



UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**

**Estrategias  
de Negocios  
B2B**

11 pasos  
**para implementar  
de manera exitosa**  
Inteligencia de  
Negocios (BI)

**Georgy Lorens  
Marco Gatica**



“

En Dios  
confiamos,  
todos los demás  
traen datos”.

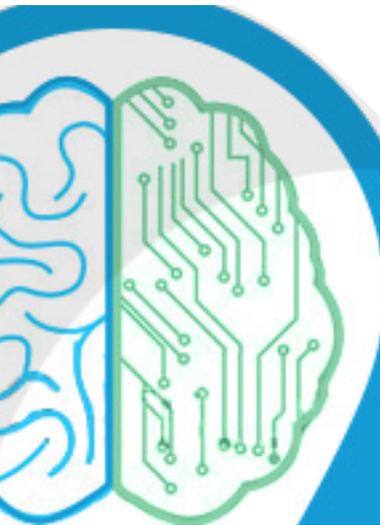
W. Edwards Deming



# 11 pasos para implementar de manera exitosa su Business Intelligence

Lo más probable es que sepa que su negocio necesita Inteligencia de Negocios, conocida por sus siglas en inglés BI, **Business Intelligence**.

En los últimos 5 años **Business Intelligence** (BI) y Big Data se convirtieron en algo más que solo palabras de moda de la ciencia de datos. Sin una visión en tiempo real de sus datos, las empresas permanecen reactivas, pierden oportunidades de crecimiento estratégico, pierden su ventaja competitiva, no aprovechan las opciones de ahorro de costos, no garantizan la satisfacción del cliente y la lista puede continuar. En respuesta a esta creciente necesidad de análisis de datos, los softwares de inteligencia empresarial han inundado el mercado. Dado que los beneficios son numerosos, es obvio querer adoptar una solución rápidamente.



## ¿Cómo empezar?

Ya sea que esté comenzando desde cero, pasando hojas de cálculo o buscando migrar a una nueva plataforma: necesita una Estrategia de Inteligencia de Negocios (BI) y una hoja de ruta en su lugar. Los siguientes son 11 pasos para una mejor Estrategia de Inteligencia de Negocios, imprescindibles para las empresas, de todos los tamaños, que buscan lanzar y administrar con éxito su Business Intelligence (BI).

# ¿Qué es una estrategia de Inteligencia de Negocios?

Business Intelligence (BI) es la habilidad para transformar los datos en información, y la información en conocimiento, de forma que se pueda optimizar el proceso de toma de decisiones en los negocios.

Se refiere a todos los pasos que realiza para implementar la inteligencia de negocios en su empresa. Se extiende hasta el proceso de inmersión en el proceso de BI, definiendo las partes interesadas y los actores principales, evaluando la situación, definiendo los objetivos y encontrando los indicadores de desempeño que lo ayudarán a medir sus esfuerzos para alcanzar estos objetivos. Usted define la estrategia en términos de visión, organización, procesos, arquitectura y soluciones, y luego dibuja una hoja de ruta basada en la evaluación, la prioridad y la viabilidad.

La implementación de la inteligencia empresarial no es una tarea fácil, ya que requiere mucho trabajo de preparación de antemano, reúne a muchos actores diferentes e implica gastos. Pero las recompensas superan con creces sus costos, y es bien sabido que el ROI de la inteligencia empresarial es real, aunque a veces es difícil de cuantificar. Los costos de no implementarlo son más dañinos, especialmente a largo plazo.



# ¿Por qué necesita BI?



Aplicar Inteligencia Empresarial es importante, pero la forma en que lo hagas es igual de importante. Esta es la razón por la que tener una estrategia de BI es extremadamente importante: ningún marinero arrojó su barco al mar sin un mapa, un telescopio y una brújula. Piense en su estrategia así: defina los pasos en su hoja de ruta de BI, siga sus objetivos como una brújula para mantenerse en la dirección correcta, e invierta y use las herramientas adecuadas para obtener una visión profunda de su información y entenderla.

