

# La Analítica de Negocios: Nuevas Oportunidades para las Empresas Medianas

Wayne Kernochan  
Enero de 2011

# La Analítica de Negocios: Nuevas Oportunidades para las Empresas Medianas

## Introducción

La analítica de negocios (Inteligencia de Negocios, o BI, más inteligencia analítica) ha demostrado ser capaz de ofrecer soluciones para las principales necesidades de las empresas medianas actuales. En el ambiente de hoy, limitado por el ingreso, las empresas medianas necesitan mejorar sus procesos de negocios para tener mayores márgenes: la BI acelera la elaboración de reportes y el cierre de libros para que haya una mejor supervisión y un mejor ajuste de estos procesos. Las empresas necesitan mejorar las decisiones que toman y comprender mejor a sus clientes y el ambiente de negocios: la BI ofrece la posibilidad de recibir y de analizar más rápidamente grandes cantidades de datos de mayor calidad y más oportunos. Las empresas necesitan contar con una ventaja competitiva en una era en la que sus competidores igualan los productos cada vez más rápidamente: BI permite la minería de datos de la información registrada de sus clientes para fomentar una relación de largo plazo. Las empresas necesitan mejorar su agilidad y reaccionar más rápidamente ante los cambios del ambiente de negocios: la BI ofrece tableros de control y alertas automatizadas y flexibles.

Todas éstas son capacidades que BI y que los esfuerzos analíticos de las grandes empresas han comenzado a implementar. Sin embargo, las nuevas soluciones están llevando las soluciones y los beneficios de las grandes empresas al nivel de las empresas medianas, incluyendo las características de un despliegue rápido y automatizado para las empresas medianas que poseen recursos limitados en el área de TI, herramientas administrativas “casi invisibles”, una arquitectura de solución de BI flexible y modular que se integra fácil y cómodamente a los sistemas actuales, y un conjunto completo de capacidades de BI propias de las grandes empresas combinadas con mayor facilidad de uso.

Todas estas nuevas soluciones no son creadas de la misma manera, ni todas estas soluciones son adecuadas para todas las empresas. Aún así, parece haber un conjunto de características comunes entre las soluciones que mejor satisfacen las necesidades de Analítica de Negocios que tiene la gran mayoría de empresas medianas: Son excepcionalmente integrales, pero excepcionalmente adaptables a las necesidades de cada empresa; son fáciles de mejorar para alcanzar nuevas iniciativas estratégicas; y están en sintonía con las tendencias de los clientes como el uso de las redes sociales.

Este artículo propone que IBM Cognos Express es un ejemplo de una solución efectiva de Analítica de Negocios, tal como las descritas. IBM Cognos cuenta con un conjunto integral de Analítica de Negocios respaldada por soluciones y por servicios excepcionales de despliegue/operación que soportan tanto BI inicial, muy básica del tipo de planeación/reportes, y la adición modular/abierto de tableros de control, inteligencia analítica y Administración del Desempeño Empresarial (EPM). Estos últimos ofrecen una manera de emplear la Analítica de Negocios para iniciativas clave, como por ejemplo una implementación rentable para la empresa con capacidad de respuesta en tiempo real, un uso más efectivo de las redes sociales, e innovación. Cognos Express ofrece una versión de despliegue rápido de IBM Cognos la cual proporciona a las empresas una manera directa de aprovechar las fortalezas de la Analítica de Negocios de Cognos

## Nuevas oportunidades generadas por la Analítica de Negocios

BI, al igual que la inteligencia militar, busca recolectar y analizar información acerca de una organización, de sus clientes y de su ambiente competitivo con el fin de mejorar su efectividad. Una de sus herramientas son los reportes; la otra, la analítica. Las herramientas para reportes de BI tienden a emitir informes regularmente, con formatos estándar y se enfocan en los resultados anteriores así como en apoyar el proceso del negocio.

Una herramienta analítica de BI, a diferencia de la herramienta para reportes, se centra en el análisis más que en crear un reporte o en apoyar el proceso del negocio, y tiende a tener características más “visionarias”, de tiempo real y ad-hoc (como, por ejemplo, previsiones, planeación/presupuestación, alertas y tableros de control).

