

Estrategia y Gestión Empresarial basada en datos

Profesor de la asignatura: Gerardo Herranz

Sesión 5: Sistema de apoyo a la decisión: Estructura

Temario

Clase de hoy

- ▶ Tema 1. La función empresarial y el valor de los datos
- ▶ Tema 2. Inteligencia de negocios: contenido y alcance
- ▶ **Tema 3. El papel de los sistemas de información en la inteligencia de negocio**
- ▶ Tema 4. Aspectos éticos y regulatorios en materia de seguridad y de privacidad
- ▶ Tema 5. Datawarehouse o almacén de datos
- ▶ Tema 6. La Dirección estratégica
- ▶ Tema 7. Nuevos perfiles profesionales en las corporaciones data driven
- ▶ Tema 8. La privacidad y el análisis masivo de datos en la práctica



Principales conceptos:

- Componentes de un Sistema de Inteligencia de Negocios
- Estructura de un Sistema de apoyo a las decisiones
- Tipos de Herramientas
- Datawarehouse
- Papel sistemas de IN: monitorización del negocio
 - Proceso definición de los KPI's
 - Cuadro de Mando Integral

Componentes en una estrategia de IN

Datos

- Estructurados (bbdd relacionales)
- No Estructurados (pdf, videos, emails...)
- Open Data

