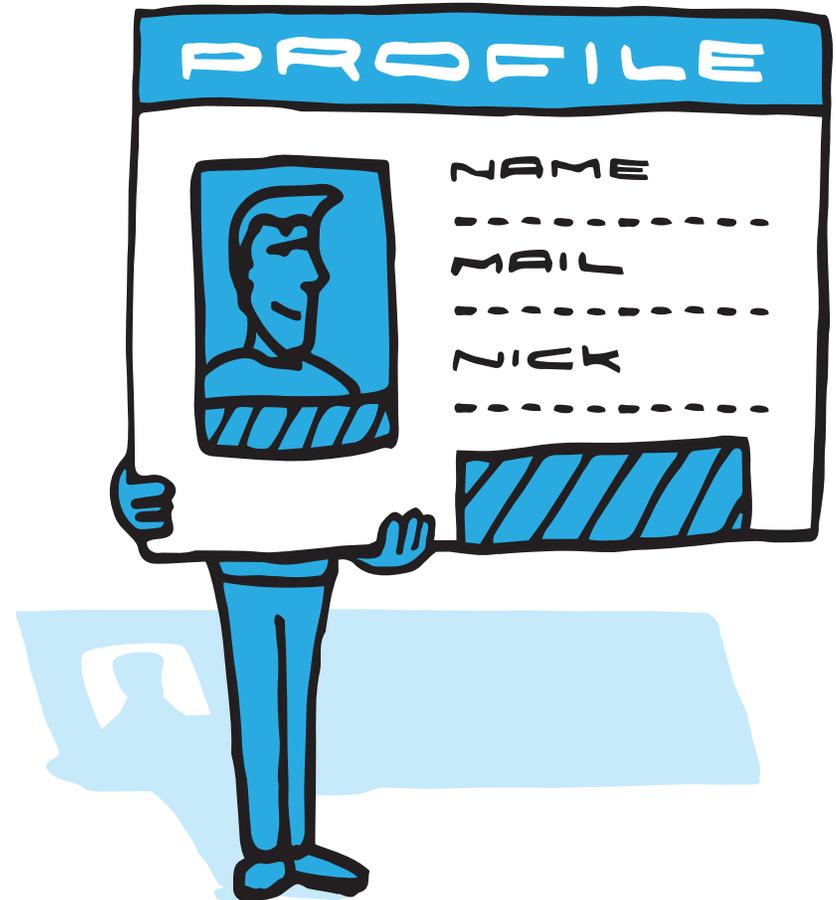


# COMO GARANTIZAR LOS MÁS ALTOS ÍNDICES DE ADOPCIÓN DEL USUARIO EN SU PROYECTO DE BI

La guía para el entendimiento de los distintos públicos en su empresa y como la plataforma de BI se debe adaptar a sus necesidades

## Entienda las necesidades de los distintos usuarios en su plataforma de BI

Según Gartner, más del 70% de todos los proyectos de business intelligence fallan en cumplir los objetivos de negocios originales. Al examinar la manera por la que los clientes de software de BI utilizan sus soluciones, vemos con frecuencia una serie de escenarios que dificultan la adopción de la empresa, pues aquellos que elaboran los análisis no están considerando los diferentes perfiles de usuarios en toda la organización. Esta guía lo irá a ayudar a minimizar los riesgos de fallas del proyecto a través del entendimiento que irá utilizar la solución, de modo que pueda escoger la plataforma y crear un ambiente de BI que atienda a todos.





**No es solamente una cuestión de tecnología, también de personas y procesos.**

La implementación de un proyecto de BI bien exitoso exige un nuevo nivel de sincronización dentro de la empresa. La tecnología por si solo es raramente el motivo principal para el suceso o el fracaso de un proyecto de BI. Por lo contrario, ella depende de las personas involucradas en la implementación y las habilidades de ejecutar un proyecto que vincule las posibilidades tecnológicas con los objetivos del negocio.

El primer paso para la implementación de una solución que es adoptada ampliamente en toda la empresa, es garantizar que la plataforma atienda las necesidades de los diferentes usuarios. Para eso, es necesario saber quién son esos usuarios y como ellos trabajan mejor.



## CONOZCA LOS USUARIOS DE BI

La exposición y la confianza de los usuarios en el business intelligence varían conforme a las empresas y las funciones. En cualquier proyecto típico, algunos usuarios van a precisar de acceso a las funcionalidades analíticas avanzadas, otros, necesitaron acceso a algunos dashboards y reportes a través de sus dispositivos móviles, y otros precisaran apenas acompañar algunos KPIs a través de una pantalla en su ambiente de trabajo. Un buen análisis responde las preguntas que usted tiene sobre su empresa. Por lo tanto un óptimo análisis responde estas preguntas de manera que haga sentido para los que precisan de las respuestas.