Por lo tanto, la Inteligencia de Negocios (BI) tiene que ver fundamentalmente con el análisis de datos, y la experiencia nos ha demostrado que quienes usan BI para comprender rápidamente la información que tienen sobre sus clientes, sus prospectos y su desempeño, y actúan en consecuencia, tienen una ventaja continua mayor en sus ingresos, mayor eficiencia y efectividad en sus gastos y mayor flexibilidad que aquellos que no la usan. La palabra clave hoy en día es flexibilidad: este ambiente económico está marcado por cambios más peligrosos, más frecuentes y más profundos que los del pasado. El software de BI automatiza e institucionaliza una respuesta corporativa más rápida a estos cambios.

Finalmente, realinear la estrategia de negocios para enfatizar las tareas de BI de recolectar datos, conocer mejor los hechos y usar ese conocimiento para orientar la toma de decisiones, debería mejorar enormemente los márgenes de ganancia y el retorno de la inversión. Investigaciones académicas anteriores han demostrado que la analítica estratégica genera resultados en el balance final. Estudios de caso recientes documentan:

- Un aumento del 80% en el ahorro por el incremento de la productividad (compañía de servicios bancarios y financieros)
- Un incremento de \$200 millones de dólares en el capital de trabajo (proveedor de servicios de telecomunicaciones)
- Un ahorro de \$24 millones al evitar desperdicios y fraudes (agencia gubernamental)
- \$300 millones en ahorros y al reducir los fraudes (empresa de software de RRHH)
- Un aumento del 600% de campañas de ventas cruzadas (banco)
- Un descenso del 40% en los índices de homicidio (departamento de policía)

Los resultados generalmente son aún mejores cuando se integra la parte de los reportes con la de analítica. Por ejemplo, comprender las variantes de un plan expresadas en un reporte, es esencial para actuar de manera efectiva como respuesta ante las “alertas contra variantes” mostradas en un tablero de control “casi de tiempo real”. Hoy en día, la Analítica de Negocios ha extendido su soporte para incluir todo el conjunto de capacidades analíticas y ofrecerlo a las empresas medianas y, además, ha agregado nuevas capacidades, lo que representa nuevas oportunidades para las empresas inteligentes:

- EPM (Administración del Desempeño Empresarial) – les da a los ejecutivos corporativos una idea del desempeño diario de la empresa mediante tableros de control y alertas; y
- Agile BI – rápido despliegue de solución y aplicaciones de BI agregables, a la medida de la empresa, lo que brinda una mayor capacidad para “dar un nuevo giro.”

## Los principales criterios para las soluciones de Analítica de Negocios

Las empresas medianas generalmente emplean dos etapas para la implementación completa de la BI:

- Etapa 1: El comprador básico necesita las capacidades esenciales de BI como, por ejemplo, consultas y reportes. El comprador básico normalmente tiene poca o ninguna infraestructura de BI que integrar.
- Etapa 2: El comprador avanzado necesita aumentar sus capacidades actuales de BI, y necesita agregar tecnologías como OLAP (Procesamiento Analítico en Línea) o EPM para contar con una ventaja competitiva. El comprador avanzado también puede necesitar ampliar el alcance de la información a la que tiene acceso la BI, y puede necesitar tener un servicio de computación en la nube que sea rentable – pero con un mínimo riesgo adicional a la seguridad. Estas nuevas capacidades se deben integrar perfectamente bien con la solución de base de la Etapa 1.

Por lo tanto, las empresas medianas que cuentan con la mínima infraestructura de almacenamiento de datos, necesitan un proveedor que les ofrezca un despliegue rápido y una operación rentable durante la Etapa 1, en sintonía con la empresa y que soporte todo el conjunto de capacidades que se necesitan en la Etapa 2; todo esto en una solución bien integrada y modular.

