

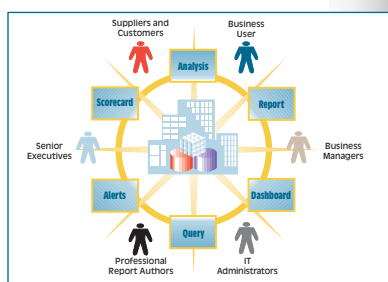
diana!

S O L U T I O N S

especialistas en
business intelligence

Mayo 2006 - N.º 9

Entrevista a César López, director de Proyectos de Diana Solutions
“Experiencia y focalización son ahora, más que nunca, nuestra diferenciación principal”



Ventajas que la adopción de tecnología Business Intelligence (BI) aporta a una empresa

**El rincón técnico:
EBI Delivery
Method (II)**



Planifiquemos el futuro de nuestra empresa

Ya adentrados en 2006, presentamos un nuevo número de **Diana News**. En nuestra sección principal entrevistamos a **César López**, director de Proyectos de **Diana Solutions**, que nos avanza los nuevos servicios que vamos a poner en marcha, dirigidos al mundo de la formación, y un nuevo producto basado en inteligencia de negocio.

Continuamos con nuestro **Rincón Técnico**, en el que, mes a mes, vamos desgranando la metodología de implantación de las soluciones de Business Intelligence. En este número, nos centramos en la etapa de planificación, una de las más importantes y significativas del modelo.

También informamos sobre la marcha de **Cognos**, fabricante del



que somos especialistas en implantar sus herramientas de Business Intelligence. **Cognos**, año tras año, se perfila como el principal proveedor mundial de tecnología para ayudar a la toma de decisiones; en particular, en los últimos años se ha posicionado de forma destacada dentro del entorno del ciclo de **gestión del rendimiento corporativo**. Sin duda, las soluciones **CPM** serán la estrella tecnológica de los próximos años, ya que son, probablemente, de todas las herramientas **TIC**, las que proporcionan un mayor retorno de la inversión.

Ahora que el petróleo sube como la espuma y el panorama internacional se enrarece, quizá vuelve a ser el momento de anticipar los posibles escenarios de futuro y analizar la información a fin de escoger las mejores opciones estratégicas. Para enfrentarse a este reto, nuestra industria tradicional busca medidas de apoyo, pero tiene la asignatura pendiente de incorporar tecnología de valor añadido: sin duda, las soluciones **CPM** y el mundo de **Business Intelligence**.

Edita:

diana!
SOLUTIONS

Coordina:

Prensa (Grupo ECO3)

Depósito legal:

V-2135-2004

Sumario

3



Principales **ventajas** que la adopción de **tecnología Business Intelligence (BI)** aportará a la empresa, tanto para su información como para la toma de decisiones.

4

diana!
SOLUTIONS

César López, director de Proyectos de **Diana Solutions**, anticipa el lanzamiento de nuevos servicios dirigidos al área de formación y de un producto basado en inteligencia de negocio.

6



La sección 'El rincón técnico' continúa con la metodología de implantación de **Cognos EBI Delivery Method**. Esta vez, explica la etapa de **planificación**.

7

COGNOS

Cognos se sitúa en el cuadrante **líder**, gracias a su visión completa y a su capacidad de ejecución en BI, según el informe de **Gartner**.



diana!
SOLUTIONS

Moratín, 11 - 2.º, pta. 9

46002 Valencia

T. 96 350 92 08

F. 96 351 11 46

www.dianasolutions.com

En este artículo vamos a tratar de resumir cuáles son las principales ventajas que supone para una empresa adoptar tecnología Business Intelligence (BI) a la hora de analizar su información y ayudar en la toma de decisiones.

