

## Business Intelligence: el gran aliado de las empresas

El Business Intelligente (BI) es una funcionalidad que lleva muchos años siendo implementada en el mundo empresarial y ha ido madurando hasta tal punto que se ha convertido en una ventaja muy competitiva entre las compañías. El BI permite tomar decisiones en momentos indicados porque está basado en información relevante, unificada y de confianza.

Muchas empresas cuentan con múltiples sistemas donde alojan información de diferentes áreas de la compañía: existen sistemas de producción, distribución, CRMs, facturadores, satisfacción del cliente, inventarios y muchos otros sistemas que hacen que la información esté muchas veces duplicada (por ejemplo, datos de clientes repetidos en CRM, facturadores y satisfacción al cliente); y en muchas ocasiones desorganizada.

La información se hace compleja de analizar y no se puede sacar ninguna conclusión sin haber dedicado cantidades de tiempo y recursos muy elevados para procesar la información. Con un BI implementado se integra la información de los diferentes sistemas, evitando duplicidades, proporcionando información fácil de entender y generando indicadores que proporcionan una visión global del estado del negocio.

### Business Intelligence: ¿Qué beneficios aporta a una empresa?

Los sistemas de BI permiten a los usuarios de las compañías acceder y analizar los datos desde cualquier lugar y en cualquier momento sin depender de diferentes departamentos. Al tener la información unificada, todos los usuarios tendrán el mismo resultado, aunque preguntes por el estado de las ventas a tres personas de departamentos diferentes, el dato de las ventas será único y accesible para todos.

Además, presenta la información en reportes de forma organizada y fácil de navegar para encontrar comportamientos, tendencias y ver el estado de aquellos indicadores que son de interés para la empresa.

Una gran parte de las empresas, hacen procesado de datos manualmente, creando procesos externos a los sistemas de datos, añadiendo variables que dependerán del departamento que lo esté analizando; generando hojas de cálculo que se comparten entre otros departamentos y son igualmente modificados añadiendo otros cálculos. Es así como una misma consulta llega a tener diferentes respuestas en función del departamento al que se le pregunte.

El tiempo de procesado manual es normalmente extenso, tedioso y consume gran cantidad de recursos, lo cual no es productivo para analizar datos y tomar decisiones.

Con Business Intelligence los usuarios pueden dedicarse a analizar, lo cual da una ventaja significativa en cuanto a competidores. Cuantas más personas estén realizando análisis mediante reportes, mejor conocimiento del negocio se tiene, mejores decisiones se toman y mejores propuestas estratégicas se pueden realizar. Contar con un sistema BI es en definitiva una ventaja competitiva que aporta optimización de tiempo y recursos.

Además otras ventajas resultantes de este proceso de optimización, puede ser la identificación de procesos ineficientes y la mejora de la capacidad de reacción. Con un ejemplo muy sencillo como es el de una empresa que tiene varias tiendas de atención al cliente, en las cuales se genera información de la satisfacción de los usuarios; se podrá conocer de forma rápida los establecimientos con mejor calificación e identificar los de peor puntuación, con el fin de aplicar estrategias que mejoren esos resultados en un tiempo mucho mejor.

## Herramientas de Business Intelligence

El sector del Business Intelligence crece cada año, algunas fuentes señalan que en los próximos años aumentará en un 25%. Este crecimiento acelerado se debe a que las herramientas de BI ofrecen numerosas ventajas a las compañías para reaccionar en un entorno cada vez más competitivo.

Actualmente existen muchas herramientas para implementar una solución de Business Intelligence, todas con características diferentes y dependientes de las necesidades concretas de la empresa. Entre las herramientas que mejor se adaptan a las necesidades de las empresas se encuentran Tableau y Microsoft PowerBI: líderes por su capacidad de adaptación, funcionalidad, fáciles de usar y que permiten un mejor análisis de la información.

Un análisis realizado por la consultora Garnert Inc. (1) en el cual se comparó las herramientas existentes de BI en el mercado, basándose en múltiples criterios para su puntuación, concluye que tanto Tableau como Power BI son las herramientas líderes de Business Intelligence. Cabe destacar que Tableau ha sido considerada herramienta líder por quinto año consecutivo.

Las herramientas de Business Intelligence se han convertido en una necesidad para toda compañía, permitiendo visualizar en un entorno (dashboard) un gran volumen de información (información que no estaba centralizada en algunos casos) de forma rápida y sencilla.

## Tableau

Tableau es una herramienta líder de BI y se caracteriza por su gran potencial visual y flexibilidad para proporcionar gráficos que dan como resultado un informe interactivo, con navegación clara y útil para el análisis.

Uno de los puntos fuertes de Tableau es la navegación intuitiva de cara al usuario que consulta el reporte, ya que permite explorar los datos de forma que se puede acceder a diferentes niveles de detalle. Además, permite conectarse desde diferentes fuentes de datos: archivos en la nube, información en hojas de cálculo, datos no relacionados; lo cual es interesante para unificar y relacionar información, obteniendo resultados de valor.

El desarrollo de los reportes requiere conocimiento técnico de la herramienta, experiencia en generar diferentes tipos de gráficos y su personalización, también requiere de conocimientos en programación para construir las variables que serán mostrados en los indicadores.

Para potenciar la información que se muestra en Tableau de forma que esté alineada con las necesidades del cliente, es clave la experiencia en el desarrollo de estos. La experiencia en

construcción de reportes es un factor determinante para crear una navegación intuitiva que permita entender la información mostrada.

## Power BI

PowerBI es otra herramienta líder que lleva varios años en el mercado mejorando la experiencia del usuario porque permite el autoservicio para análisis sencillos, es decir, los usuarios finales pueden construir reportes y obtener conclusiones de datos en muy poco tiempo. PowerBI está hecho de forma intuitiva y con varias características parecidas a Excel que hace el aprendizaje realmente rápido.

Adicionalmente, PowerBI contiene características de tratamiento de datos y navegación más complejas como la programación de seguridad de los datos que se muestran, actualización de datos periódica, profundización de información por medio de drill through, análisis de forecast, etc.

Hoy en día el BI permite a los usuarios acceder a la información unificada de forma confiable y segura desde cualquier dispositivo (ordenador, smartphone o tablet), siendo éstos consultados desde la nube o localmente.

Adicionalmente proporciona objetos para hacer análisis que requieren más complejidad como cálculos estadísticos con R e integración con otras herramientas de Microsoft como Azure Machine Learning y Analytics. Otro aspecto que se debe tener en cuenta es que resulta necesario contar con conocimientos técnicos de PowerBI en el entorno en el que se va a implementar, así la figura de un arquitecto de BI es quien decidirá la mejor forma de implementar PowerBI para que cumpla con los requisitos de integración de datos, actualización y presentación de estos a los usuarios finales.

1. Sallam R, Howson C, Idoine C, Oestreich T, Richardson J, Tapadinhas. Magic Quadrant for Business Intelligence and Analytics Platforms. 16 February 2017.