Los criterios particulares que las empresas medianas deberían considerar a la hora de evaluar a los proveedores de BI y sus soluciones son:

- La habilidad de comprobar ahorros en los costos totales de propiedad (TCO, por sus siglas en inglés) y el retorno de la inversión (ROI, por sus siglas en inglés) para los “blancos de oportunidad” iniciales del comprador;
- Extensas bibliotecas, plantillas, características y/o aplicaciones para necesidades específicas o para necesidades únicas;
- Soporte de rápido desarrollo;
- Servicios de consultoría para aconsejar a la empresa respecto a la minería de datos y al desarrollo de aplicaciones;
- Soporte para, y una amplia selección de, características, hardware, software y servicios, incluyendo de terceros;
- Integración efectiva con las soluciones existentes (por ejemplo, ERP y CRM).

## Cómo puede satisfacer la necesidad IBM Cognos/Express

IBM Cognos Express ofrece un ejemplo sólido de soluciones de Analítica de Negocios enfocadas en las empresas medianas. Durante los últimos 20 años, Cognos ha sido reconocido como uno de los tres principales proveedores de soluciones de apoyo a las decisiones, y de BI. IBM Cognos Express ofrece una solución de Analítica de Negocios que brinda acceso a todas las características principales de los productos de clase empresarial (reportes, análisis, tableros de control, cuadro de mando integral y planeación), al tiempo que está diseñado para enfocarse en las necesidades de las empresas. Todo está incluido en una solución pre-configurada que orientada a una fácil adquisición, una instalación rápida/automatizada y la facilidad de uso y administración. Y, por supuesto, Cognos Express forma parte de Cognos, por lo que hay un camino directo de mejora a medida que la empresa, y el uso que ésta hace de la Analítica de Negocios, crezcan.

Éstas son algunas de las características principales de IBM Cognos Express que se enfocan en las medianas empresas:

- IBM Cognos Express Reporter, permite generar reportes en la modalidad de “auto-servicio” y realizar consultas ad-hoc usando la interfase de Cognos’ Web;
- IBM Cognos Express Advisor, permite el análisis de datos clave de manera libre, incluyendo las modalidades de visualización, análisis en varios niveles y “qué pasaría si...”;
- IBM Cognos Express Xcelerator, permite la planeación, la previsión, y el análisis multidimensional del negocio, usando una extensión conocida para los usuarios de Excel;
- IBM Cognos Express Planner, permite la planeación, elaboración de presupuestos y de previsiones, de manera automatizada y programada.

Estas características se complementan con los extensos servicios de consultoría de negocios y de TI de IBM y de IBM Cognos, así como con sus bibliotecas, software, soluciones producidas en sociedad, y de terceros. En otras palabras, IBM Cognos Express puede brindar servicios de consultoría excepcionalmente amplios y experimentados para mostrar “blancos de oportunidad”, además de aconsejar a las empresas sobre cómo hacer minería de datos, aplicaciones para las necesidades del negocio o industria, consultoría y recursos para el rápido desarrollo y despliegue de nuevas aplicaciones, acceso a software de terceros, soporte para el hardware existente de terceros, e integración con las soluciones existentes de ERP y CRM como, por ejemplo, SAP – justamente los criterios que las empresas medianas, que se encuentran en la Etapa 1 y en la Etapa 2, deberían considerar.

## Diferenciadores de IBM Cognos Express

Las empresas medianas generalmente encontrarán que las alternativas a IBM Cognos Express caen en dos categorías:

1. Proveedores de Analítica de Negocios que se han concentrado en grandes empresas, como SAS; y
2. Proveedores de software independiente, más nuevos, que se especializan en Software como Servicio (SaaS BI) (Por ejemplo las soluciones que ofrecen los proveedores de “nube pública”) y las implementaciones de BI de código abierto.

Comparado con los proveedores establecidos, IBM Cognos Express normalmente se diferencia tanto por su sólido enfoque en las necesidades de las empresas medianas como por la amplitud de su oferta. Esto es particularmente cierto en el caso de los servicios de IBM Cognos Express, los cuales ofrecen enormes recursos y experiencia de liderazgo en las áreas generales de administración de datos y soporte de soluciones. Si la empresa ya cuenta con hardware de IBM, IBM también ofrece las ventajas de desempeño de integración dentro de su solución y la integración con la arquitectura existente, incluyendo la inclusión previa, en la memoria, de características tales como un motor OLAP (Procesamiento Analítico En Línea).