1. Mayor agilidad empresarial: la capacidad de generar información instantáneamente ayuda a que la empresa, en el entorno de la toma de decisiones, no sea un elefante, sino una gacela. Las personas tienen a su disposición los datos oportunos, ordenados y cargados de valor, además de forma oportuna, lo que les ayuda a ser ágiles y casi a tomar decisiones en tiempo real.

2. Menores costes operativos: cuando una empresa invierte en inmovilizados, percibe directamente el coste de la inversión; cuando esta no optimiza el tiempo de las personas, está haciendo inversiones no deseadas y no rentables, que impactan de una forma u otra en su cuenta

Ventajas a la hora de incorporar la tecnología BI a nuestras empresas

de resultados. Business Intelligence reduce significativamente el tiempo empleado en “crear” la información y modifica la manera de ocupar parte del tiempo de los directivos. Todas las personas impactadas por la tecnología BI

ámbitos de la empresa: Business Intelligence se extiende por toda la empresa y abre un amplio abanico de análisis de información. Veamos varios de los ámbitos en los que podemos tener posibilidades de análisis en la empresa:

taciones son algunas de las áreas de análisis más interesantes.

c. Operaciones: inventarios, controles de calidad o procesos de pedido son algunos de los ámbitos en los que podemos contrastar información.

d. Recursos Humanos: es otra de las áreas que podemos analizar con Business Intelligence, tanto en el análisis del individuo como en el análisis del colectivo.

e. Atención al cliente: proveedores, desarrollo de nuevos productos, etc., son algunas de las áreas de aplicación de la tecnología de Business Intelligence. Vistas con este nuevo prisma, pueden convertirse, incluso, en nuevas fuentes de valor no tradicionales, pero que aportan, igualmente, formas de ser más competitivas.

La capacidad de generar información instantáneamente ayuda a que la empresa, en el entorno de la toma de decisiones, no sea un elefante, sino una gacela

pueden realizar consultas, obtener informes o analizar dinámicamente una situación que lo requiera sin tener que hacer costosas peticiones de informes a los departamentos de sistemas y esperar a que estos queden liberados para poder ejecutarlos.

3. Análisis en todos los

a. Finanzas: se aporta valor en el análisis financiero y económico, y también en el análisis de costes, márgenes o tesorería.

b. Comercial: es una de las áreas en las que se pueden hacer aportaciones de mayor valor a la empresa: clientes, productos, canales o segmen-

Cognos 8 Business Intelligence proporciona a los responsables de la toma de decisiones capacidades empresariales sin precedentes para gestionar mejor el rendimiento, ofreciendo una visión precisa de toda la información del negocio. Como producto completo y flexible, Cognos 8 BI se integra fácilmente en las infraestructuras ya existentes con múltiples sistemas y fuentes de datos. Su simplificado entorno BI mejora la adopción por parte del usuario, permite

La apuesta de Cognos por el BI

una toma de decisiones optimizada y proporciona una robusta base para la BI departamental y empresarial.

“El valor de contar con cuadros de mando, informes y análisis integrados en un único producto con Cognos 8 Business Intelligence es inmenso y nos permite hacer negocios de forma diferente”, señala Louis Barton, director de Data Warehousing y Business Intelligence

en Frost Bank. “Con las avanzadas capacidades de análisis de Cognos, somos capaces de ganar visibilidad sobre el comportamiento de los clientes, descubrir nuevas oportunidades de ingresos y apoyar la toma de decisiones con la última información. Cognos 8 BI representa otra innovación para Cognos, ofreciendo una completa gama de capacidades desde el ‘reporting’ y el análisis

de tablas de resultados hasta los cuadros de mando y ‘queries’, todo sobre una arquitectura única”, señala Rob Ashe, presidente y CEO de Cognos y continúa, “creemos que nuestra posición en el cuadrante de los líderes confirma el beneficio que nuestros clientes reciben gracias a nuestros 16 años de liderazgo en BI, y subraya nuestras capacidades únicas para soportar los procesos de negocio, estandarizar las iniciativas BI y dirigir la gestión del rendimiento”.



