

Lección 9: Criterios para determinar el uso de herramientas

La elección de las herramientas de Business Intelligence que más se ajusten a las necesidades de cada empresa es un factor importante para permitir el óptimo desempeño de la misma. Es por eso, que es necesario determinar algunos factores en cuanto a la situación empresarial y así decidir la aplicación cuyas características permitan el alcance de los objetivos.

Uno de los interrogantes que se deben plantear las empresas, consiste en analizar si resulta mejor construir una herramienta o simplemente disponer de ella a través de una compra. En general, se puede determinar que la forma más sencilla es la adquisición de una herramienta, pero se debe tener en cuenta el tipo de mercado al cual se va a incursionar y si este no se encuentra cubierto por una aplicación existente, se hace entonces necesario construir una propia.

Además de tener en cuenta el tipo de mercado, es necesario hacer un análisis exhaustivo para determinar si la herramienta de BI que se pretende elegir satisface las necesidades del usuario en cuanto al coste, la funcionalidad y la estructura.

Primero, se deben tener en cuenta las particularidades de los actores involucrados en cada fase del proceso en este aspecto se logran apreciar dos perfiles:

- ✓ Los productores de información que usualmente son el 20% de los usuarios y utilizan distintas herramientas para la creación de informes y,
- ✓ los consumidores de información que son aquellos que consultan los informes para la toma de decisiones.

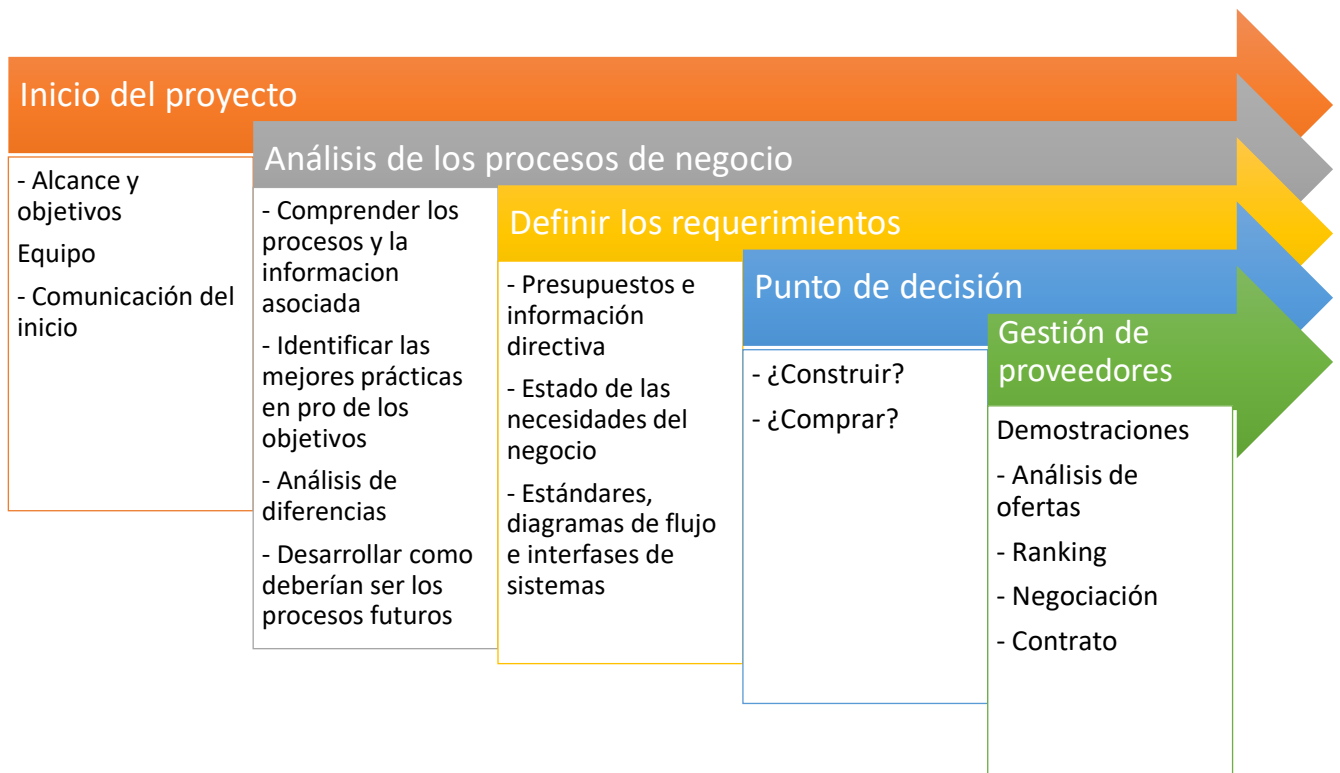
Después de determinar este punto, se puede seleccionar entre dos tipologías de procesos; formal e informal, siendo este último el más utilizado por las empresas.