Agrupar los usuarios en funciones predefinidas puede ser un desafío, pero en nuestra experiencia,

hay generalmente cuatro grupos de usuarios de BI diferentes en su organización que deben ser llevados en consideración al trabajar con cualquier herramienta de business intelligence.

Cada usuario progresa a lo largo de una escala de demandas crecientes para la solución—desde el consumidor de informaciones, que apenas examina los reportes, hasta el Designer de informaciones, el maestro en la interfaz. Conforme usted está a punto de ver, las mismas funciones en empresas diferentes pueden ser personas diferentes. Habrá siempre individuos que están entre los diferentes personajes y en algunos que encajen en más de uno. Utilice esto como una guía para ayudarlo a encontrar la mejor enfoque para aprovecharlos datos de negocios valiosos de su empresa.

# 1 EL CONSUMIDOR DE INFORMACIONES

**Quienes pueden ser:** Ejecutivos, Miembros de la directoria, Gerentes, Representantes de Ventas, Funcionarios de la Producción Interna, Proveedores y Socios o aliados.

**Como lo usan:** El consumidor de informaciones típico recibe informaciones de business intelligence a través de reportes, análisis e dashboards sin realmente saber que software de BI es el responsable por generar estas informaciones o de qué manera ellas son generadas. Otros miembros de la organización están envueltos en la definición y elaboración de los dashboards y reportes necesarios. Estos están disponibles a los consumidores de informaciones para el acceso a través de clientes thin o móviles, integración en portales y sistemas ERP o CRM.



# UN DÍA EN LA VIDA DEL CONSUMIDOR DE INFORMACIONES



Peter es vendedor de una empresa que trabaja con piezas de reposición para empresas de la industria alimenticia. El día de él comienza con la verificación de su smartphone buscando cualquier notificación sobre los cambios importantes en sus cuentas. En su mesa, él verifica los análisis de clientes preagendados como preparación para cualquier reunión futura. Con los análisis en la mano, Peter está siempre bien preparado con una visión general de todos los pedidos y las informaciones sobre el potencial de la cuenta

cuando visita a los clientes. Por ejemplo, cuando Peter percibe que algún cliente particular no compra alguna línea específica de productos que son populares entre clientes semejantes, esto es abordado en su próxima reunión. Cuando este cliente está adquiriendo productos de un competidor, Peter tiene la posibilidad de hacer una contra oferta y, finalmente, recuperar ese cliente haciendo con que este haga un nuevo pedido del producto. De vuelta al escritorio, él ingresa el pedido en el sistema y verifica más de cerca

la línea de productos. Al examinar los clientes en la misma región, él ve una ligera disminución en las ventas. Él identifica rápidamente otros clientes que pararon de encomendar un determinado producto a lo largo de los últimos meses, agendando llamadas para que él pueda intentar reconquistarlos, con la confianza de que Peter tendrá todas las informaciones de las cuentas disponibles en su teléfono poco antes de la realización de la llamada.

# COMO LA PLATAFORMA DE BI DEBE ACOMODAR AL CONSUMIDOR DE INFORMACIONES



Escoja una plataforma con una interfaz simple para que el consumidor de información comience a utilizarlo sin la necesidad de entrenamiento. Esta persona no precisa de muchas opciones de formato. Oculte los recursos avanzados, evitando así confusiones.



Certifíquese de que exista una manera fácil de navegar entre dashboards distintos con opciones de visualización de detalles con apenas un click. Permita que ellos obtengan respuestas inmediatamente.



Incorpore sus dashboards y reportes en otras aplicaciones para que ellos no precisen mudar sus rutinas para tener acceso a la información que necesita.



Escoja una herramienta que permita gerenciar lo que los miembros de diferentes departamentos y jerarquías organizacionales verán en la inicialización. Úsela para llamar la atención sobre lo que es más importante para el equipo o para los empleados individuales. Eso crea una organización ágil.



Certifíquese que existan dos opciones para presentar los datos a los empleados que no poseen acceso a un computador durante la mayor parte de su día de trabajo, tales como grandes monitores en una línea de producción.

