

Business Intelligence

[Escribir el subtítulo del documento]

Universidad Estatal de Milagro
Juan Carlos Amores Guevara

BUSINESS INTELLIGENCE

INTRODUCCION

Hoy en día el mundo de los negocios va creciendo de una manera muy rápida y para ir de acuerdo con ese crecimiento, los ejecutivos también tienen que ir avanzando, tomando buenas decisiones que lleven a la empresa al éxito buscado, pero dados los efectos de la globalización, la aparición de competencias, el auge de las tecnologías, hacen que esta toma de decisiones sean difíciles para los ejecutivos.

El resultado principal en toda organización, más allá de ser los productos o servicios que ofrezcan, son las decisiones.

Hay que dejar claramente fundamentada todas las decisiones que vayan a tomar y en las que se vaya a ver involucrado los diferentes niveles de la empresa tanto como tácticos y estratégicos, los cuales serán elaborados con el uso de herramientas tecnológicas.

¿Qué es la inteligencia de negocios?

Se puede definir a la inteligencia de negocios como el proceso que se utiliza para analizar los datos de una empresa y con el cual vamos a obtener conocimientos de los mismos, además de dar soporte a las decisiones de alta calidad.

Los factores a analizar incluyen los clientes, competidores, socios comerciales, el entorno económico y las operaciones internas.

Cabe decir que es importante implementar la inteligencia de negocios en las empresas, ya que nos ayuda a generar escenarios, revisar las tendencias, analizar los fenómenos, etc. que ayuden a la hora de la toma de decisiones, y se la puede implementar en todo tipo de áreas tales como: Mercadeo, Finanzas, Ventas, Servicio al Cliente, etc.

Importancia de la inteligencia de negocios

Actualmente en el mundo de los negocios es importante que las organizaciones exploten los datos y la información existente para así convertirla en conocimiento que sirva para el proceso de ayuda en la toma de decisiones.

Con esto se ayudara a que se pueda mejorar los procesos de negocios y guiar a las organizaciones a tener operaciones muchas más efectivas y optimizar los procesos. Con una adecuada gestión del conocimiento se garantizara el éxito en el mercado competitivo.

Ventajas de implementar la Inteligencia de Negocios

El contar con un esquema de Inteligencia de Negocios ayudara enormemente a las empresas a sacar su máximo nivel competitivo, además de contar con otras ventajas como las siguientes:

- Û Poder contar con información correcta al momento de la toma de decisiones.
- Û Poder contar en cualquier momento con información detallada
- Û Agrupar la información de distintas áreas en un solo cuadro, para favorecer el cambio de políticas de los planes establecidos.
- Û Definir indicadores que puedan permitir medir el desempeño del negocio
- Û Mejora la reacción hacia a situaciones imprevistas, además de prevenir las acciones a tomar en caso de que ocurra algún problema.
- Û Retroalimentación de los conocimientos adquiridos.
- Û Mejorar el estado de competitividad de la empresa, teniendo más agilidad en la toma de decisiones.

Selección de indicadores

Para seleccionar los indicadores y las herramientas las cuales se van a utilizar en las organizaciones, es una de las decisiones mas importantes que se pueden tomar la cual va a garantizar el éxito o fracaso de nuestra implementación de inteligencia de negocios.

Entre los aspectos que se deben considerar están los siguientes:

- Û Tener la información que vamos a necesitar es fundamental, ya que nos mostrara los indicadores que necesitaremos en las primeras etapas.
- Û Darle un enfoque de hacia a quien va a ser dirigido o donde va a desarrollarse la inteligencia de negocios.
- Û Preocuparse de los aspectos técnicos es fundamental en este tipo de implementaciones.
- Û Contar con sistemas Bi correlacionales y Bi tradicionales.

Herramientas de la Inteligencia de negocios

Para poder implementar y desarrollar una buena inteligencia de negocios en las empresas se deben de emplear herramientas, las cuales van a ayudar en las funciones de complejidad para su análisis de datos.

Queries & Reports.- esta herramienta está hecha para realizar consultas de manera simple y directamente a la base de datos, no de manera compleja y es muy útil en los casos de buscar clientes, compras realizadas o casos parecidos a este.

On Line Analytic Processing.- permite el análisis en tiempo real de los datos almacenados en una base de datos. El servidor OLAP es normalmente un componente independiente que contiene algoritmos especializados y herramientas de indexación para procesar de manera eficiente las tareas de minería de datos con un impacto mínimo en el rendimiento de base de datos.

Performance Management

El Performance Management hace referencia al conjunto de métodos y sistemas que permiten integrar todas las instancias relacionadas con el cumplimiento de las metas y los objetivos de la empresa. Performance Management integra todas las instancias relacionadas con el rendimiento de la empresa de manera de alinear a toda la organización en el cumplimiento de los objetivos.

