

HERRAMIENTAS PARA EL BUSINESS INTELLIGENCE

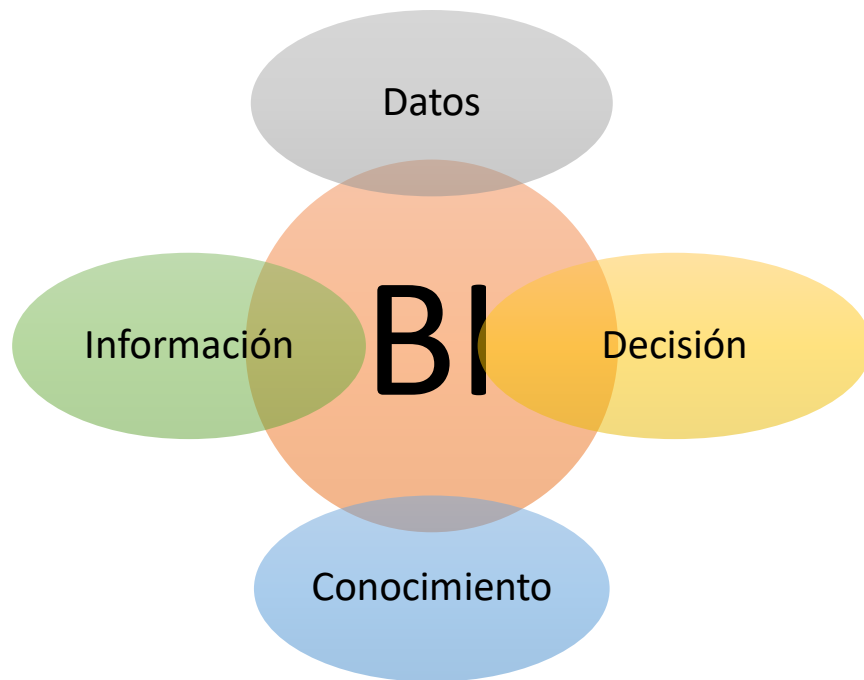
Lecciones

Lección 1: Qué es Business Intelligence y que funciones cumple

Dada la necesidad que tienen las empresas de mejorar su funcionamiento en las diferentes áreas, ha sido necesario que con frecuencia se involucren aspectos que conlleven a mejorar los procesos, el rendimiento empresarial, a hacer que los objetivos se logren y a su vez que la creación de estrategias sea cada vez más eficiente. Es precisamente allí, donde aparece en el sector empresarial el concepto de Business Intelligence (BI) o inteligencia de negocios.

Business Intelligence (BI) hace referencia a un grupo técnicas mediante las cuales se hace posible que las grandes cantidades de datos obtenidos por una empresa sean posteriormente convertidas en información con valor, útil y descifrable. Con ello se busca que la toma de decisiones se realice de manera óptima y siempre pensando en el mejoramiento de la empresa. El concepto de BI engloba, además de las técnicas propias, un conglomerado de aplicaciones y tecnologías que buscan facilitar el proceso.

“Business Intelligence es un término general que incluye las aplicaciones, la infraestructura, las herramientas, y las mejores prácticas que permiten el acceso y el análisis de la información para mejorar y optimizar las decisiones y el rendimiento.” (González Rosas, 2012)



La concepción de Business Intelligence como tal, empieza su surgimiento cuando Hans Peter, investigador de IBM utilizó el termino para referirse a la capacidad de comprender las relaciones entre los hechos de tal forma que se logre orientar a la empresa, más adelante, a raíz de un reporte, Gartner Group comentó la necesidad de intuir para la toma de decisiones, y de poseer herramientas que permitieran a los usuarios indagar a través de la información obtenida.

Fue así entonces como poco a poco se fue originando el concepto de inteligencia de negocios o BI, hasta que Howard Dresner propuso del concepto y logro popularidad a finales de los 90.

El procedimiento para el abordaje de BI consta de varios pasos; primero se realiza la Extracción, a través de esta se identifica la información útil y relevante. En esta etapa debe estar involucrado el personal de los diferentes niveles de la organización.

Posteriormente se realiza la consolidación, que consiste en la selección y depuración de la información que no sea necesaria en el proceso. Una vez depurada

la información, se prosigue con la etapa de explotación, donde se aplican diversas técnicas que permitan que los datos queden de manera apropiada en la base.

