

SESIÓN EJECUTIVA INFORMATION REVOLUTION

Con el objetivo de crear consciencia sobre el valor que representa y representará la información dentro de las organizaciones, SAS, líder indiscutible en soluciones de inteligencia analítica y de negocios, realizó un desayuno al que asistieron directores y responsables de diferentes compañías nacionales y globales, además de instituciones educativas y dependencias gubernamentales este pasado 31 de julio en el piso 51 de la Torre Mayor.

José Luis Sánchez, director general de SAS Latinoamérica Norte, dio la bienvenida a un grupo selecto de directivos y presentó a Jim Davis, Vicepresidente y Director de Mercadotecnia de SAS a nivel mundial, quien presentó su libro titulado: **Information Revolution: Using the Information Evolution Model to Grow Your Business**. Durante su presentación Jim Davis ayudó a los presentes a reflexionar sobre la importancia de utilizar la información para impulsar la innovación y así hacer crecer el negocio. A lo largo de su participación Davis abordó diferentes temas como la explosión de la información y el impacto que ésta tendrá sobre los negocios y el nivel de madurez que han alcanzado las organizaciones en función del uso que le dan a su información, e hizo recomendaciones de cómo obtener mayor valor para el negocio a través del Modelo de Evolución de la Información.

La agenda de la sesión contempló un panel en el que junto con Jim Davis, Carlos Zozaya, Director Ejecutivo de Sistemas (GNP) y Jorge Luis Ibarra, Administrador General de Comunicaciones y TI (SAT) compartieron su perspectiva sobre el tema.

Un nuevo reto para las organizaciones: **La Revolución de la Información**

Jim Davis inició la presentación de su obra citando a Peter Drucker, gurú del *management* moderno, quien señaló "*Every organization needs one core competence: innovation*", y explicó cómo a través del uso de la información las corporaciones pueden fomentar la innovación. Entre las recomendaciones que hizo resaltó la importancia de contar con una infraestructura y una plataforma de inteligencia que les permita integrar, ordenar y analizar los datos que han ido almacenando en diferentes sistemas. Sin embargo, al mismo tiempo que construyen esta infraestructura, las empresas se enfrentan a lo que se conoce como la Revolución de la Información, es decir, las empresas tienen que operar en un ambiente en donde la información se duplica en tan sólo días.

Para ejemplificar lo poco preparadas que están las organizaciones para manejar la información que generan, durante su presentación, Davis compartió



los resultados de una encuesta realizada por Accenture a 1,000 directores de empresas de Europa y Estados Unidos; dichos resultados revelan que la información en el interior de las organizaciones está desalineada, debido a que el 42% de los entrevistados indicó que maneja demasiada información, y el 44% afirmó que los departamentos no comparten información de manera interna, generando una desintegración. Ante esta realidad, Davis invitó a los asistentes a que se pregunten cómo se puede tener una visión amplia y confiable del negocio.

¿Por qué es necesario administrar de forma eficiente la información?

En la era de la Revolución de la Información los procesos de toma de decisión se han vuelto más complejos, según Davis, ya que las opciones, rara vez, se reducen a un número finito de posibilidades, por lo que las organizaciones necesitan identificar la información que es crítica para el negocio.

Las organizaciones necesitan crear significado de los altos volúmenes de datos que generan día con día; deben ordenarlos, integrarlos y analizarlos para poder crear conocimiento que sea relevante para el negocio; por ello, requieren contar con una estrategia de administración de la información que abarque la integración de los datos -asegurando la calidad de los mismos-, el almacenamiento, la inteligencia de negocios (BI) y la Analítica (Business Analytics)

Jim Davis puntualizó que la Inteligencia de Negocios (BI, elaboración de reportes) es cosa del pasado, ya que únicamente permite entender qué sucedió en el pasado, y hoy en día

las organizaciones necesitan enfocarse en lo que va a generar valor para el futuro, si es que quieren innovar, y esto sólo lo lograrán si su estrategia de administración de la información considera la analítica como un diferenciador.

El Modelo de Evolución de la Información

El *Modelo de Evolución de la Información* es un marco poderoso para evaluar, configurar y maximizar la estrategia de manejo de la información de cualquier organización. Este modelo les permite identificar su nivel de madurez como punto de partida para trazar un camino para aprovechar al máximo su información.

Este Modelo abarca 5 niveles en los que se debe ir evolucionando para lograr un mayor aprovechamiento de la información y mejorar la toma de decisiones. En cada nivel se describen las habilidades, capacidades y características que debe tener una compañía considerando cuatro dimensiones: procesos de conocimiento, cultura, capital humano e infraestructura TI.

Nivel 1. Operar: su objetivo primordial se resume en sobrevivir; las compañías que están

en este nivel se caracterizan por enfocarse en lo cotidiano y centrarse en las habilidades que aportan algunos individuos. Los métodos de búsqueda y análisis de la información son llevados a cabo en forma aislada y poco automatizada, y los resultados que ellos obtienen son aceptados como verdades corporativas. Estos “caciques” de la información, la usan como medio de control y se pierde la oportunidad de compartir el conocimiento con la compañía, así como el riesgo de redundancia en ciertas actividades, por ser desarrolladas aisladamente.