CÉSAR LÓPEZ RODRÍGUEZ, DIRECTOR DE PROYECTOS DE DIANA SOLUTIONS

César López Rodríguez es director de Proyectos de Diana Solutions y máximo responsable de las implantaciones de Business Intelligence en los clientes, además de gestionar un equipo de consultores especializados en inteligencia de negocio y CRM. Desde su doble perspectiva de especialista en BI y en contacto permanente con clientes, nos da su opinión sobre el futuro de estas tecnologías en general y en particular, como integrante del equipo de Diana Solutions.

– Como director de Proyectos de Diana Solutions y responsable del área técnica de la empresa, ¿cómo ve el mundo de las herramientas de Business Intelligence en la empresa valenciana?

– Hemos notado una gran evolución desde que empezamos a hacer las primeras implantaciones, allá por el año 2001. Entonces, las herramientas de Business Intelligence eran bastante desconocidas para las empresas, especialmente para las pequeñas y medianas. Además, las implantaciones eran costosas técnica y económicamente. Actualmente, el entorno ha cambiado de un modo ra-

“Vamos a lanzar nuevos servicios focalizados al área de formación y un producto basado en inteligencia de negocio”

dical, tanto desde el punto de vista del empresariado como también de los fabricantes de “software”, y por supuesto de los implantadores. Por ejemplo, hoy en día hay muchas más empresas de consultoría que implantan soluciones de BI, pero es difícil tener una experiencia tan dilatada y de calidad como la que tenemos en Diana Solutions. Además, hacer foco solo en este tipo de negocio es un valor añadido específico que, difícilmente, puede ser igualado por otros competidores. Experiencia y focalización son, ahora más que nunca, nuestra diferenciación principal.

– ¿Qué destacaría de los productos de Cognos y Microsoft?

– Cognos es líder mundial en Bu-

siness Intelligence y eso se nota en todo lo que rodea a los productos de “software” y a los servicios que proporcionan, tanto a los clientes finales como a los implantadores como nosotros. Todos los diferentes tipos de usuarios de los programas de Cognos perciben rápidamente que es una herramienta integrada, muy bien pensada y con grandes aportaciones de valor. Los administradores técnicos encuentran facilidades increíbles para integrar los sistemas y explotarlos, los usuarios los encuentran muy usables, sencillos y potentes a la vez; para Diana Solutions, supone disponer de herramientas líderes y un soporte técnico de primer nivel. Trabajar con Cognos es muy



cómodo y gratificante para todos.

En cuanto a Microsoft, aunque es un “recién llegado” a este mundo de BI (al menos en comparación con la focalización que han tenido tradicionalmente otros fabricantes), la estandarización de sus herramientas es la principal ventaja. Para Diana Solutions, no ha sido una novedad trabajar con el mundo Microsoft, ya que, además de hacer prácticamente la totalidad de nuestras implantaciones de Cognos con SQL Server como “software” de extracción de datos, otra empresa del grupo, Diana Soft, es Certified Partner y compartimos equipos de trabajo sobre conocimiento de todas las herramientas de Microsoft. Para nosotros, implantar proyectos de BI con el líder del “software” mundial es muy interesante porque sabemos que sumamos nuestra experiencia a lo estándar de sus herramientas, y todo junto aporta más valor que solo el “software”.

– ¿Qué novedades están previstas por estos fabricantes para 2006?

– Cognos ha lanzado recientemente Series 8, probablemente uno de los cambios tecnológicos más potentes desde hace mucho tiempo. Cognos ha propuesto un cambio conceptual a las empresas, el modelo CPM.