Oportunidades para las Compañías Inteligentes

Las organizaciones tienen por delante mucho trabajo tratando de solucionar el impacto de sus déficits de información. Según un estudio de IBM Global Business Services, más de un tercio de los líderes de negocio manifiestan que se encuentran frente a un importante desafío a la hora de extraer información relevante y emplearla para cuantificar situaciones de riesgo y predecir las posibles consecuencias. En este estudio se revela que los que adoptan tempranamente la tecnología están más de tres veces cualificados empleando la información para comprender las situaciones de riesgo, y más de dos veces cualificados para predecir sus consecuencias.

Las compañías inteligentes que adoptan analítica avanzada, optimizan tres dimensiones interdependientes:

1- Crecimiento rentable inteligente: Las compañías inteligentes tienen más oportunidades para aumentar su clientela, mejorar las relaciones con sus clientes, identificar nuevos mercados y desarrollar nuevos productos y servicios.

2- Reducción de costes y eficiencia: Las compañías inteligentes optimizan la asignación de recursos y el despliegue de recursos y capital para crear más eficiencia y gestionar costes, de forma que estén alineadas con su estrategia y sus objetivos.

3- Gestión proactiva de riesgos: Las compañías inteligentes son menos vulnerables y tienen mayor certeza en las consecuencias de sus decisiones como resultado de su capacidad mejorada para predecir e identificar situaciones de riesgo, unida a su capacidad de reaccionar en estas ocasiones.

La Verdadera Inteligencia Del Negocio

Lista de criterios, a manera de metodología o lista de verificación, que deben cumplirse para efectivizarla:

Disponer de un sistema transaccional (TPS) que administre todos los datos de las operaciones transaccionales de la organización, relacionadas con el nivel operativo.

Disponer de un sistema gerencial (MIS) integrado al TPS y que administre información a la forma de decisiones tácticas.

Disponer de un sistema decisional (DSS) integrado al MIS que administre conocimiento orientado exclusivamente a soportar las decisiones del nivel estratégico.

Establecer los parámetros necesarios para efectivizar el diseño y la implementación de los tres sistemas de información, como: infraestructura tecnológica, software ERP, base de datos transaccional, DW, DWts, interfaz de usuario, bases, etc.

Diseñar e implementar un mecanismo automatizado de réplica y conversión de los datos relevantes desde el TPS hacia el MIS, generando así un DW o varios DWts del nivel táctico.

Diseñar e implementar un mecanismo automatizado de réplica y conversión de los datos e información relevante, desde el TPS y el MIS correspondiente, hacia el DSS, generando así un DW o varios DMts del nivel estratégico.

Diseñar e implementar procedimientos para la explotación de sistemas gerenciales y decisionales, es decir: cubos OLAP, procedimientos de DM, consultas y reportes complejos.

Diseñar e implementar un sistema de presentación y visualización: en línea, con interfaz sugestiva, amigable y flexible para la manipulación y adecuación a requerimiento.

Describir una política para el proceso de toma de decisiones con fuente de información y conocimiento en el MIS o el DSS.

Establecer mecanismos de retroalimentación de las decisiones hacia las transacciones operativas para obtener un sistema empresarial homeostático y con entropía negativa, de forma que los objetivos sean evidentemente alcanzables.

¿Qué es un ERP?

La Planeación de Recursos Empresariales (Enterprise Resource Planning, ERP) es una forma de utilizar la información a través de la organización de forma más proactiva en áreas claves- como fabricación, compras, administración de inventario y cadena de suministros, control financiero, administración de recursos humanos, logística y distribución, ventas, mercadeo y administración de relaciones con clientes.

El reto es unir estos elementos de forma holística, y proporcionarle a la gente una manera universal de acceder, ver, y utilizar la información que se guarda en diferentes sistemas a través de un explorador Web estándar. En este sentido, el Internet cambia todo: su universalidad, familiaridad, y facilidad de uso puede convertir a cada trabajador en un trabajador de conocimiento.

Con un sistema integrado vía una interfaz conocida y amigable, las barreras de información entre los diferentes sistemas y departamentos desaparecen. Toda la empresa, sus sistemas y procesos ERP, pueden reunirse bajo la misma protección para beneficiar a toda la organización.

Por ejemplo, la unión entre las áreas de recursos humanos y financiera es cada vez más importante para ayudar a modernizar los procesos internos y mejorar la eficiencia. Los empleados pueden, por ejemplo, utilizar un proceso de "auto-servicio" seguro para presentar informes de gastos. Ellos pueden ser notificados de su aprobación de forma automática, vía correo electrónico, y los fondos transferidos a su cuenta bancaria por transferencia electrónica. Sin papeleo, con muy poco trámite, simplemente un sistema que es utilizado para unir diferentes elementos de la organización, y por lo tanto ayuda a acelerar los procesos de negocios y hacer mejor uso de los recursos.