Por lo que respecta a los proveedores de BI en las modalidades de SaaS y de código abierto, IBM Cognos Express usualmente se diferencia de ellos por su habilidad para ofrecer un conjunto completo de capacidades propias de las grandes empresas, gracias a su amplia experiencia, la cual reduce los riesgos del uso e implementación de BI y, sobre todo, gracias a sus amplios recursos de consultoría y de soporte. Para implementar BI de manera inteligente, hay que considerar y evitar los riesgos a la seguridad, algo cada vez más vulnerable a medida que aumenta el uso de los datos fuera de la red de la organización; el decremento en la calidad de la información sobre la que se basan las decisiones a medida que el almacenamiento de datos aumenta inevitablemente; y, los efectos negativos que genera el que los sistemas de BI se caigan en el momento en que sea crítica una reacción inmediata de la empresa ante eventos que la amenazan. Nada de eso es nuevo para IBM porque tiene la experiencia y el conocimiento necesarios.

## Conclusión y acciones a realizar

Éstas son las acciones que sugerimos que las empresas medianas realicen para implementar la Analítica de Negocios:

- Realizar un análisis del retorno de la inversión (ROI) de los proyectos iniciales, basado resultados, de tal forma que la empresa pueda obtener inmediatamente la aceptación de BI en toda la organización al abordar los proyectos iniciales desde una perspectiva más centrada en el resultado económico final; y
- Probar las soluciones del proveedor de BI, viendo demostraciones que le den una idea de cómo las puede poner en práctica.

La mayoría, si no es que todas, las empresas medianas también deberían considerar elegir a IBM Cognos Express. Los resultados pueden variar, pero para una amplia gama de situaciones, IBM Cognos Express es una alternativa que vale la pena considerar.

## Acerca de

### Wayne Kernochan

El experto de Focus [Wayne Kernochan](#) es el Presidente de Infostructure Associates, una filial de Valley View Ventures que busca identificar nuevas maneras para que las empresas “aprovechen la información para crear innovación y ventajas competitivas.” Wayne lleva 21 años trabajando como analista en la industria de las Tecnologías de la Información. Durante ese tiempo, se ha especializado en las principales tecnologías relacionadas con la información, como bases de datos, herramientas de desarrollo y middleware, así como en métodos para medir su efectividad, como Costo Total de Propiedad (TCO), Retorno de la Inversión (ROI) e indicadores de agilidad. Wayne ha colaborado en reconocidas empresas como Yankee Group, Aberdeen Group e Illuminata, y ha contribuido a identificar los diferenciadores y a crear estrategias de mercadotecnia basadas en la inteligencia competitiva de los proveedores que van desde Progress Software hasta IBM. Además, ha realizado amplios estudios acerca del mercado de las pequeñas y medianas empresas, y ha producido guías para bases de datos, herramientas de desarrollo y soluciones para la integración de la información. Wayne es columnista y colaborador en diversas publicaciones y ha sido citado en Google en más de 200 ocasiones. Frecuentemente participa como ponente en Webinars.

### Focus Research

Cada año, las empresas estadounidenses gastan más de \$75 billones\* de dólares en bienes y servicios. Sin embargo, aún no existe una fuente única de información fácilmente accesible y confiable que apoye a los compradores de las empresas, y a quienes toman las decisiones — particularmente a los de las pequeñas y medianas empresas. La misión de Focus Research es cubrir esa necesidad.

A través de sus Guías de Investigación, [Focus Research](#) les permite a los compradores que hagan compras y tomen decisiones bien pensadas al ofrecerles consejos libremente disponibles y procesables, basados en los conocimientos de otros compradores, de reconocidos expertos y de los analistas de Focus.

\* Fuente: Visa, Inc. Hoja informativa del Índice de Gasto de Consumo Comercial