Conocimientos

- Skills

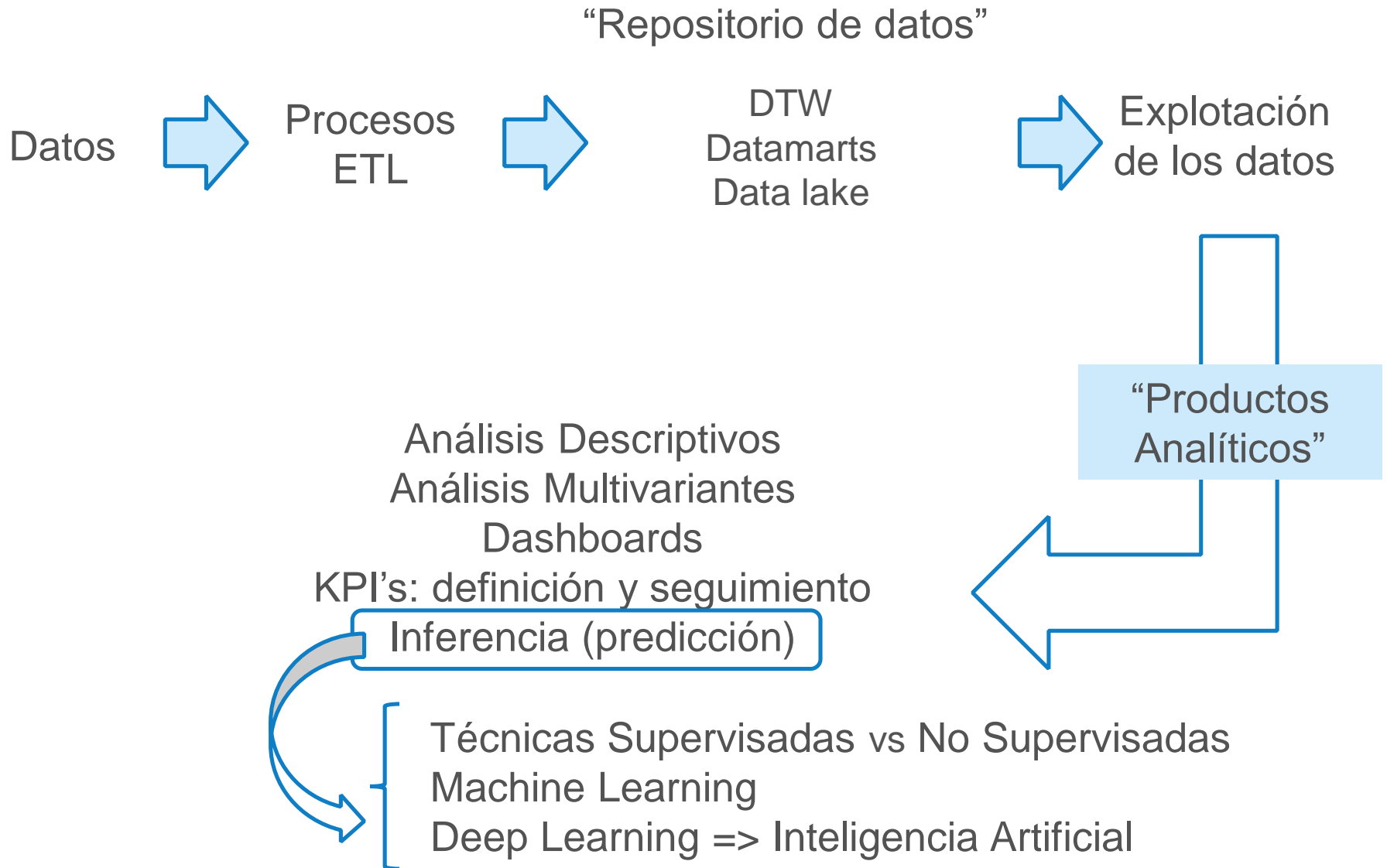
Tecnología

- DTW (arquitectura relacional)
- Datamarts (arquitectura relacional)
- Data lake (asociado a big data, arquitectura plana)

Herramientas

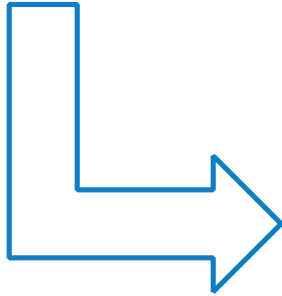
- Compra => SaaS
- Cloud Computing
- Open Source (“democratización” del análisis de datos)

Sistema de IN (de apoyo a la toma de decisiones)



Herramientas en IN

Importante evolución, en algunos momentos hasta con carácter “disruptivo”



- desde “comprar” licencias a “SaaS”
- desde grandes servidores (“mainframe”) al “cloud computing” (pagar por query)
- desde “inversión importante en términos de presupuesto” a soluciones “open source”

Tipos:

- Reporting (ApeSoft, Tableau, Power BI...)
- Gestión de bases de datos (Oracle, MySQL, SQL Server...)
- Acceso y consulta a datos (Big query...)
- Análisis de datos y Data mining (IBM SPSS, SPSS Modeler, SAS Miner, R, Python...)
- Ecosistema Hadoop: Framework de un entorno Big Data

Herramientas en IN

permite realizar una gestión "inteligente y rentable" de las relaciones con los clientes

integración e interconexión entre el CRM Analítico y el Operativo



procesos de negocio existente en la compañía

CRM Colaborativo



- Plataforma procesos ERP

CRM Analítico



- Potencia analítica
- Expertise Analistas
- Integración delivery en sistemas Cía-