Cada día aumenta la información de una empresa, y la cantidad de datos tratados y almacenados se vuelve desproporcionada para tratarla manualmente, agregando a eso todos los datos no estructurados que deben procesarse primero para poder ser entendidos y luego usado. Se necesita tiempo y conocimientos para aprovechar al máximo este activo, así como una sólida planificación. La información que reúne una empresa está llena de información valiosa que lo ayudará a medir su desempeño, a comprender a sus clientes, a identificar ventajas competitivas y mucho más. Una estrategia le dará a su solución una dirección y una meta. La inteligencia de negocios sin una estrategia puede traerle algunas ideas, no lo llevará a donde quiere dirigirse.

Tener una estrategia de BI en su lugar antes de implementar, o simplemente seleccionar, un sistema le permite encontrar la combinación perfecta para sus necesidades. También facilitará y despejará el proceso de toma de decisiones, que generalmente es el objetivo número uno de BI.

# 11 pasos en su hoja de ruta de Business Intelligence

## 1. Entrar en el proceso con los ojos bien abiertos.

Cuando tiene la solución de inteligencia de negocios adecuada, es fácil identificar tendencias, dificultades y oportunidades desde el principio. Pero implementar la solución correcta no siempre es fácil. Incluso el mejor software necesita un arduo trabajo inicial para maximizar su potencial. Si ingresa con la mentalidad correcta, estará preparado para abordar problemas como problemas de datos complicados, resistencia a la gestión de cambios, patrocinio menguante, reticencia de TI y desafíos de adopción de usuarios. Recordar a las partes interesadas, y a usted mismo, los puntos de dolor que lo requirieron fomentarán el proceso hacia adelante.

## 2. Determinar los objetivos de las partes interesadas.

Lo más probable es que todos en su organización puedan beneficiarse de un mayor acceso a los datos y perspectivas. Eso no significa que todos sean partes interesadas clave. De inmediato debe determinar quiénes son sus principales partes interesadas. Luego descubra lo que necesitan.

Reunir y establecer anticipadamente las expectativas del equipo directivo es primordial. Luego pase al equipo ejecutivo. A menudo no tienen el mismo conocimiento de primera línea que tienen otros miembros del personal. Recopile y priorice los puntos débiles e indicadores clave de rendimiento (KPI) en toda la organización. Es posible que no todos lleguen al lanzamiento inicial, pero es mejor comenzar en grande y retroceder.



### 3. Elija un líder / patrocinador

Si bien una estrategia de inteligencia empresarial debe incluir múltiples partes interesadas, es imperativo contar con un patrocinador para encabezar la implementación. Puede ser tentador ubicar al director de información (CIO) o al Director técnico (CTO). Este no suele ser el mejor enfoque. Debería ser patrocinado por un ejecutivo que tenga la responsabilidad final, una imagen amplia de la estrategia y los objetivos de la organización y sepa cómo traducir la misión de la empresa en KPI centrados en la misión.

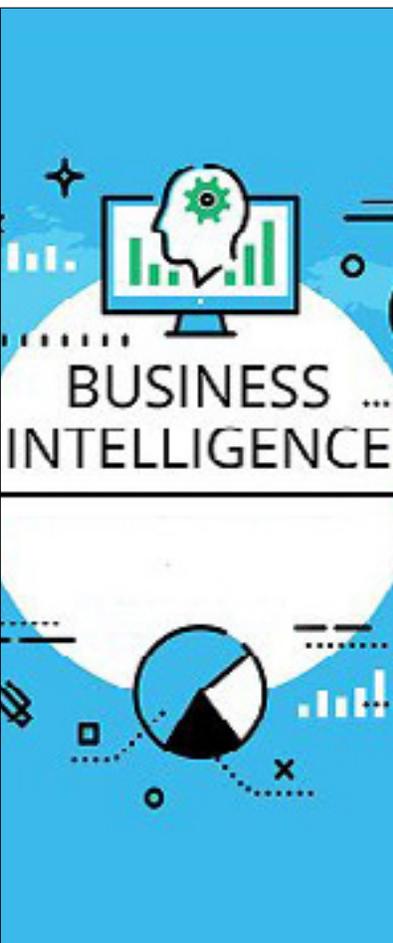
Los CFOs y CMOs se adaptan bien. Pueden gobernar la implementación con un caso de negocio documentado y ser responsables de los cambios en el alcance. Por supuesto, quienquiera que sea el patrocinador elegido, deberá estar en comunicación constante con el CIO / CTO. Lo que nos lleva al siguiente paso ...