# EL USUARIO DE NEGOCIOS

**Quién de ellos pueden ser:** Vice presidentes, COOs, CMOS, CFOs, Directores, Controllers y Gerentes de ventas.

**Cómo ellos usan BI:** Al contrario del consumidor de informaciones, los usuarios de negocios tienen acceso a un cliente de BI rico en recursos que permite una mayor flexibilidad cuando es necesario. Diariamente, ellos utilizan el sistema de manera semejante al consumidor de información, sin embargo, ocasionalmente,

ellos adicionan nuevos criterios y configuran alertas en el sistema para notificar las personas interesadas sobre cambios en los datos. Ellos motivan a su equipo o unidad de negocios compartiendo y colaborando en análisis. A través de evaluaciones comparativas y ajuste de informaciones en los análisis, ellos identifican oportunidades para acompañar teniendo la herramienta ideal a su disposición para mantener todos informados.





## UN DÍA EN LA VIDA DEL USUARIO DE NEGOCIOS

Anne es gerente regional de una popular red de restaurantes de alimentos orgánicos de la región Centro Oeste. Ella inicia su día revisando reportes preconstruidos sobre cómo anda el desempeño de cada uno de sus puntos de ventas. Uno de los elementos que ella está siempre acompañando es el desempeño de sus funcionarios. Con esta información, ella decide que el lucro puede ser maximizado en uno de sus puntos de ventas con el número de funcionarios más bajo, en cuanto otro podría beneficiarse con la utilización de más operadores de caja para mantener el volumen de tránsito en el restaurante.

Anne se basa principalmente en estos reportes y análisis preconstruidas, y hoy ella adiciona un objeto en un reporte existente para exhibir el desarrollo de los precios de los alimentos. Ella puede profundizar en ingredientes específicos para visualizar de donde exactamente, los aumentos de los precios están viniendo. Debido a las condiciones climáticas del verano e invierno, hubo un aumento masivo del precio del aguacate. De esa manera, Anne decide ajustar los precios de los productos que contienen aguacate. Cuando sus análisis le mostraron que las ventas de de la comida fueron reducidos por encima de una determinado límite de precios, ella decide remover temporalmente del menú un plato compuesto de aguacate, y sustituirlo por una alternativa más económica. Entonces, ella configura alarmas que la notifican cuando los precios del aguacate sufren una reducción, de modo que ella pueda reajustar el menú.

# COMO LA PLATAFORMA DE BI DEBE ACOMODAR AL USUARIO DE NEGOCIOS



El usuario de negocios quiere sentirse competente y precisa saber que puede confiar en el software para apoyarlo en su trabajo. Proporcione a los usuarios de negocios un conjunto integrado y dinámico de dashboards y análisis que están íntimamente ligados a los principales procesos de decisión. Permita que este usuario navegue fácilmente desde una visión general hasta los detalles. Saber exactamente lo que afecta los resultados permitirá al usuario de negocios tomar medidas lo más rápido posible. Esto le dará tranquilidad.



Certifíquese de que el software es intuitivo para estos especialistas que no son de TI. Ellos precisan de capacidades analíticas ad-hoc - tales como evaluaciones comparativas y modelos de regresión - disponibles de una manera fácil de aprender y usar. Cuando el BI no posee facil utilización, los funcionarios, muchas veces exportan los datos para un local descentralizado con el cual se sienten más confortables (Como hojas de cálculo de Excel). De esa forma, es imposible saber si los funcionarios están trabajando con los números más actualizados.



Certifíquese de que el software de BI ofrezca opciones suficientes para la personalización de dashboards y reportes, permitiendo que el usuario de negocios analice los detalles sin tener que entrar en contacto con los desarrolladores.



Permita que el usuario de negocios configure alertas para notificarlo si un número diverge del patrón, de modo que no sea necesario gastar tiempo verificando activamente el sistema.



Descargue el E-book **Las Métricas que importan** y conozca como mapear sus indicadores.

**ADQUIERALO AHORA**



## EL ANALISTA DE NEGOCIOS

# 3

**Quienes pueden ser:** Analistas de negocio, analista de marketing, desarrolladores de negocio, y científicos de datos.

**Como ellos usan BI:** El analista de negocios se irá a basar en la mayoría de su información en análisis pre existentes. Por lo tanto , muchas veces, ellos irán a testar nuevas hipótesis sobre su negocio analizando sus datos comparando con nuevas fuentes de datos para obtener más conocimiento. El analista de negocios se siente comfortable dentro del ambiente de BI. La capacidad de lidiar con datos externos al data warehouse, bien como datos internos de la empresa es fundamental para estos usuarios. Ellos probablemente irán a trabajar con la mayor parte de BI en el ambiente de trabajo.