- Procesos visualización
- Skills Cía



Google BigQuery

- Plataforma Big Data



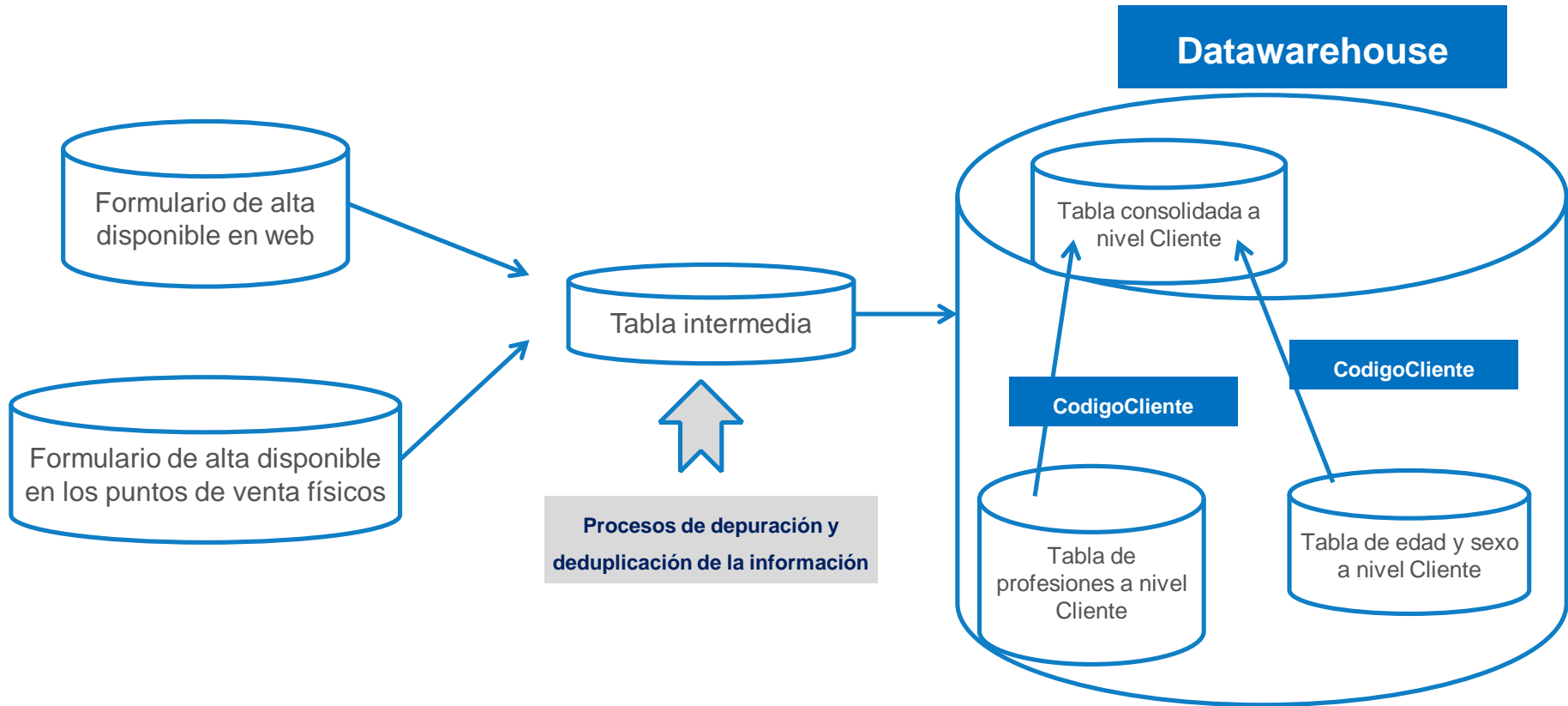
- Plataforma contactabilidad Omnicanal