El proceso **informal** para la selección de herramientas usualmente no arroja los resultados esperados debido a la forma en cómo se realiza. Comúnmente, se selecciona un encargado de descubrir la herramienta que más favorezca a la

empresa, o en algunos casos los seleccionados son varias personas, en la mayoría de los casos miembros del departamento tecnológico.

Estos miembros deben dar a conocer los resultados de su investigación y posteriormente se elige el que se considere más adecuado, pero esto en muchos casos conlleva a elegir la herramienta equivocada dado que no se destinó el tiempo ni los recursos para encontrar una óptima respuesta. Este resultado ocasiona que las empresas deban cambiar de herramienta al cabo de un tiempo.

Por otro lado, el proceso **formal** proporciona una mejor perspectiva en la selección de la herramienta adecuada para la empresa. El proceso es considerado como un proyecto que consta de varias etapas:



De igual manera, el proceso de selección puede ser complementado con otra metodología que consiste en:

1. Construir un comité de selección formado por representantes de los diferentes departamentos, más un directivo y por supuesto, usuarios con experiencia en la selección si es el caso.
2. Definir usuarios y escenarios. Cuál es la información que se necesita y para qué se necesita, qué interfaces serán necesarias según las necesidades de cada usuario, establecer distintas soluciones para los mismos requerimientos.
3. Depurar las necesidades de información según las características de cada usuario.
4. Establecer cada criterio de selección con su respectiva importancia y peso. Este paso se puede realizar mediante entrevistas, lluvia de ideas etc. Posteriormente se alinean los requerimientos con las posibilidades de la herramienta.
5. Solicitar la información necesaria para determinar la veracidad de los criterios suministrados por los proveedores de software.
6. Solicitar demostraciones a los proveedores y posteriormente discutir los alcances y capacidades de cada producto.
7. Determinar la mejor herramienta teniendo en cuenta los puntos anteriores, y adicionalmente información de los clientes de la herramienta, no obstante, se deben tener segundas opciones.
8. Probar la herramienta en el entorno de la empresa

La empresa deberá seleccionar la metodología o la combinación que más se ajuste a sus necesidades. Además de preguntarse cuales son las funciones que necesitan en una herramienta, se puede acudir a otros criterios:

Evaluar datos financieros del proveedor	Ingresos o ventas
	Evolución de ventas
	Resultado económico
	Recursos destinados a I+D
Estrategia del proveedor	Portafolio de productos
	Su origen
	Diferencia con otros proveedores
	Evoluciones de la herramienta
Arquitectura tecnológica del proveedor	Estructura común en los productos
	Estabilidad y rendimiento
	Disponibilidad
	Soporte estándar
Funcionalidades de consulta	Protección al usuario
	Consultar totales y detalladas
	Acceso a fuentes de datos
	Complejidad del lenguaje
Funcionalidades de informes	Estructura de los documentos
	Complejidad del documento
	Formato de tablas, gráficos
	Diseño del informe
	Cálculos basados en informes
Funcionalidades de administración	Administración del servidor
	Información y monitorización del uso
	Entornos de desarrollo
	Control de cambios
Precios	Licencias nominales, concurrentes etc
	Mantenimiento
	Soporte
	Costo total de propiedad

Adicionalmente, es de suma importancia que la empresa tenga en cuenta que cada herramienta es diferente y posee fortalezas y debilidades. No existen herramientas buenas o malas, cada una posee características que la hacen más apropiada para determinada empresa y necesidad.

Algunas de las características mas importantes en toda herramienta son:

- ✓ Presentación de informes interactivos, con o sin parámetros y listos para imprimir.
- ✓ Dashboards, que la presentación y publicación grafica de informes involucrados y personalizados a través del uso de pantallas interactivas pueda mostrar información operativa o estratégica.
- ✓ Ad hoc informe/ consulta. La herramienta debe permitir la generación sencilla de informes autónomos para el usuario, debe tener la capacidad de proveer aspectos a través de los cuales se pueda navegar por diferentes fuentes de datos.
- ✓ Mobile Business Intelligence. Una herramienta eficiente es aquella que permite el desarrollo, publicación y entrega de contenido en dispositivos móviles.
- ✓ Visualización interactiva que permita la exploración de datos mediante la manipulación de opciones como gráficos, barras, mapas etc.
- ✓ Geoespacial y localización, que permita la presentación de referencias geográficas a partir de la combinación de datos relacionados con la ubicación de varas fuentes de datos.
- ✓ Capacidad de generar análisis avanzados, que ofrezca una serie de funciones estadísticas con métodos y modelos analíticos de carácter avanzado y predictivo.
- ✓ Procesamiento analítico en línea OLAP, el análisis de datos multidimensional, con acceso rápido a consultas.
- ✓ Gestión de metadatos, la herramienta debe proporcionar una gran capacidad de búsqueda, captura, almacenamiento, publicación y reutilización de objetos de metadatos.
- ✓ Modelación de datos de usuario y de negocio. Capacidades avanzadas de modelos analíticos, generación de jerarquías y combinación de datos sobre fuentes multi estructuradas.
- ✓ Herramientas de desarrollo que permitan la programación y creación de informes, cuadros de mando, alertas entre otros.