor estratégico para una organización; Genera una potencial ventaja competitiva, que no es otra que proporcionar información privilegiada para responder a los problemas inherentes al negocio. La información que proporciona el BI puede ser utilizada en la más diversa variedad de decisiones, por ejemplo: entrada a nuevos mercados, promociones u ofertas de productos, control financiero, optimización de costos, planificación de la producción, análisis de perfiles de clientes, rentabilidad, logística, etc.

### Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Un indicador clave de desempeño (KPI por sus siglas en inglés) es una métrica de negocio usada para evaluar factores clave en el éxito dentro de la organización. Cada organización contará con sus propios KPI's ya que se alinean a cada negocio en específico. Por ejemplo, para una banco el índice de capitalización es un indicador clave mientras que para una firma de consultoría podría ser el porcentaje de avance de sus proyectos en general. ¿Podría usted sugerir KPI's adecuados en las siguientes organizaciones?

- Un Hospital
- Un club de futbol profesional
- Una aseguradora
- Un Retail
- Un distribuidor de autos

La correcta selección de los indicadores nos dará la guía para la toma de decisiones. Una vez definidos, estos serán presentados en un tablero de control, tema revisado a continuación.



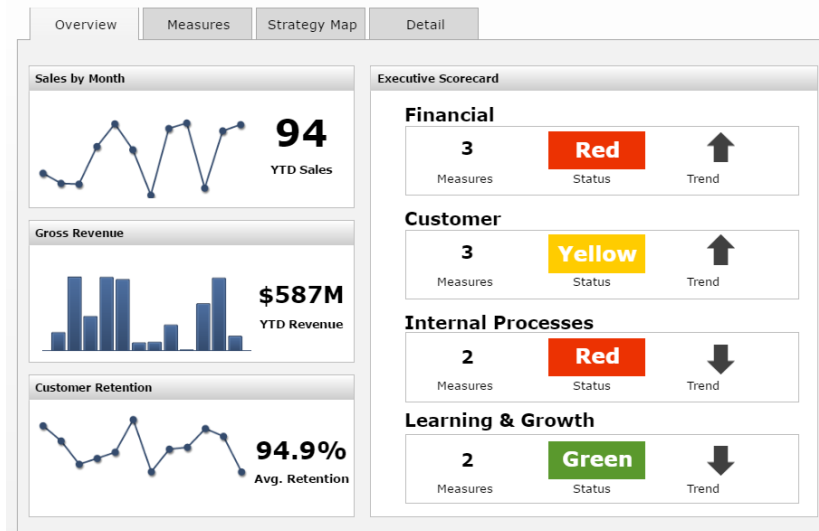
## Diseño de Tableros

Un tablero de control es una herramienta informática que permite presentar los indicadores clave e información relevante para la compañía. Un tablero debe ser simple y fácil de leer pero también deberá contener información precisa y suficiente. Podría verse como un “termómetro” de la organización.

El tablero de control por excelencia es el llamado Cuadro de Mando Integral (CMI) conocido también como Balance Scorecard (BSC) o Dashboard. Es una herramienta de control organizacional que permite establecer y monitorear los objetivos de una empresa en conjunto y de sus diferentes áreas o unidades de negocio. El BSC permite a la organización dar seguimiento a su plan estratégico y permite a la alta dirección contar con información de primera mano en caso de que se requiera “ajustar” la operación de cualquier componente que permita cumplir con los objetivos establecidos. Este es un ejemplo de cómo luciría un CMI:



## Balanced Scorecard



## Balanced Scorecard

Measures	Trend	Current	Variance	Category
<b>EBITDA</b> <small>Monthly Financial Statement</small>		\$1.3M	41%	Financial
<b>Gross Revenue</b> <small>Monthly Financial Statement</small>		\$19.3M	-27%	Financial
<b>Profit</b> <small>Monthly Financial Statement</small>		5.9%	-41%	Financial
<b>Customer Rating (%)</b> <small>Quarterly Survey Responses</small>		89.3%	3%	Customer
<b>Average Customer Size</b> <small>Monthly Customer Reports</small>		\$88.2k	-4%	Customer
<b>Customer Retention</b> <small>Monthly Customer Reports</small>		91.2%	1%	Customer
<b>On-Time Delivery</b> <small>Monthly Operational Data</small>		\$1.3M	-4%	Internal
<b>Admin Exp / Total Revenue</b> <small>Monthly Financial Statement</small>		8.3%	17%	Internal
<b>Turnover Rate</b> <small>Monthly HRIS Reports</small>		1.3%	87%	Learning/Growth
<b>Average Training Hours</b> <small>Monthly Learning System Reports</small>		5.6	62%	Learning/Growth

El éxito del tablero recae en el correcto diseño y la disponibilidad de datos que es lo que lo alimenta. Es una de las ramas terminales de la explotación de datos.

¿Podría usted construir con la información transaccional del banco un tablero de control?