Nivel 2. Consolidar: con el dominio de una técnica de trabajo en el nivel dos se busca replicar; con un enfoque centrado en los diversos departamentos de la compañía, se caracteriza por una competencia entre áreas que genera silos de información, donde generalmente se suscitan conflictos políticos intergrupales. Se cuenta con indicadores, procesos de recolección y toma de decisión a nivel de cada departamento, pero la integración corporativa es poco automatizada y da pie a que se “maquillen” los resultados y surjan diferencias entre un área y otra a partir de panoramas parciales de la verdad. La mayoría de las empresas hoy en día (no sólo en México, sino a

nivel mundial) se encuentran aquí. De acuerdo a Davis, cambiar de nivel 2 a 3 es el más difícil en este proceso de evolución.

Nivel 3. Integrar: la palabra clave es estabilizar; con una perspectiva corporativa, la información es integrada a lo largo de la compañía y se usa para toma de decisiones y gobierno corporativo. Los conceptos de administración son aceptados y hay un marco general para la interpretación de los datos aceptado colectivamente. Los procesos de recolección de datos son operados por sistemas integrales (ERP's, CRM's, etc.) y existe conciencia institucional en la calidad de los datos. Los procesos de generación de conocimiento se desarrollan y se analizan a partir de los datos para apoyar la toma de decisiones importantes de la dirección.

Nivel 4. Optimizar: el reto ahora se transforma en mejorar; hay una mentalidad de mejora incremental, se establecen ciclos completos de análisis, aprendizaje y aplicación de resultados. El conocimiento se comparte mediante colaboración y se generan grupos de interés multi-disciplinarios. Existe una conciencia corporativa por generar valor a partir de los datos y se cuenta con herramientas avanzadas de análisis, pronóstico y generación de escenarios, esto para apoyar la toma de decisiones en todas las áreas y niveles.

Nivel 5. Innovar: la estrategia de este nivel nos brinda la madurez y las herramientas para definir; se tiene acceso muy amplio, no sólo a datos de la compañía, sino a información de la industria. Los grupos de análisis integran a los socios de negocio y la generación de riqueza de la compañía se basa en la innovación. La información se emplea para pronosticar y reducir el riesgo de los proyectos. Se trabaja



constantemente en un ambiente de incubación de ideas que requieren de elevadas capacidades de simulación y optimización.

Una nueva cultura organizacional

¿Quién debe promover el uso de la información dentro de la organización?

El uso eficiente de la información no es una responsabilidad exclusiva del CIO. En palabras de Davis, los responsables de las diferentes áreas o unidades del negocio deben compartir la responsabilidad con las áreas de sistemas en cuanto a la administración de la información se requiere. Como responsables de la operación y de dar solución a problemas complejos del negocio, deben impulsar la creación de una cultura de toma de decisiones basadas en hechos para elevar la asertividad de dichas decisiones.

Por otro lado los CIO's deben de entender más el negocio y no sólo enfocarse en la parte técnica. De esta forma, podrán crear la infraestructura y una plataforma empresarial que esté alineada con los objetivos estratégicos del negocio que permita la información se aproveche de manera más eficiente y así contribuir más al negocio.

Beneficios de administrar eficientemente la información

Las empresas que han madurado en el uso de la información están obteniendo beneficios de negocios al grado de explotarlos como ventajas competitivas. Durante su exposición compartió ejemplos de cómo diferentes organizaciones se están beneficiando por utilizar la Inteligencia Analítica.

En el sector bancario es posible reconocer defraudadores por sus patrones de conducta,

administrar de mejor manera el riesgo, y prevenir acciones de lavado de dinero. En el caso del segmento de telecomunicaciones, generando conocimiento del comportamiento de los clientes,

determinar en qué nivel de madurez se encuentran sus organizaciones y así trazar los pasos a seguir alineándose a los objetivos del negocio. Jim Davis finalizó con una cita de



una firma de telefonía puede diagnosticar cuándo un cliente podría abandonar el servicio, brindándole a las organizaciones la posibilidad de modificar su estrategia para retenerlos. En el sector público la inteligencia analítica ayuda a las instituciones a utilizar sus recursos de manera más eficiente, identificando qué acciones y/o programas pueden brindar mayores beneficios a la ciudadanía.

Recomendaciones Finales

Para finalizar con su presentación, Jim Davis recomendó a los ejecutivos a aflojarse la corbata y remangarse la camisa y reflexionar. ¿Cómo está mi infraestructura? ¿Son confiables los datos que utilizamos? ¿Las decisiones que tomamos están basadas en hechos o en la intuición? ¿Mi empresa tiene una cultura de innovación? ¿Manejamos correctamente el Capital Humano? ¿Mis procesos son los adecuados? Los invitó a responder con seriedad estas preguntas para que puedan

Edward Deming que señala: "No es necesario cambiar, sobrevivir no es obligatorio"

¿Qué espera para obtener conocimiento de su información?

Encuentre la orientación necesaria con la siguiente evaluación de Inteligencia Empresarial basado en el modelo de Evolución de la Información y espere resultados en breve a su correo:

<http://www.sas.com/events/cm/maximo/evaluacion-rapida.pdf>

O contáctenos para mayor orientación:
+5255 5000 3852