CPM es el acrónimo de Corporate Performance Management, es decir, Gestión del Rendimiento Corporativo. El objetivo de ese cambio es poder proporcionar a las empresas todo el entorno de información sobre el rendimiento de la empresa, partiendo del diseño del plan y su presupuesto, pasando por el Cuadro de Mando Integral y acabando en el sistema de análisis multidimensional o el “reporting”. Ese planteamiento obligó a Cognos a ir adquiriendo empresas y productos que ayudasen a tener la gama completa de “software” que completaba el ciclo. El paso siguiente ha sido integrarlas de forma real en una única plataforma. Con Series 8, se ha producido un cambio conceptual y técnico que nos permite hacer implantaciones más robustas, flexibles y, sobre todo, de futuro.

En el caso de Microsoft, no se esperan grandes novedades, ya que también recientemente se ha producido el lanzamiento de SQL Server 2005, el pilar sobre el que se va a asentar toda su política de BI. Este es el año de la consolidación del producto y de todo el entorno de herramientas que explotan información a partir de SQL Server 2005.

– ¿Diana Solutions incorporará cam-

bios en este año?

– Desde el punto de vista de soluciones de BI, son nuestros fabricantes los que nos han proporcionado las innovaciones suficientes como para que repercutan de forma extraordinariamente positiva en nuestros clientes. Desde nuestro punto de vista, vamos a lanzar nuevos servicios, focalizados especialmente en formación, así como un producto novedoso, basado en inteligencia de negocio a otro nivel.

– ¿Qué perspectivas de futuro anticipa para el mercado de BI?

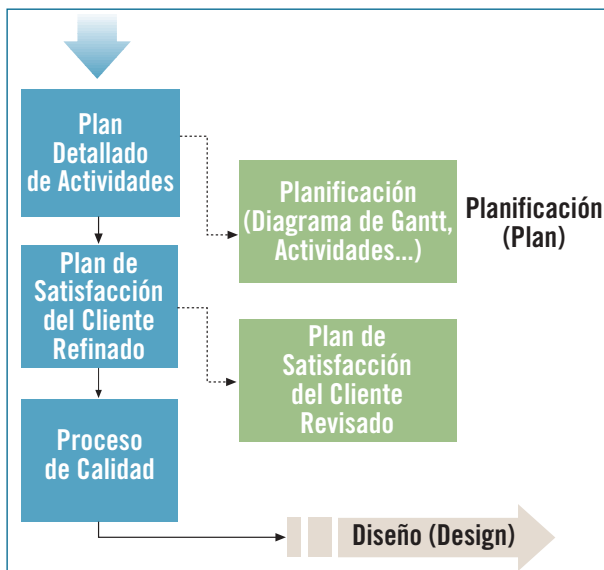
– Es, con toda seguridad, el mercado de mayor crecimiento de tecnologías de la información. Van a entrar, lógicamente, nuevos fabricantes y, sobre todo, de la mano de Microsoft, nuevos implantadores con poca o nula experiencia. Ese es el principal riesgo para los clientes, ya que disponer de un “software” de Business Intelligence es solo una parte del proyecto, quizá la menos importante. Sin embargo, la modelización del “data warehouse” y la experiencia del implantador harán realmente diferenciadora una propuesta u otra. En ese entorno Diana Solutions parte, sin lugar a dudas, con una gran ventaja.

Si siguiendo con la metodología de implantación de soluciones Cognos, Cognos EBI Delivery Method, la siguiente etapa sería la de **planificación**.

La fase de planificación (Plan) en la metodología EBI Delivery Method de Cognos es la consecutiva a la de análisis. En este apartado, hay que identificar los requerimientos asociados a la implantación de una solución Business Intelligence (BI) en el negocio del cliente, asegurando que todos los aspectos de la organización están siendo tenidos en cuenta, y, por último, consolidar toda esta información en una planificación detallada de la implantación del proyecto.