CRM Operativo



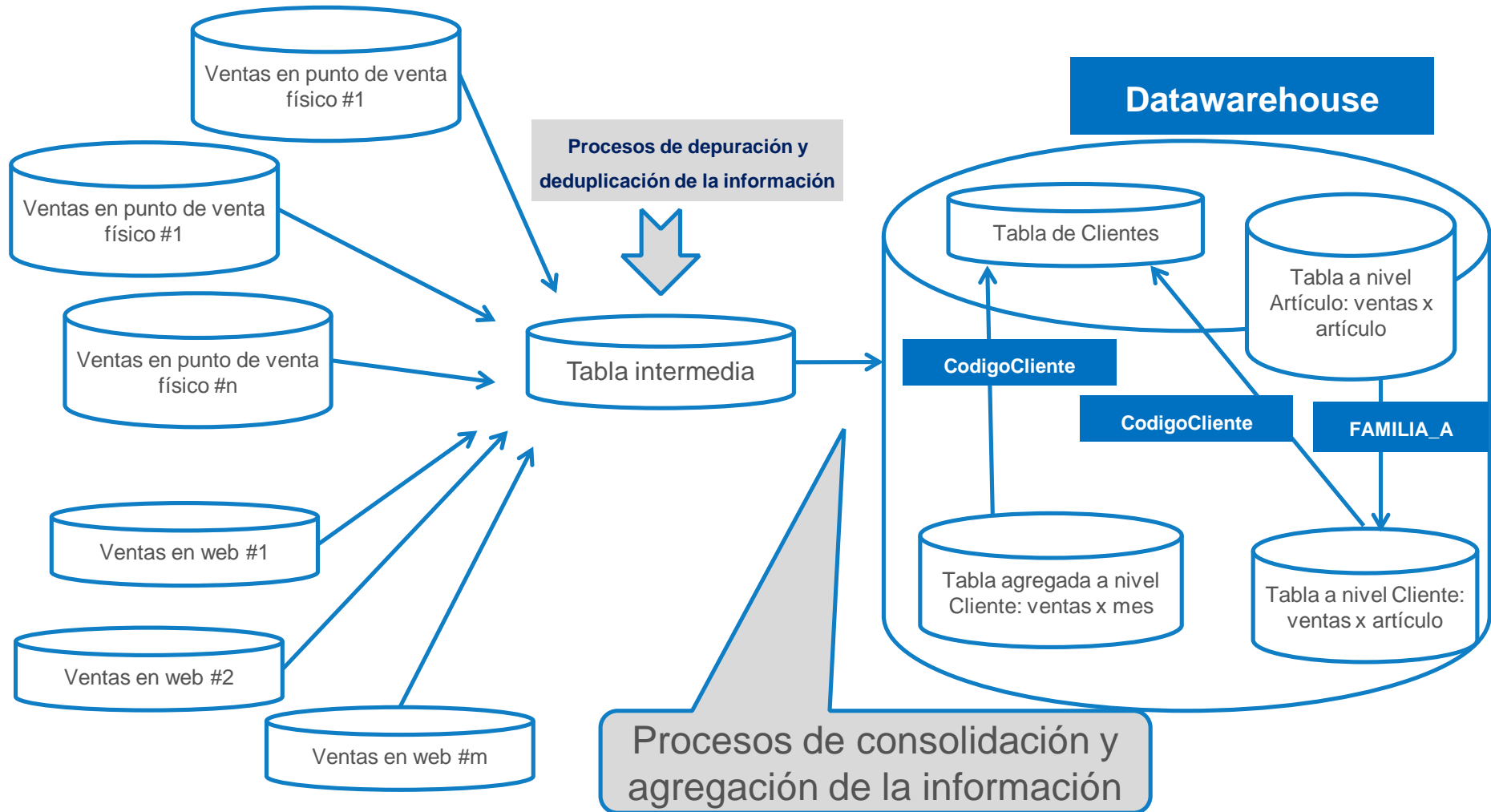
Datawarehouse: ejemplo de diseño

- Disponer de información socio-demográfica: edad, sexo, nº hijos, profesión...

