

Información fiable. Decisiones de confianza. Mejor rendimiento empresarial.
Septiembre de 2008



Information Management software

Gestión del rendimiento con información fiable

***Cómo mejorar su inversión en IBM Cognos con
IBM InfoSphere***

Contenido	
2	Introducción
3	¿Cómo evitan las empresas los datos de poca calidad?
4	¿Cómo superan las empresas los desafíos de fragmentación de los datos, de datamarts, de latencia y de consolidación de informes?
6	¿Qué es el middleware de información?
10	¿Dónde empezar?

Introducción

Durante los últimos 15 años, la mayoría de las inversiones en TI se han centrado en automatizar los negocios y garantizar un perfecto flujo de transacciones entre aplicaciones. Las empresas comienzan ahora a darse cuenta de que la información en sus sistemas es un activo estratégico que se puede utilizar para optimizar los negocios. Estas empresas, que utilizan soluciones de inteligencia empresarial (BI) y de gestión del rendimiento como IBM® Cognos 8, aprovechan la información empresarial para innovar, encontrar nuevos clientes, proporcionar un mejor servicio a los clientes ya existentes, tomar mejores decisiones e impulsar una ventaja competitiva sostenible.

Los directivos deben afrontar muchos desafíos al intentar utilizar los datos empresariales como activos estratégicos. En un mundo perfecto, la información se organizaría en una infraestructura sencilla y coherente a la que accederían las soluciones de gestión del rendimiento para proporcionar información significativa on demand. En la realidad, la información que define a clientes, canales, productos y negocios suele ser incoherente, estar fragmentada o residir en silos, lo que dificulta o imposibilita que las herramientas de informes y de análisis proporcionen información fiable cómo, cuándo y dónde la necesiten los gestores y directivos.

Para poder utilizar la información como base de una decisión clave, ésta debe ser fiable, precisa, completa, contextualizada y puntual. La información debe ser relevante y poderse analizar fácilmente para encontrar tendencias ocultas o emergentes y oportunidades. Las empresas deben gestionar la información no estructurada (hasta el 80% de todos los datos, según algunos analistas) para extraer rápidamente los conocimientos de fuentes como los soportes digitales, los mensajes de correo electrónico y el texto no estructurado. Crear información fiable también requiere procesos para gestionar el gobierno de los datos y obtener una relación entre TI y los negocios. En último lugar, se debe evaluar y mejorar la calidad de aquellos datos creados o adquiridos a lo largo de los años en toda la empresa.

De acuerdo con estudios de AIIM y Accenture, la calidad de la información y los problemas de acceso continúan causando problemas a los usuarios¹.

- El 47% de los usuarios no confían en su información.
- El 42% de los directivos utilizan información incorrecta al menos una vez por semana.
- El 59% afirman no haber encontrado información que deberían haber utilizado.

Este documento técnico le mostrará cómo IBM puede ayudar a los usuarios de Cognos a mejorar sus estrategias de gestión del rendimiento transformando los datos empresariales en información fiable mediante IBM InfoSphere™ Information Server e IBM InfoSphere Warehouse. También proporcionará respuestas a cuatro preguntas básicas para cualquier iniciativa de información fiable:

1. ¿Cómo evitan las empresas los datos de poca calidad?
2. ¿Cómo superan las empresas los desafíos de fragmentación de los datos, de datamarts, de latencia y de consolidación de informes?
3. ¿Qué es el middleware de información?
4. ¿Dónde empezar?

¿Cómo evitan las empresas los datos de poca calidad?

A medida que las implementaciones de BI y de gestión del rendimiento ayudan a las empresas a utilizar su información para aumentar estratégicamente su competitividad y hacer crecer sus negocios, la calidad de los datos se convierte en un aspecto fundamental. Los encuestados en un estudio de The Data Warehouse Institute (TDWI) respondieron que los datos de mala calidad pueden crear informes poco precisos (81%) y los datos incorrectos pueden ser la causa de discusiones entre la TI y la empresa (78%).²

Evitar datos de poca calidad se ha convertido en un problema empresarial, ya que la mejora de la precisión de los datos contribuye a aumentar el crecimiento de los ingresos o a reducir los costes. Los directivos de una empresa deben asumir la responsabilidad de las funciones de gobierno necesarias para identificar problemas en la calidad de los datos, establecer niveles mínimos aceptables de calidad de datos, y facilitar iniciativas de mejora de la calidad de los datos. La TI puede dar soporte, desplegar y gestionar la solución de calidad de datos final implicando a la empresa en el proceso de supervisión de los resultados.