Durante la fase de planificación, se revisan los entregables de la fase anterior y se incide tanto en las metas como en las expectativas del cliente para establecer un horizonte de proyecto definido. A lo largo de este análisis, se previene al cliente de los riesgos asociados a la implantación de las soluciones BI, dado que la estructuración o disponibilidad de la información extraída de los Sistemas de Información de la empresa coartan las posibilidades del análisis multidimensional. Por ejemplo, si la información de coste de artículos, que figura en los maestros de productos, se basa en el coste fiscal y no en el real con los importes añadidos de costes de almacenaje o transportes, inducirá a que los indicadores de cos-

Metodología de Implantación de Business Intelligence con Cognos: EBI Delivery Method (II)



te de artículos derivados en el análisis multidimensional nos lleven a un error de estimación tanto en los costes como en el margen bruto que puedan dejar los productos. Esta clase de riesgos debe trasladarse al cliente desde el inicio del proyecto, de modo que sus expectativas no superen los resultados al concluir el mismo.

Es fácil pasar por alto ciertos aspectos relevantes en los procesos internos de la organización, o subestimar los esfuerzos requeridos, realizando determinadas tareas para alcanzar hitos concretos de la planificación. Por lo tanto, una buena planificación es tan importante como una buena ejecución del proyecto.

Para alcanzarla, hay que definir, en primer lugar, los hitos alcanzables, tanto intermedios como de final de proyecto. A continuación, se planifican las tareas intermedias, de acuerdo con la experiencia de los planificadores, que normalmente suele ser personal altamente especializado en esta clase de labores.

La metodología EBI Delivery Method de Cognos centra el análisis detallado de los procesos de la empresa objeto del proyecto en resaltar los indicadores clave de rendimiento de la organización, nunca basándose solo en los informes que se estén generando antes de implantar las soluciones BI, sino también en la apreciación personal de los analisis

tas implicados a diario en la toma de decisiones. Es importante que determinados indicadores, claves del negocio, aparezcan en esta revisión del Plan de Satisfacción del Cliente, ya que, en ocasiones, algunos de estos indicadores quedan relegados a un segundo plano, dada la dificultad que presentaba calcularlos antes de la consecución del proyecto.

Es muy común que los proyectos de implantación de soluciones BI se ejecuten según una planificación iterativa, en la que el grado de satisfacción de la etapa anterior condiciona la ampliación del proyecto en nuevas etapas. Por ejemplo, muchas organizaciones comienzan por pequeñas implantaciones en áreas de interés, como la financiera o la comercial. En estos casos, cuando los altos mandos comprueban la eficiencia y la capacidad de los análisis multidimensionales, amplían el espectro de implantación de estas soluciones BI a otras áreas, como la de logística, producción, fabricación, recursos humanos, etc.

Por este motivo, se realizan planificaciones iterativas que contemplen la operativa de la metodología completa, pero centrándose en las distintas áreas de la empresa. En la última etapa

de este “multiproyecto”, se integran todas las vistas de los distintos análisis multidimensionales de cada área en una sola, conocida con el nombre de **Cuadro de Mando Integral**.

Documento de planificación

Este documento, generado durante la revisión del Plan de Satisfacción del Cliente, resume una planificación detallada, donde se establecen fechas concretas por actividades de todo lo que será la implantación consecutiva del proyecto. Es habitual la utilización de herramientas destinadas a la planificación de proyectos, tales como Microsoft Project o CA-Superproject, con las que se estructuran las actividades del proyecto, su duración, los recursos asociados a las mismas (tanto internos a la empresa implantadora como designados al proyecto por parte de la empresa cliente), costes asociados a

las actividades, etc. Esta planificación debe contemplar una serie de hitos principales, en los que se pacta con el cliente si se requerirá o no presentar parte de los entregables del proyecto. La metodología EBI Delivery Method de Cognos se adapta fácilmente al prototipado, por lo que permite que el cliente se involucre de forma dinámica en el desarrollo del proyecto.

La utilización del prototipado debe ser acordada en esta fase del proyecto, dado que, en caso de requerirse la construcción de prototipos, se adaptará la planificación con hitos de presentación, manejo y formación en la utilización de estos prototipos.