# UN DÍA EN LA VIDA DEL ANALISTA DE NEGOCIOS

Alan es un analista de marketing en una empresa de producción de motocicletas. Una de sus responsabilidades es la gestión de las diversas campañas publicitarias de marketing. La tarea más importante de Alan es auxiliar al CMO garantizando que el presupuesto sea utilizado de la mejor manera en los diferentes canales para proporcionar el mayor retorno sobre la inversión.

La primera cosa que Alan hace en la mañana es verificar los análisis creadas por él, que le dan una visión directa sobre el presupuesto, el embudo de leads y ventas. El precio de gasolina ha disminuido recientemente, de esa forma él usa la herramienta de descubrimiento de datos y de integración de datos para obtener datos referentes al aumento exacto de los precios y los compara con los datos generales del mercado automovilístico y de motocicletas. Alan compara los datos nacionales contra los de su empresa y queda totalmente satisfecho cuando verifica que los precios de la gasolina fueron reducidos, las ventas totales de automoviles aumentaron en el último trimestre y las ventas de la empresa aumentaron 30% en comparación al año pasado.

Alan participa de la reunión semanal de marketing con sugerencias sobre una campaña de utilización eficiente de gasolina con los datos en manos para apoyar sus ideas. Él también hace el acompañamiento constante de campañas preexistentes con alertas que lo notifican siempre que un indicador disminuye más del límite establecido. Esto le provee el conocimiento inmediato sobre el ROI de Marketing siempre que necesita reportar al CMO.



# COMO LA PLATAFORMA DE BI DEBE ACOMODAR AL ANALISTA DE NEGOCIOS



El analista de negocios es un especialista en todas las facetas de interface de BI. Certifíquese de que estos usuarios tengan acceso al entrenamiento adecuado para potencializar todas las funcionalidades avanzadas del software de BI.



Deje el acceso libre para la creación de modelos de datos ad-hoc que no hacen parte de una data warehouse centralizado, de modo que el analista de negocios pueda testar nuevas hipótesis sin la necesidad de apoyo del departamento de TI o consultoría.



Certifíquese de que la plataforma permita al analista de negocios explorar fuentes de datos externas de la empresa, con el fin de comprender los factores externos que influencia el área de negocio en cuestión. Analytics debe ser fácilmente transformada en una narrativa vía Power Point o Storyboards, de forma que las actualizaciones puedan ser compartidas de manera más rápida y fácil con el tomador de decisión y los miembros del equipo.



Certifíquese que las comunidades y los tutoriales online esten disponibles para referencias rápidas.

# 4

## EL DISEÑADOR DE INFORMACIÓN

**Quienes pueden ser:** Agentes de información, Gerentes de BI y el departamento de TI

**Como usan BI:** Este usuario crea reportes, análisis y dashboards. Él posee entrenamiento especializado en el software de business intelligence y por tanto, tiene un sólido entendimiento de como cosntruir dashboards y análisis que apoyan el negocio, bien como las diferentes visualizaciones deben ser utilizadas para la presentación de datos.

El designer de informaciones puede ser considerado el maestro de todas las facetas de la interface del usuario final. Este usuario puede ser contratado con el único objetivo de crear y mantener el ambiente de business intelligence de la empresa. Muchas veces, esta persona no posee requisitos de datos propiamente, pero tiene un enfoque de desarrollo de negocios en cuanto a la definición y la creación de nuevos dashboards y análisis junto con el negocio.



# UN DÍA EN LA VIDA DEL DESIGNER DE INFORMACIONES

Bill es Gerente de BI en un aeropuerto internacional. El pasa el día monitoreando y manteniendo la solución de BI, que extrae informaciones de varias fuentes de datos utilizadas por operaciones aeroportuarias para asegurar que todo, desde las reservas de estacionamiento, datos de los minoristas en las tiendas del aeropuerto hasta líneas de seguridad y tiempos de vuelo sean seleccionados en el sistema ERP y analizadas 24 horas por día, siete días por semana.

Él mantiene todos los dashboards, reportes y análisis actuales. Con la aproximación del fin del año, el jefe de seguridad del aeropuerto solicita un conjunto de reportes y análisis para su equipo referente a las semanas, los días y horas más movidas del año para que él pueda realizar el planeamiento adecuado para el próximo año. Antes de crear estos análisis, Bill discute el caso de los negocios actuales con el jefe para que pueda crear soluciones que funcionen mejor para el equipo de seguridad que las utilizará.