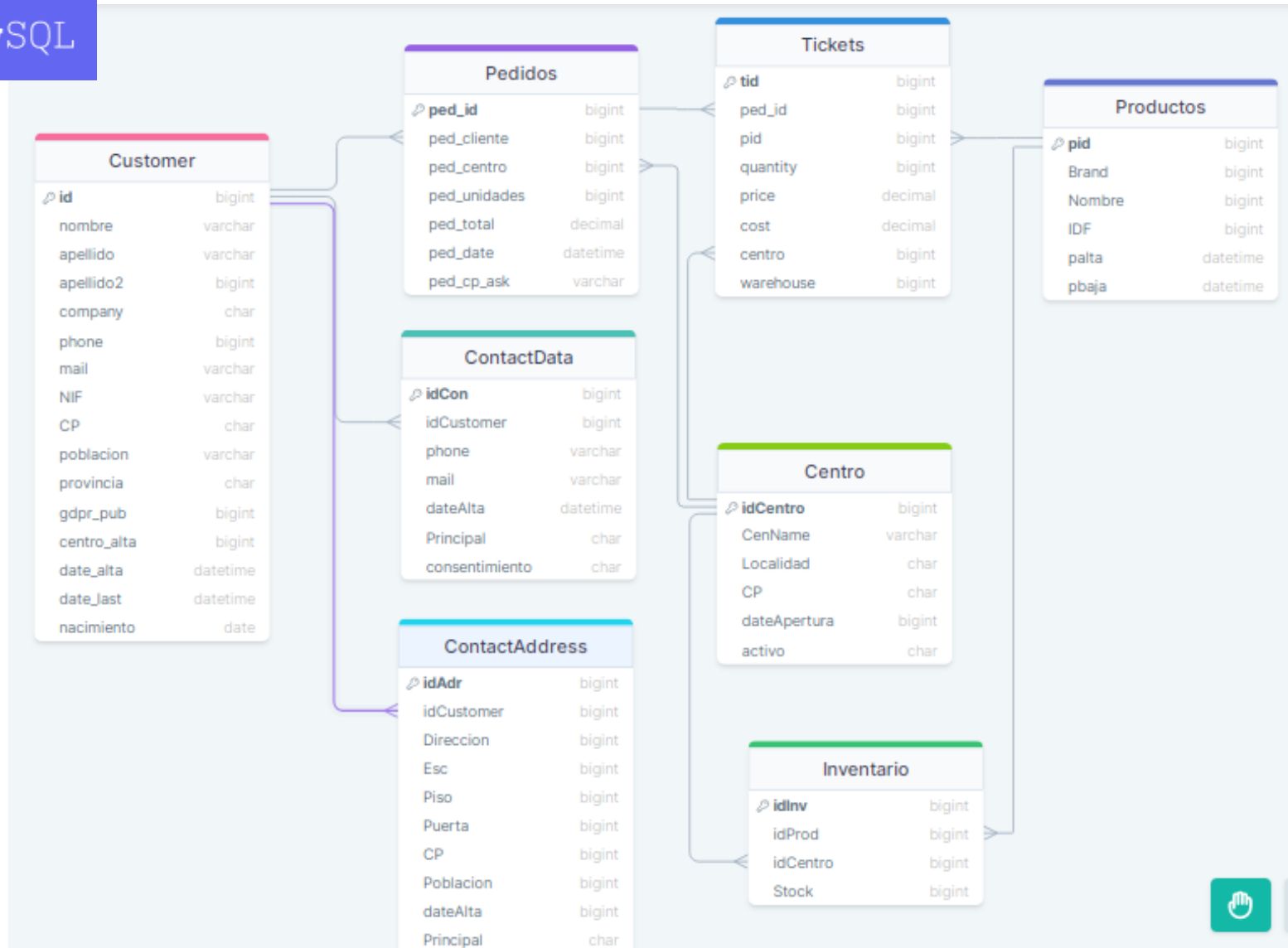


Datawarehouse: ejemplo de diseño

- Calcular agregadas x Cliente, x Mes, x Categoría...