Por último, se encuentra la visualización, que, a través de herramientas gráficas, facilita la interpretación y da a conocer los acontecimientos de la empresa. El proceso da como resultado la transformación de datos en conocimiento.



Las diferentes áreas involucradas en el proceso implican no solo clientes y proveedores, sino también productos, servicios y competidores. Las áreas constan de:

Un **proceso interactivo** que consiste en el análisis de la información a lo largo del tiempo y no solo en un momento específico, puesto que de esta forma es donde más provechoso será el análisis para la empresa. En este tipo de análisis se observan las tendencias, variables, cambios, entre otras.

Exploración desde el momento en que se accede por primera vez a la información. En esta etapa se ayuda a la empresa a entender cuál es la situación de la misma, y también es posible que se hagan nuevos descubrimientos en cuanto a las relaciones existentes.

Análisis, en el que se pretende obtener información de las relaciones existentes entre variables, tendencias etc., que permitan descifrar la evolución de estos aspectos y prever similitudes con otros actores.

Información estructurada que se presenta mediante el almacenamiento de los datos en tablas relacionadas entre sí, con registros y valores.

Al hacer uso del Business Intelligence, la empresa podrá sacar provecho de la cantidad de información obtenida y a su vez adquirir ciertas ventajas:

- ✓ Mayor competitividad con respecto a otras empresas del sector
- ✓ Mejor planificación empresarial
- ✓ Mejoramiento en el rendimiento
- ✓ Capacidad de enfrentar problemas
- ✓ Optimización de costos
- ✓ Reducir la incertidumbre

Las ventajas o beneficios de la utilización del BI se pueden clasificar en 3 tipos:

- ✓ Beneficios tangibles
 - Reducción de la tasa de abandono de los clientes, incremento de la fidelidad de los mismos
 - Incremento en los ingresos gracias al crecimiento de ventas
 - Aumento en los resultados: mas compra de productos o servicios
 - Evitar las perdidas resultantes de las ventas de la competencia
 - Mejorar el ingreso de clientes
 - Aumentar la rentabilidad por el acceso a la información detallada

- ✓ Beneficios intangibles
 - Otorgar a la información con mayor precisión
 - Aumento en la satisfacción del cliente
 - Actualización de la información
 - Optimización en el servicio al cliente
 - Mejora en el acceso a los datos

- ✓ Beneficios estratégicos catalogados como todos aquellos que facilitan la creación de estrategias como a que cliente o mercado dirigirse y con que producto o servicio hacerlo.
 - Mejora la toma de decisiones
 - Habilidad de análisis de estrategias
 - Identificación de clientes potenciales
 - Mejora la visibilidad de la gestión

Con el business intelligence se tendrá la oportunidad de identificar todos los productos y clientes inmersos en el mercado, y de igual manera las ventas que se producen en los sectores en los que no se tienen buenos resultados. La información recolectada ayudara a la empresa a realizar seguimientos a los objetivos propuestos, dar un análisis a los informes de gestión y además brindara la posibilidad de crear estrategias empresariales propias para el futuro.

Teniendo en cuenta la gran cantidad de fuentes de datos que se alojan en internet, redes sociales, dispositivos móviles etc., la complejidad de extraer el conocimiento a partir de la información es una tarea cada vez mas compleja, es por ello que las herramientas de BI han ido evolucionando hasta tener un sistema sofisticado y potente con capacidad de análisis y procesamiento de extensos volúmenes de datos, fuentes y que además, ayudan a las empresas a extraer conclusiones para mejorar las cifras.

Referencias:

Castrillón Vasques, J. B., & Sucerquia Osorio, A. (2011). La Inteligencia de Negocios: Etapas del proceso. Pandora. Recuperado el 2 de agosto de 2018, de <http://univirtual.utp.edu.co/pandora/recursos/0/513/513.pdf>

Gartner Group. (s.f.). Gartner. Recuperado el 2 de agosto de 2018, de <https://www.gartner.com/it-glossary/business-intelligence-bi/>

González Rosas, L. (2012). Bases Datos CMS-UPAEP. Recuperado el 2 de agosto de 2018, de <https://basesdatoscms.files.wordpress.com/2012/10/resumen-businessintelligence.pdf>

Universidad Internacional de Valencia. (2017). Universidad Internacional de Valencia. Recuperado el 2 de agosto de 2018, de <https://www.universidadviu.es/business-intelligence-cuales-aspectos-clave/>