Dichos enfoques, deben por supuesto, caracterizarse por altos niveles de desempeño, un bajo costo y, en términos prácticos, flujos de trabajo y reglas de negocios definidos cuidadosamente, más unas apropiadas medidas de seguridad.

¿Qué es un Data Warehouse?

Un Data Warehouse (DWH) es un repositorio central que contiene la información más valiosa de la empresa. Los datos que aquí se almacenan han pasado por un proceso de calidad que asegura su consistencia. Además, el repositorio está construido de tal manera que el acceso sea lo más rápido posible.

Su construcción se va haciendo por etapas que normalmente corresponden a las principales áreas operativas de la empresa. Por ejemplo: Área de Ventas, Área Financiero Contable, Área de Recursos Humanos, etc. Estas áreas reciben el nombre de data marts

¿Por qué es necesario tener un Data Warehouse?

Los sistemas de ingreso de transacciones se ven afectados por las consultas a sus bases de datos. Generalmente poseen informes predefinidos, y cualquier modificación a los mismos debe ser solicitado al departamento de sistemas, que será en definitiva quien evaluará si tiene los recursos humanos disponibles como para realizarlos. El Data Warehouse está separado de los sistemas transaccionales, por lo tanto las consultas no afectan la velocidad de registro de las operaciones. Se actualiza periódicamente, capturando datos de los distintos sistemas transaccionales. Una vez implementado, es importante elegir las herramientas de consulta al Data Warehouse, que permitan un alto grado de autonomía a los usuarios. La pregunta más común con respecto a los Data Warehouse es:

Ya tengo la información en la base de datos, entonces ¿para qué necesito un repositorio adicional?

La respuesta a esto es que la base de datos, o cualquier otro sistema de archivos que está orientado a los sistemas de producción están diseñadas para tener un respuesta rápida a transacciones relativamente pequeñas: Emitir una factura, registrar un cheque, etc. No están orientadas hacia el proceso masivo de información para reportes.

En cambio el Data Warehouse se construye pensando en que tenga una gran capacidad para obtener reportes que involucren el procesamiento de enormes cantidades de información y en el menor tiempo posible.

¿Cuándo Implementar Inteligencia de Negocios?

Inteligencia de Negocios y los ERP's

Si su empresa está iniciando un proceso de análisis de sistemas ERP, es importante que tome en cuenta lo siguiente: Ningún sistema de ERP o cualquier otro sistema transaccional está diseñado para la explotación de información o la toma de decisiones, ya que, técnicamente, el diseño de sus estructuras de datos está desarrolladas para soportar el registro de transacciones.

Este pequeño detalle no es muy "publicitado" por los fabricantes de ERP, y lo que han hecho es integrar supuestos módulos de DWH a sus ERP, sin embargo, no son soluciones que se apeguen 100% a la teoría del concepto de DWH.

Todavía, peor, es la actitud de las empresas de implementación de ERP's ya que saben que si el cliente decide implementar DWH, además del ERP, sus ingresos por consultoría de desarrollo de reportes o adecuaciones del ERP para generar información disminuyen de manera importante.

A continuación se enlistan los escenarios de contar o no con un DWH al implementar un ERP.

ERP con DWH

La información histórica y actual se encuentra en una misma estructura de datos. Los usuarios no cambian sus herramientas y formatos de reportes o análisis. Costo mínimo en consultoría de desarrollo de reportes o cambios por parte de los consultores de implementación del ERP.

Integración de información externa al ERP.

ERP sin DWH

No se cuenta con integración de la historia, en toda implementación del ERP el sistema inicia con la base datos vacía. Lo que ocasiona un mayor trabajo para el personal de sistemas cuando se requiere reportes de análisis con información previa a la implementación del ERP

Todos los formatos de reportes cambian, si se desea el mismo formato, significa mayor número de horas de consultoría por parte del proveedor de implementación del ERP.

Costo alto por consultoría, en el concepto de desarrollo de reportes y modificaciones al sistema para generar la información necesaria para la toma de decisiones.

Conclusión

Las herramientas de inteligencia de negocios y el perfil de usuarios analíticos han evolucionado a través de estos años. Además, el nivel de conciencia, la necesidad y la evolución del mercado han llevado a las empresas a considerar que la Inteligencia de Negocios sea una prioridad ante la gerencia y las personas que toman decisiones. Un proyecto de inteligencia de negocios debe llevar tanto el compromiso del equipo, como el de la gente de negocios, la participación activa de estos usuarios de negocios es fundamental para el éxito del proyecto.

Bibliografía

Business Intelligence Competency Centers

Autores: Miller, Gloria J. ; Brautigam, Dagmar ; Gerlach, Stefani V.

Formato: Tapa dura (Hardcover)

Editorial: John Wiley & Sons Inc - Estados Unidos

Año: 2008

Tema: BUSINESS & ECONOMICS / Strategic Planning

Tags: Business intelligence, Management, Knowledge management, Strategic planning

Páginas: 198

Peso: 454 gramos