Plan de Satisfacción del Cliente Revisado

En esta fase, es necesario hacer una revisión exhaustiva del documento Plan de Satisfacción del Cliente (PSC), generado en

la etapa anterior. Esto es debido a que el documento PSC recoge todos los objetivos del proyecto y, dado que estos están íntimamente vinculados con la planificación del proyecto, será necesaria una ratificación de los puntos tratados en este documento.

Aunque el PSC será revisado a lo largo de toda la ejecución del proyecto, es durante la fase de planificación cuando mayor número de rectificaciones se realizarán. Por ello, se incluye como un hito adicional en la fase de planificación del proyecto.

Por añadidura, se ampliará el PSC, incluyendo un estudio de previabilidad del proyecto en el que se detallará un informe del presupuesto del proyecto, que deberá ser revisado y ratificado por el cliente, además de incluir una previsión de riesgos asociados al mismo que será necesario que sean asumidos da-

do que, una vez que concluya la fase de planificación y se evolucione a la siguiente, se considerará que el proyecto está en marcha. También se suele incluir, en el PSC Revisado, la estrategia de comunicación que se plantea seguir entre los implicados del proyecto, es decir, concretar un plan de presentaciones de resultados intermedios, métodos de consulta entre usuarios potenciales e implantadores de la solución BI, etc.

Este documento pasará, por tanto, a ser el punto de referencia inicial de las siguientes fases: diseño, construcción y entrega, puesto que contendrá las metas finales del proyecto, que se irán completando en el transcurso de las mismas.

César López

Director de Proyectos
cesar.lopez@dianasoluciones.com

Cognos se sitúa en el cuadrante líder, según el nuevo informe de Gartner sobre plataformas de BI

Según el informe de Gartner, **Cognos** se asienta en el cuadrante líder, gracias a su visión completa y a su capacidad de ejecución en los sectores de Business Intelligence (BI) y para la Gestión del Rendimiento Corporativo (CPM).

Cognos, principal proveedor de soluciones de BI y de CPM, anuncia su afianzamiento en el cuadrante de los líderes en los nuevos informes de Gartner: *Magic Quadrant for Business Intelligence Platforms, 1Q06* y *Magic Quadrant for CPM Suites, 2005*. El informe sobre plataformas BI evalúa

a los proveedores, basándose en criterios como su visión completa y su capacidad de ejecución.

De acuerdo con Gartner, los líderes son aquellos fabricantes que están rindiendo adecuadamente en la actualidad, que poseen una visión clara respecto a la dirección del mercado y que están desarrollando activamente las competencias necesarias para sostener su posición de liderazgo en el mercado. La inteligencia de negocio, según la define Gartner, es el acceso y análisis de fuentes de información cuantitativa para suministrar un conocimiento que apoye a los responsables de la toma de decisiones. Las plataformas BI permiten a usuarios y desarrolladores construir aplicaciones aptas para este marco. Gartner define veinte capacidades de una plataforma BI dentro de tres categorías: Desarrollo e Integración, Diseminación de la Información y Análisis.

Diana Solutions está focalizada en ayudar a las empresas a tomar decisiones a través de soluciones de Business Intelligence (*análisis multidimensional, cuadros de mando, alertas, etc.*). Para ello nos apoyamos en el líder mundial, **Cognos***.

La **visión** de **Diana Solutions** es que las empresas que no adopten soluciones de Business Intelligence para organizar, analizar y dar valor estratégico a sus datos *perderán un tren competitivo difícil de recuperar*. Y para ayudar a la empresa, **Diana Solutions** se basa en su absoluta especialización en Business Intelligence y en la subordinación de la tecnología al negocio.

* Gartner, Business Intelligence Magic Quadrant Enero 2003



especialistas en
business intelligence

diana!
SOLUTIONS