Se debate la calidad de una empresa farmacéutica

Punto de inflexión: *la empresa no podía obtener una visión completa y consolidada del total de recetas trimestrales prescritas por cada médico. Los informes eran difíciles de conseguir, tardaban mucho tiempo en compilarse y su precisión estaba en entredicho.*

El obstáculo: *los datos de marketing y ventas contenían datos antiguos con distintos estándares y formatos. Se descubrieron muchos problemas de calidad, como información oculta en campos de formato libre, valores de datos incorrectos y discrepancias entre los metadatos de campos y los datos reales en estos.*

El resultado: *IBM InfoSphere Information Analyzer e IBM InfoSphere QualityStage® ayudaron a la empresa a mejorar la calidad de los datos y a reducir el tiempo de desarrollo. Los analistas cuentan ahora con acceso a una vista completa y precisa de los médicos, de las recetas que han prescrito y de sus seguros para mejorar el marketing.*

Gracias a las mejores prácticas, a las tecnologías y a las metodologías recomendadas por IBM, las empresas pueden comenzar un programa de gestión de la calidad de los datos:

- *Asumiendo la propiedad y la responsabilidad de la calidad de los datos, incluyendo los datos de la evaluación inicial y de las supervisiones continuas.*
- *Comprendiendo los datos empresariales, su significado, su historia, y conociendo sus fuentes.*
- *Garantizando la precisión y la fiabilidad de los datos en los distintos repositorios, incluidos los almacenes de datos, los datamarts, los sistemas de gestión de datos maestros, los almacenes de datos operativos y las aplicaciones transaccionales.*
- *Limpiando los datos, eliminando los duplicados y rectificando la información incorrecta para que los informes y los análisis, entre otros, dispongan de información precisa.*
- *Resolviendo las incoherencias en las distintas fuentes de datos y en los datos que entran en la organización.*
- *Manteniendo la precisión de la información de forma constante y durante todos los ciclos: al adquirirla, al moverla o cuando permanece estática.*

¿Cómo superan las empresas los desafíos de fragmentación de los datos, de datamarts, de latencia y de consolidación de informes?

Al igual que con la mayoría de las inversiones en almacenes de datos, la información que se proporciona a una solución de gestión del rendimiento de IBM Cognos suele proceder de un conjunto de aplicaciones inconexas, datamarts en silos y almacenes de datos operativos. Garantizar que esta infraestructura represente un recurso consolidado, fiable y analítico suele resultar demasiado complejo debido a la profusión de fuentes de datos, a los volúmenes de los datos implicados o a los tipos de estilos de integración necesarios.

Esta situación está impulsando a las mejores empresas a replantearse sus arquitecturas de información, compuestas de varias fuentes de información innecesariamente caras y complejas de crear y mantener. Estas fuentes de datos también contribuyen a una calidad y redundancia descontroladas de los datos y a desafíos de latencia de los datos que inhiben una única visión analítica de la empresa.

Una organización de atención sanitaria supera los desafíos de integración

Punto de inflexión: *una empresa de atención sanitaria necesitaba mejorar sus servicios sanitarios y proporcionar información de los pacientes y deseaba responder a las oportunidades del mercado consolidando y estandarizando de forma rápida la información procedente de varios proveedores.*

El obstáculo: *la integración de datos codificados manualmente y los controles de calidad habían aumentado drásticamente el tiempo necesario para agregar nuevas fuentes de información. Las soluciones existentes no descubrían los datos ausentes, poco precisos e incoherentes, lo cual afectaba a los plazos de los proyectos y a la calidad de la información proporcionada a los clientes.*

El resultado: *IBM InfoSphere Information Server permitió a la organización proporcionar información fiable a su portal sanitario y a su repositorio de historiales médicos. La organización ha conseguido aumentar en un 50% el número de posibles pacientes, lo que implica un crecimiento significativo de los ingresos.*

