

El valor de la Inteligencia de negocios (Business Intelligence)

PhD María Hallo

El valor de la inteligencia de negocios

- Las organizaciones que administran sus datos como un recurso estratégico e invierten en su calidad sobresalen en términos reputación y rendimiento.
- Los datos deben ser tratados como un recurso estratégico pues originan conocimiento accionable que ayuda a la organización a mejorar su negocio

El valor de la Inteligencia de negocios.

- Es un supermercado un negocio que vende productos? O es un negocio que explota el conocimiento acerca de las preferencias de sus clientes, áreas geográficas, cadenas de aprovisionamiento de productos, ciclo de vida de un producto e información de la competencia para optimizar su entrega, inventario, política de precios y ubicación de productos para incrementar el margen de cada item vendido

Valoración de la información

- Los gastos originados del manejo de datos y producción de información deben ser tratados como pasivos.
- Los datos pueden ser vistos como activos pues pueden ser usados para proporcionar beneficios a la organización. En general las organizaciones no tratan a los datos como activos no se añaden calendarios de depreciación a datos adquiridos

Valoración de la información

- El manejar los datos como activos permite construir un caso del negocio para invertir en BI pues permite demostrar como el valor del dato puede ser mejorado.
- El valor de un dato depende del tiempo
- Los datos e información son recursos compartibles, tienen mas valor mientras mas gente la usa. Si un dato no es usado se transforma en un pasivo

El valor de la información

- El valor de la información mejora con la calidad
- Mejora al combinarla con otra información
- No es proporcional al volumen de datos provenientes de fuentes dispersas

Medir el valor de la información

- Métodos tradicionales de valoración de información:
- Costo histórico (basado en cuanto se ha pagado para adquirir o crear la información o en el costo para reemplazarla)
- Valor del mercado (a cuanto puede venderse la información)
- Valor de la utilidad (Valor que se espera obtenerse de la información)

Conocimiento accionable: Retorno de la inversión

- El conocimiento obtenido debe conducir a acciones
- Se deben analizar costos y beneficios de esta actividad.
- Costos de infraestructura, equipos herramientas, personal
- Beneficios esperados

Aplicaciones de Inteligencia de negocios

Introducción:

- Los datos operacionales ayudan a correr el negocio
- La información estratégica ayuda a mejorar el negocio

Aplicaciones de Inteligencia de negocios :Análisis de Clientes

- Permite comprender quienes son los clientes y como maximizar el valor de cada cliente. Beneficia a las secciones de ventas, marketing y organizaciones de servicios.

Usos de Análisis de Clientes

- Definición del perfil del cliente
- Marketing específico por grupos de clientes según sus afinidades
- Personalización . Se direcciona contenido personalizado al cliente
- Satisfacción del cliente con soluciones rápidas a sus problemas
- Medidas del tiempo de vida del cliente para maximizar su valor

Usos de Análisis de Clientes

- Identificación de clientes leales.
- Los mejores clientes son los actuales , hay que retenerlos.

Aplicaciones de Inteligencia de negocios : Análisis de Productividad del Capital Humano

- Utilización y optimización del call center
Mejorar respuestas, disminuir tiempos de espera
- Análisis de Efectividad de la producción
(Análisis de la cadena de producción : costos, rendimientos de personal)

Análisis de la productividad del negocio

- Análisis de defectos
- Planificación de la capacidad
- Reportes financieros
- Administración de riesgos
- Administración de inventarios justo a tiempo
- Administración de activos y Planificación de recursos

Análisis del canal de ventas

- Marketing y su efectividad por grupos de clientes, grados de cumplimiento de expectativas.
- Rendimiento en ventas

Análisis de la cadena de aprovisionamiento

- Análisis de los proveedores, calidad de los productos
- Análisis de envíos costos por tipos de envíos
- Control de inventarios
- Análisis de distribución

Análisis de comportamientos

- Tendencias de compras, patrones de fraudes
- Detección de abusos y fraude
- Análisis de redes sociales detectando comportamientos en grupos

PROCESO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

- Modelado de procesos y Relevamiento de necesidades analíticas
- Desarrollo y Administración del repositorio de información
(Datawarehouse , infraestructura y aplicaciones)
- Identificación de las reglas del negocio
(Documentación en metadatos)
- Creación del conocimiento