Bill garantiza que todos los gerentes del aeropuerto reciban los análisis en la mañana con el detalle sobre el desempeño del aeropuerto en las últimas 24 horas. Es su responsabilidad implantar analytics en todos los lugares ciertos para que los usuarios ciertos tengan siempre acceso a los datos más recientes. Es por eso que Bill está trabajando actualmente en un proyecto para disponibilizar dashboards y análisis como BI incorporado, en los terminales en que cada funcionario trabaja. Para hacer eso, él está administrando el Sharepoint, ERP, CRM y ambientes móviles de la empresa.

# COMO LA PLATAFORMA DE BI DEBE ACOMODAR AL DESIGNER DE INFORMACIONES



Encuentre una plataforma que permita la creación de dashboards y reportes con visualizaciones relacionadas a funciones específicas, fáciles de interpretar y que llaman la atención para los datos más importantes. Una buena visualización de datos afecta directamente la adopción del usuario.



Certifíquese que el designer de informaciones comprenda las diferentes personas de la organización para crear, de la mejor manera, análisis y dashboards que apoyen sus procesos de decisión diario y el modo que ellos prefieren trabajar.



Debe ser fácil administrar el acceso de los usuarios a los datos, relacionados con los dashboards y análisis.



La redefinición de reportes y análisis debe ser simple, de modo que la misma vista pueda reflejar automáticamente que es lo que está utilizando y en cual contexto.



Procure una solución con una variedad de opciones de implantación, que irá entregar datos de diversas maneras para el mayor número de personas posibles.



Escoja una plataforma de base de datos que permita de manera fácil, encontrar recursos calificados para apoyar la tecnología de back-end. No se límite a una base de datos propietaria.



## CONCLUSIÓN

Si bien esta guía describe cuatro personas de usuarios diferentes que utilizan activamente business intelligence en su día a día, es importante recordar que ni toda la organización emplea todos los cuatro tipos. A veces los usuarios tienen una combinación de estos. Un mejor entendimiento de cada uno de esos usuarios irá a ayudarlo a proyectar e implementar BI del mejor modo posible de manera que permita la más fácil adopción por parte de los usuarios en su rutina diaria.

Obviamente, mayor adopción significa un retorno más rápido sobre la inversión en business intelligence. Más allá de eso, establece también un camino claro para todos los niveles de la organización sean orientadas en datos. Cuando todos poseen el conocimiento necesario, todos tienen el coraje de actuar.

Experiencia BI

**EL DESIGNER DE  
INFORMACIONES**



**EL ANALISTA  
DE  
NEGOCIOS**



**EL USUARIO DE  
NEGOCIOS**



**EL CONSUMIDOR  
DE  
INFORMACIONES**



Profundidad del contenido

**EN SU ORGANIZACIÓN,  
QUIENES SON LOS  
CONSUMIDORES DE  
INFORMACIÓN, USUARIOS  
DE NEGOCIOS Y ANALISTAS  
DE NEGOCIOS?**

**ELLOS TIENEN LA  
PROFUNDIDAD EN EL  
CONTENIDO DE BUSINESS  
INTELLIGENCE Y LOS  
RECURSOS QUE NECESITAN?**

# UNA SOLUCIÓN QUE CUBRE TODAS LAS NECESIDADES DE ANÁLISIS Y REPORTES

TARGIT es proyectado para toda su organización, desde el CEO que acompaña métricas importantes, al financiero que necesita de reportes detallados, a los Gerentes de ventas que necesitan de análisis de desempeño y de la percepción de los clientes, marketing que se preocupa con el costo de leads y el departamento de TI que necesita de seguridad de datos y de procesos de datos integrados y eficientes. TARGIT cubre todos los sectores.

La verdad, TARGIT es la solución más difundida en el mercado, y los clientes consideran TARGIT como la solución más fácil de usar.

Creemos que los datos precisan estar conectados y disponibles a los tomadores de decisión, cuando y donde ellos sean necesarios. Siempre existirán cuestiones a ser esclarecidas sobre los datos

que usted está viendo, y si la respuesta no está disponible inmediatamente usted corre el riesgo de actuar con intuición. Es por eso que TARGIT es proyectado para que usted obtenga desde dashboards y reportes hasta análisis con apenas un click.

Agregue a eso las herramientas de integración que preparan sus datos para análisis en menos de un día, y la inteligencia que permite que usted use un lenguaje natural para solicitar el reporte o análisis que usted desea. TARGIT le proporciona la toma de decisiones mucho más rápido que cualquier otra herramienta del mercado.

**TARGIT le da el coraje para actuar**