### 4. BI no es solo una iniciativa tecnológica.

Para tener éxito una implementación es clave contar con el apoyo de áreas de negocio, desde el primer momento. La TI debe participar para garantizar la gobernabilidad, la transferencia de conocimientos, la integridad de los datos y la implementación real. Pero todos los interesados y sus respectivas áreas de negocio también deben participar a lo largo del proceso.

Al involucrar a una variedad de partes interesadas, puede asegurarse de cubrir las tres clases principales de usuarios de inteligencia empresarial: estratégicos, tácticos y operativos. Estos diferentes tipos de usuarios necesitarán soluciones personalizadas. Comprender quién usará los datos y con qué fines puede mostrar el tipo de información necesaria y su frecuencia, y ayudar a guiar su toma de decisiones.

La implementación de BI no solo se deriva del presupuesto de TI. El negocio en su conjunto debe estar dispuesto a dedicar los recursos necesarios: personal, recursos de TI, costos, etc. La mejor estrategia de inteligencia de negocios establece estos recursos al principio, con un margen de maniobra adicional.



## 5. Emplear a un Director de Datos (CDO)

Bernard Marr, el gran gurú de los datos, señaló una tendencia bastante fascinante: “La posición de CDO se convertirá en un rol estándar de alto nivel de la junta directiva para 2020, llevando la conversación sobre recopilación de datos, gestión, optimización y seguridad al nivel C”.

Los datos se están moviendo permanentemente en C-Suite. Si bien, al igual que el CIO, el CDO probablemente no debería ser el patrocinador (líder) principal para la implementación de BI: ellos (o un rol similar) son un gran actor clave para involucrarlos. También es probable que también sean dueños del proyecto después de que se complete la implementación inicial.

## 6. Evaluar la situación actual.

Como ya hemos dicho: por lo general, un despliegue no es rápido ni fácil. Hay mucho trabajo por hacer al comienzo. Una de las secciones más importantes de una hoja de ruta de inteligencia de Negocios debería ser evaluar la situación actual. Ahora que tiene todas las partes correctas e interesadas en la mesa, el siguiente paso es analizar los softwares actuales, los procesos y estructuras organizativas que la rodean (o la falta de ella). Averigüe qué funciona, ya que no es necesario desechar totalmente un proceso usado. Encuentre una manera de integrarlo en la nueva estrategia, o tendrá empleados molestos y que no colaboran. Por otro lado, documente todo lo que no funciona. ¿Qué preguntas de análisis de datos no puede responder actualmente? ¿Qué procesos son ineficientes o no han funcionado y por qué?

Además de todo esto, debe reunir qué fuentes de datos tiene actualmente y cómo y dónde se almacenan. Decide cuáles son las necesarias para tu estrategia de inteligencia de Negocios. Esto también debe incluir la creación de un plan para los servicios de almacenamiento de datos. ¿Las fuentes de datos se mantendrán separadas? ¿O tiene sentido construir un depósito de datos dedicado para su organización?

Al igual que con todos estos pasos, tanto la TI como las diversas partes interesadas del negocio deben participar en este paso considerable.



## 7. Limpiar los datos

Limpiar los datos, limpiar los análisis. Es así de simple. La limpieza de sus datos puede no ser tan simple, pero asegurará el éxito de su BI. Es crucial garantizar una administración de calidad de datos sólida, ya que lo ayudará a mantener los datos más claros posibles para mejorar las actividades operativas y la toma de decisiones basada en esos datos.

