

# Ahogados en datos, pero ¿faltos de información?: Business Intelligence es nuestro salvavidas

*Mg. Federico Sperling*

*Docente en la Universidad de Palermo y en la UBA, en Liderazgo y negociación, sistemas integrados de información y Business Intelligence.*

consejo

Profesional de Ciencias  
Económicas de la Ciudad  
Autónoma de Buenos Aires

*Fuente: Revista Consejo Año VIII – Nº 40 – Julio 2016 – ISSN 1851-6610*

¿Les ha pasado estar rodeados de datos en planillas, papeles y notas, y no saber qué hacer con ellos para que la información les permita decidir?

Tomar decisiones rápidas y precisas es cada vez más crítico para cualquier organización en un mundo cambiante y globalizado donde se generan grandes volúmenes de datos que no siempre se traducen en información confiable y relevante. Esto representa un desafío para los niveles decisorios a la hora de tener una visión clara del negocio que permita administrarlo de manera exitosa.

**Tomar decisiones rápidas y precisas es cada vez más crítico para cualquier organización en un mundo cambiante y globalizado donde se generan grandes volúmenes de datos que no siempre se traducen en información confiable y relevante.**

La tecnología capaz de analizar datos, hechos dispersos en la organización, consolidándolos para dar una visión general o particular de un tema, es conocida como Inteligencia de Negocio o *Business Intelligence* (BI, por su sigla en inglés).

Estas herramientas, también denominadas *Analytics*, han ido evolucionando para apoyar de forma sencilla la toma de decisiones en empresas de todo tamaño. El uso de esta tecnología facilita la observación de datos en las organizaciones, ya que permite consolidarlos para dar una visión general o particular de un tema. Estas soluciones también sirven para transformar grandes volúmenes de datos en información crítica, disminuyendo el período de procesamiento para dar paso a su análisis desde diferentes dimensiones. A su vez, ayuda a encontrar relaciones no triviales entre diferentes variables del negocio y mejorar la *performance* de la organización con decisiones basadas en información que no es observable a simple vista.

### **La importancia de las decisiones**

Las personas tomamos decisiones a diario en forma frecuente sobre distintos temas y con diferente importancia: desde qué desayunar hasta la compra de un inmueble o una inversión en la organización donde trabajamos. En las organizaciones sucede lo mismo: sus integrantes toman decisiones que influyen en la vida de la organización. Las decisiones impactan por acción u omisión. Por lo tanto, la calidad de las resoluciones se traduce en el éxito o el fracaso de las organizaciones.

Decidir es “predecir el futuro”, ya que las acciones derivadas de las decisiones ocurrirán en ese terreno. Para esto, las personas podemos basarnos en aspectos racionales o irracionales. En ambos casos, consciente o inconscientemente, tomamos lo sucedido y lo extrapolamos, lo proyectamos. Hay muchos ejemplos de decisiones exitosas tomadas con intuición, es decir, sobre la base de aspectos no racionales. Pero la intuición informada es insuperable. Por ello, analizar hechos, verlos desde distintos ángulos, cruzarlos con variables que en principio no tienen relación, puede ayudarnos a comprender qué nos deparará el futuro e informar a la intuición para tener mayor certidumbre en las variables que manejamos.

## ¿Cómo ayuda la BI a la intuición?

La BI es el uso inteligente de los datos dispersos en una organización para disponer de información con sentido y de herramientas de análisis para empleados, clientes, proveedores y socios con el fin de que el proceso de toma de decisiones sea más eficiente, apoyando e informando a la intuición. La BI usa un conjunto de aplicaciones y tecnologías que permiten acceder, agrupar, analizar y guardar datos de forma tal que contribuyan a una mejor toma de decisiones. Es tener disponible la información correcta para las personas correctas que toman decisiones en el momento correcto. La BI permite esto sin necesitar conocimientos informáticos de programación o desarrollo de *software*. En otras palabras, las herramientas de BI (también llamadas de “apoyo para las decisiones”) permiten a las organizaciones entender mejor, analizar e incluso predecir lo que ocurre en su negocio.

**La BI es el uso inteligente de los datos dispersos en una organización para disponer de información con sentido y de herramientas de análisis para empleados, clientes, proveedores y socios con el fin de que el proceso de toma de decisiones sea más eficiente.**

Según la consultora Gartner, la BI es:

“Un proceso interactivo para explorar y analizar la información estructurada y de dominio específico (a menudo almacenada en almacenes de datos o *data warehouses*) para discernir las tendencias de negocios o patrones, derivar con ello conocimientos y sacar conclusiones. El proceso de inteligencia de negocios (BI) incluye la comunicación de los resultados y efectuar el cambio. Los dominios incluyen a clientes, proveedores, productos, servicios y competidores”.

La BI se suele caracterizar por:

- Un conjunto eficaz de herramientas para acceder a los datos y la entrega de información de negocios.
- Un medio que permite conocer mejor las áreas del negocio que no son accesibles con los sistemas existentes.
- Análisis avanzados que pueden descubrir nuevas informaciones.
- Hacer que la gente sea más productiva y menos dependiente de los departamentos informáticos, más autónoma.
- Proporcionar una interpretación diferente de la información crítica disponible.
- Visualizar la información desde distintos puntos de vista y cambiar, de forma sencilla y ágil, el punto de vista.

La BI es catalogada por muchos ejecutivos de empresas como una misión crítica. Por eso, para muchas organizaciones, la BI figura entre sus prioridades de inversión en materia de tecnología de la información, como explica Gartner en su [encuesta a los CFO, publicada en agosto de 2015](#).

¿Por qué es crítico ver la empresa desde diferentes ángulos y con información consolidada? Algunas razones son:

- Las fusiones y adquisiciones han alterado dramáticamente el mercado.
- Las influencias económicas han impulsado la consolidación de servidores y de herramientas BI.
- Las soluciones de BI se han convertido en plataformas integradas y han dejado de ser un conjunto de herramientas sueltas y con poca compatibilidad.
- Los proveedores de *software* están ofreciendo alternativas (*Software como Servicio* o SaaS, por sigla en inglés; *Infraestructura como Servicio* o IaaS) a la infraestructura y el apoyo del concepto *on-premise*. Estas iniciativas, más conocidas como la computación en nube (*cloud computing*), han cambiado para muchos las estrategias de implementación y adquisición de *software*.
- Se empieza a necesitar información en tiempo real o casi, y las herramientas de BI comienzan a soportarlo.
- Se pone un mayor énfasis en las redes sociales y en la fusión de herramientas colaborativas y de BI.

En definitiva, sin importar el tamaño de la organización, si estamos ahogados en datos y nos cuesta generar información que apoye nuestra decisión, tenemos que pensar en implementar herramientas de BI. Como muestra el cuadrante mágico de Gartner, actualizado hasta febrero último, hay muchos jugadores en el mercado y seguramente podemos encontrar el que necesitamos.

