

# El uso de los sistemas de información para la toma de decisiones estratégicas

Egdares Futch H.

Presentación para UNITEC Alumni



# Introducción



- ⌘ A través de la historia de los negocios, han aparecido casos de empresas desconocidas que han superado a los líderes establecidos del mercado con poco esfuerzo
- ⌘ Según Peter Drucker: "El nuevo tiene una ventaja promedio en costos del 30%"
- ⌘ ¿ Por qué ?

# Introducción



## ⌘ La razón:

☑ "Las empresas nuevas típicamente tienen mejores métodos de administración de costos a través de toda la cadena de oferta al cliente"

## ⌘ Estas compañías manejan cambios significativos en su modelo de negocios

☑ Cambiar el énfasis en productos e ingresos por énfasis en modelos orientados a los clientes y a las ganancias

# Introducción



## ⌘ Conceptos radicales: Zero-Time

- ☑ No basta considerar el Real-Time ahora

- ☑ Internet habilita acceso Zero-Time

  - ☑ Zero Value Gap (Seguros, Crédito fácil)

  - ☑ Zero Learning Lag (Aprovechar entrenamiento)

  - ☑ Zero Management (conocimiento holográfico)

  - ☑ Zero Resistance (Singapore Airlines)

  - ☑ Zero Exclusion (Intel, considera su mercado como un ecosistema)

# Introducción



- ⌘ Estos nuevos modelos requieren de tecnología para obtener el máximo provecho, a gran velocidad y a un costo mínimo
- ⌘ ¿ Qué tecnología es ésta ?

**INTELIGENCIA DEL NEGOCIO**  
(Business Intelligence Software)

# Inteligencia del negocio



- ⌘ Nuevo concepto que desplaza a “Software de Soporte de Decisiones”
- ⌘ En el nuevo entorno competitivo global, la información por sí sola no es suficiente para competir
- ⌘ Se requieren convertir “mares” de datos a “inteligencia de negocio” que provea una **verdadera** ventaja competitiva

# Inteligencia del negocio



- ⌘ En esencia, Inteligencia de Negocio es la integración focalizada de data, y el análisis posterior de esa información
- ⌘ Esta integración puede incluir hasta análisis de la industria, identificación de competidores y una valoración de regulaciones gubernamentales o ambientales

# Objetivos de la inteligencia de negocio



- ⌘ Identificar amenazas y oportunidades, eliminar sorpresas, mejorar la posición de la empresa en un mercado y ayudar a anticipar y sobrevivir las condiciones de mercados altamente competitivos.
- ⌘ La habilidad importante para sobrevivir es hacer las preguntas correctas!
  - ☑ Debe tener la información correcta

# Aplicaciones para B.I.



- ⌘ Mercadeo directo
- ⌘ Administración de relaciones con clientes
- ⌘ Administración de campañas
- ⌘ Satisfacción de cliente
- ⌘ Rating de crédito
- ⌘ Detección de fraude

# Puntos críticos para B.I



## ⌘ "Puntos focales" de la información

- ☑ La información más valiosa está concentrada en pocos puntos focales
- ☑ Cantidad no es calidad

## ⌘ Los gerentes piensan "multidimensionalmente"

- ☑ Necesito conocer préstamos X país X programa X moneda X intermediario X tasa X fecha

# Sistemas de Información



- ⌘ Los sistemas de información en las empresas son típicamente transaccionales
  - ☑ Inventario, contabilidad, nómina
- ⌘ Se tienen como complemento los Sistemas de Información Gerenciales
  - ☑ Consultas resumidas, gráficas, raramente interactivas
- ⌘ Sin embargo no hay “inteligencia”

# Características de los Sistemas Estratégicos



- ⌘ Interface de usuario gráfica, fácil de usar, tendencia es ir a Web (Internet/Intranet)
- ⌘ Uso de almacenes multidimensionales de información.
  - ☑ Podría quererse ver las ventas por región y año, por agente y región o por agente y año
- ⌘ Integración a nivel corporativo (Data Warehouse) o departamental (Data Mart)

# Características de los Sistemas Estratégicos



- ⌘ Consulta abierta e interactiva
- ⌘ Funciones preprogramadas para pronósticos y escenarios "What if?"
- ⌘ Alertas o semáforos
- ⌘ Escenarios de simulación

# Características de los Sistemas Estratégicos



⌘ Para acomodar el pensamiento “multidimensional” de los gerentes, los Sistemas Estratégicos organizan sus datos en “cubos”, que tienen diversas dimensiones

☑ Año

☑ Región

☑ Producto

☑ Vendedor

# Beneficios obtenidos



- ⌘ Integración de datos
- ⌘ Análisis de datos sobre el tiempo
- ⌘ Reportes y consultas ad-hoc
- ⌘ Análisis para la toma de decisiones

# Herramientas informáticas necesarias



## ⌘ Base de datos corporativa

- ☑ Puede estar en múltiples fuentes (Excel, Sistema central, Sistemas aislados)

## ⌘ Almacén de datos

- ☑ Integra las diversas fuentes

## ⌘ Herramienta de consulta

# Tecnologías a considerar



- ⌘ Bases de datos relacionales
- ⌘ Bases de datos multidimensionales
- ⌘ OLAP
- ⌘ Cliente de análisis
- ⌘ Excel
- ⌘ Web

# Herramientas informáticas necesarias



## ⌘ Bases de datos como:

- ☑ Oracle

- ☑ DB2

- ☑ Microsoft SQL Server 7.0

## ⌘ Clientes como:

- ☑ Excel 2000

- ☑ Wired for OLAP

# Algunos Sistemas Estratégicos



## ⌘ Análisis de Ventas

- ☑ Comprobar el cumplimiento de metas y objetivos, por producto, región, etc.
- ☑ Adecuar la capacidad de producción, inventario o almacenamiento
- ☑ Comprobar la aceptación de nuevos productos
- ☑ Estudiar el efecto de descuentos
- ☑ Estudios demográficos

# Algunos sistemas estratégicos



## ⌘ Información Financiera

- ☑ Comparación entre actual, presupuestado y pronosticado
- ☑ Estados de ingresos multidimensionales
- ☑ Análisis de costos y gastos
- ☑ Balances multidimensionales
- ☑ Análisis de flujo de efectivo
- ☑ Análisis de rentabilidad

# Casos de aplicación



- ⌘ Compañía farmacéutica analiza la actividad de la fuerza de ventas para mejorar la selección de doctores y las campañas de mercadeo
- ⌘ Compañía de tarjetas de crédito analiza la vasta base de datos de transacciones para un nuevo producto de crédito

# Casos de aplicación



- ⌘ Compañía de bienes de consumo usa datos sobre cuadros de consumidores, embarques y actividad de los competidores para mejorar su proceso de venta a distribuidores.

# Bueno...yo quiero uno!



⌘ Los costos de los sistemas estratégicos o de inteligencia del negocio no son bajos

☑ Capacitación del personal técnico

☑ Software

☑ Equipo para el almacén de datos

☑ Integración de las diversas fuentes

⌘ Muchas empresas con inversión en sistemas de información ya tienen gran parte de los componentes

# Costos



- ⌘ La inversión en la implantación de un sistema estratégico puede ir de US\$ 8,000 a \$100,000.
- ⌘ Depende del alcance
- ⌘ Muchas empresas ya tienen lo básico para iniciar su proyecto