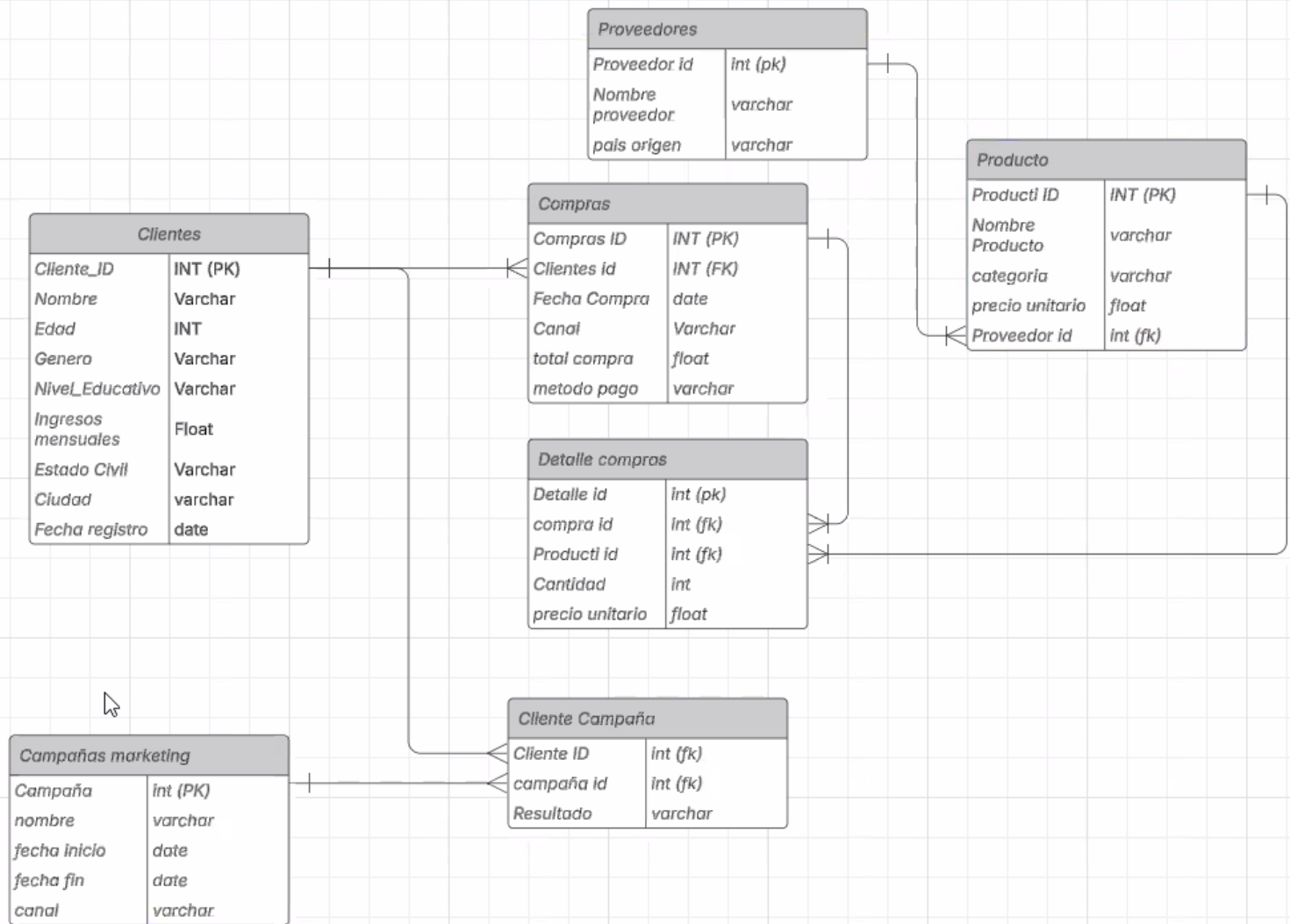


Datawarehouse: ejemplo de diseño



Cuadro de Mando Integral





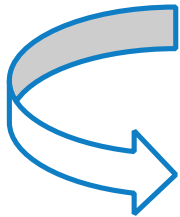
Cuadro de Mando Integral

Principales
Objetivos



Sintetizar el conocimiento
Ser el “soporte” que permita distribuir ese conocimiento

Representa KPI's



KPI's: indicadores que muestran la evolución del negocio desde diferentes perspectivas:

Plazo: corto / medio / largo

ROI, € Ventas, ratio coste/eficiencia....

Tipo de métrica: financiera / no financiera

% clientes activos, ratio apertura emails...

Alcance: interno / externo

evolución mercado, % participación mercado...

KPI's. Proceso de definición

Los KPI's deben ser "SMART"

S

Específico (Specific)



ser capaz de poder responder a:

¿Qué quiero conseguir?; ¿Qué beneficios o motivos específicos tengo para ello?

¿Quién lo va a conseguir; ¿Donde lo voy a hacer?; ¿Qué necesito para hacerlo?

M

Measurable (Mesurable)



tenemos que poder medir nuestro progreso

A

Attainable (Alcanzable)



tienen que ser alcanzables con los recursos de los que dispongamos
(nuestras posibilidades, recursos humanos y tecnológicos y tiempo)

R

Relevant (Relevante)



¿este KPI es importante para mi negocio?

T

Timely (a Tiempo)



Imprescindible, disponer de una planificación (un calendario)
que establezca un deadline para cada KPI

KPI's. Proceso de definición

KPIs SMART



Nivel "Cliente"

Num Clientes "activos"

Gasto medio x Cliente

Tasa de churn

Nivel "Compra"

Ticket medio x Categoría Producto

Ventas x Categoría Producto

Nivel "Engagement"

Recencia

% Devoluciones



www.unir.net