De hecho, cada año se estima que los datos de baja calidad cuestan más de \$ 9.7 millones a las empresas estadounidenses, ya que afectan la rentabilidad, la productividad y, en última instancia, el retorno de la inversión general. Por supuesto, uno no debe obsesionarse demasiado con una calidad de datos 100% pura, ya que la perfección no existe, y especialmente porque el propósito no es crear nociones subjetivas de lo que es o no es información de alta calidad.

El objetivo es aumentar el ROI de su departamento, y de cualquier otro, que se base en estos datos.

## 8. Desarrollar un “Diccionario de datos”

Los grandes diccionarios de datos pueden ser engorrosos y difíciles de mantener actualizados. Dicho esto, para que la inteligencia de negocios tenga éxito, debe haber al menos un consenso sobre las definiciones de datos y los cálculos de negocios. La falta de acuerdo sobre las definiciones es un problema generalizado en las empresas de hoy. Por ejemplo, las finanzas y las ventas pueden definir el “margen bruto” de manera diferente, lo que hace que sus números no coincidan. Para eliminar esto a la perfección, reúna a todas las PYMES en la misma tabla para elaborar las definiciones. Luego, para la transferencia de conocimientos, elija el repositorio que mejor se adapte a su organización para alojar esta información.



### **9. Identificar los indicadores clave de rendimiento (KPI)**

Los KPI son valores medibles que muestran la eficacia con la que una empresa está logrando sus objetivos comerciales. Se sientan en el centro de una buena estrategia de BI. Los KPI indican las áreas en las que los negocios van por el camino correcto y dónde se necesitan mejoras. Al implementar una estrategia de BI, es crucial considerar la estrategia individual de la compañía y alinear los KPI con los objetivos de la compañía.

Es mejor comenzar con los KPI más importantes; luego cree estándares e implemente con los ejemplos de KPI en mente. Siempre se puede ampliar en estos más tarde.

### **10. Elija la herramienta / el socio adecuado para su negocio**

En el paso 10 finalmente llegamos a elegir un software / el socio de BI. Si está avanzado en su hoja de ruta de inteligencia empresarial y aún no tiene una herramienta al prepararse adecuadamente a través de los pasos 1-9, le será más fácil encontrar la herramienta adecuada e implementarla con éxito.

Durante este proceso, deberá elegir y realizar una comparación de softwares en la nube vs. lo interno. También debe asegurarse de elegir una solución que pueda comenzar a pequeña escala pero que sea fácil de escalar a medida que su empresa y sus necesidades crezcan.

Busque soluciones flexibles que respondan a las necesidades de todos sus usuarios. Aproveche las pruebas gratuitas y no se apresure en este paso.



## **11. Perseguir un enfoque gradual**

Roma no se construyó en un día: tu BI tampoco.

Una estrategia de BI exitosa tiene un enfoque iterativo. Piensa “accionable” y da pequeños pasos y uno a la vez.

Elija algunos KPI y cree paneles de control empresariales, ejemplos: Recopilar comentarios. Repita nuevos lanzamientos cada semana. Pregúntese continuamente qué está funcionando y qué partes interesadas se están beneficiando.

Una buena hoja de ruta de BI no tiene fecha de finalización. Su organización debería invertir en ella a largo plazo. Debe medir y perfeccionar continuamente sus procesos, datos e informes. No deje que se estanque, suba continuamente la vara.

Como hemos visto, hay mucho que tener en cuenta cuando se quiere crear e implementar una nueva estrategia de BI.

Con este e-book Tiene todas las claves en las manos para comenzar el primer paso de su hoja de ruta y lanzar su nueva estrategia de BI.

¡Buena suerte! en la implementación de su nueva Inteligencia de Negocios!





UNIVERSIDAD  
**Finis Terrae**

11 pasos  
**para implementar  
de manera exitosa**  
Inteligencia de  
Negocios (BI)

Georgy Llorens  
Marco Gatica