IBM recomienda establecer una arquitectura de información capaz de proporcionar información independientemente de su velocidad o volumen. Gracias a las mejores prácticas, a las tecnologías y a las metodologías recomendadas por IBM, como las directrices, las empresas pueden seguir los 6 pasos necesarios para establecer un centro de excelencia de integración de datos:

- 1. Describir rigurosamente las fuentes de datos internas y externas para acabar con la redundancia y establecer estándares de calidad de datos, y garantizar, por tanto, que las fuentes de datos nuevas y existentes cumplan con los estándares corporativos de coherencia, precisión y fiabilidad.*
- 2. Contrastar las necesidades actuales de informes con la oferta de información y encontrar oportunidades de consolidación de los almacenes de datos y los datamarts en fuentes fiables de información alineadas con los datos maestros operativos para las aplicaciones.*
- 3. Analizar las oportunidades para aprovechar técnicas de supervisión continuada y mejorar la visibilidad de las condiciones de alertas críticas capturando y propagando los sucesos empresariales en el momento que se producen.*
- 4. Utilizar un plan común para fomentar la colaboración entre negocios y TI y optimizar las soluciones de informes y datos existentes.*
- 5. Crear un único centro de integración de datos y un solo formato de intercambio de datos mediante reglas de integración, calidad y gobierno definidas por la empresa para minimizar los costes de consolidación de informes y de los almacenes de datos; recopilar y reutilizar activos de integración de datos de distintos proyectos para eliminar la redundancia y agilizar el despliegue de nuevas fuentes de datos.*
- 6. Disminuir los costes de almacenamiento archivando datos para reducir la duplicación y la redundancia, evaluando la calidad de los datos y supervisando las mejores prácticas.*

El middleware de información ayuda a un fabricante a satisfacer la demanda de información en tiempo real.

El punto de inflexión: *un fabricante de productos de consumo deseaba mejorar la puntualidad de sus entregas pero no podía obtener una vista completa y en tiempo real de las ventas, de la planificación financiera, de la gestión de productos y de la planificación de merchandising.*

El obstáculo: *replicar la información sobre finanzas, ventas, inventario y clientes en tiempo real en un único almacén de datos resultaba demasiado complejo y afectaría probablemente al rendimiento de las aplicaciones.*

El resultado: *al utilizar IBM InfoSphere Change Data Capture (CDC) para trasladar la información a su solución consolidada de informes, el fabricante pudo mejorar la puntualidad en más de un 10% y reducir los retrasos en más de un 80%.*

¿Qué es el middleware de información?

Conseguir datos fiables de toda la empresa requiere una infraestructura de información distinta, una que permita la integración y gestión integrales. El middleware de información representa un tipo de técnicas, disciplinas y tecnologías que proporcionan datos fiables. Esto conlleva cuatro ventajas clave:

Perspectiva: deducir significados de los cambios en la información.

Contexto: información relevante en tiempo real cuando y donde se necesite.

Integridad: información relacionada coordinada en una única vista integral.

Precisión: los datos complejos y dispares se transforman, limpian y finalmente se entregan.

IBM ha recopilado una cartera de middleware de información específicamente diseñada para ayudar a las organizaciones a afrontar los desafíos de la información fragmentada. Esta cartera, llamada IBM InfoSphere, permite agilizar la prestación de información fiable y reduce el riesgo de los proyectos más importantes basados en la información.

La cartera de InfoSphere consta de cuatro partes principales. La base es IBM InfoSphere Information Server, que se especializa en la integración de datos en un entorno heterogéneo y en proporcionar información completa y precisa cuando y donde se necesite. Un destino común de estos datos es IBM InfoSphere Master Data Management (MDM) Server, que gestiona una vista general de los elementos de datos clave, como clientes, productos, cuentas y ubicaciones a lo largo del tiempo. IBM InfoSphere Warehouse proporciona una plataforma para almacenes de datos con un altísimo nivel de escalabilidad, con particionamiento de claves, minería y cubing. Para agilizar estos productos, IBM Industry Models contiene conocimientos centrados en torno a sectores para ayudar a las organizaciones a conseguir mejores resultados de forma más rápida.

¿Qué es una agenda de información?

Una agenda de información es un enfoque para transformar la información en activos estratégicos fiables que pueden ser utilizados entre aplicaciones, procesos y decisiones para obtener una ventaja competitiva sostenida. Como CIO de una empresa próspera, puede que esté contento de hacer saber que el nuevo call center está en funcionamiento, que el nuevo almacén de datos está online y que se han desplegado correctamente los nuevos sistemas de fidelización de clientes. Todo parece ir sobre ruedas hasta que el CEO pregunta, "¿cuáles son nuestros mejores clientes y qué canales prefieren?". Aunque los nuevos sistemas contienen muchos datos, no pueden generar la información solicitada, y necesitará mucho tiempo y esfuerzo para extraer las respuestas que necesita el CEO, lo que retrasará potencialmente otros proyectos. Necesita un enfoque más unificado para aprovechar la información que ya tiene. Necesita un agente de información.

Cree una agenda de información y una arquitectura sólidas

IBM InfoSphere soluciona el desafío de la integración de la información y ayuda a aumentar la amplitud, la precisión y la puntualidad de la información disponible para las soluciones de gestión del rendimiento basadas en inteligencia empresarial IBM Cognos 8. La combinación del software IBM Cognos e IBM InfoSphere crea una sólida arquitectura que simplifica la implementación, agiliza la adopción empresarial e impulsa mejores resultados. La arquitectura se convierte, junto con una agenda de información, en un pilar para la optimización del negocio a corto y a largo plazo.

Cognos e IBM InfoSphere cuentan con una sólida sinergia, ya que las dos carteras se complementan entre sí sin solaparse. Los usuarios de Cognos pueden acceder a una gran variedad de productos de IBM que apoyan a sus inversiones en gestión del rendimiento y en BI (consulte la Figura 1).

IBM Información Agenda Guides identifica las tareas clave necesarias para la transformación del negocio, como descubrir y gobernar información fiable, y proporcionar mejores prácticas específicas del sector, además de vía para ayudar a las organizaciones a navegar y a realizar transformaciones clave. Estos agentes complementan los Cognos Business Intelligence Competency Centers.

InfoSphere Information Server es una plataforma de datos integrada compuesta de varios módulos que comparten una base coherente de servicios de plataforma como, por ejemplo, procesos en paralelo y conectividad. Proporciona, para los usuarios de BI e IBM Cognos 8, calidad y gobierno de datos auditable, informes continuos de calidad de datos, volúmenes masivos de datos integrados en procesos por lotes o en tiempo real, y la capacidad de seguir los datos desde informes de IBM Cognos hasta su origen. Además, IBM InfoSphere Information Server gestiona los términos empresariales corporativos accesibles desde IBM Cognos 8 BI y aumenta el uso de IBM Cognos 8 Data Manager con una sólida integración de datos, escalabilidad y calidad de datos.

InfoSphere Federation Server e InfoSphere Classic Federation Server proporcionan middleware que permite que los usuarios accedan de forma simultánea a distintas fuentes como si estas se encontrasen en una única base de datos relacional. Si se utilizan para aumentar las capacidades incorporadas de IBM Cognos 8 BI, proporcionan datos desde los sistemas centrales y desde las fuentes de gestión de contenido empresarial a la perfección.

InfoSphere Change Data Capture proporciona integración y sincronización de datos en tiempo real, lo que permite a los clientes responder a sucesos empresariales y a cambios vitales de información en el momento en que suceden. Los clientes de Cognos interesados en la supervisión empresarial continua pueden utilizar de forma inmediata esta solución mediante IBM Cognos 8 BI e IBM Cognos Now!

IBM Industry Models son carteras para banca, mercados financieros, aseguradoras, telecomunicaciones, ventas, productos de consumo y organizaciones sanitarias. Estos “programas centrados en torno al negocio” fomentan la colaboración entre negocios y TI en diseños de requisitos y estandarización de TI, y ofrecen consejos sobre mejoras financieras, normativas, de riesgos y de ingresos, e informes de gestión del rendimiento. IBM Industry Models puede desplegarse de forma inmediata con IBM InfoSphere Information Server, InfoSphere Warehouse e IBM Cognos 8 BI.

InfoSphere MDM Server e InfoSphere MDM Server for Product Information Management (PIM) reúnen datos maestros operativos en una única fuente fiable orquestando datos maestros en todas las aplicaciones empresariales. Sirven de complemento para IBM Cognos 8 Business Viewpoint, que permite que los usuarios mantengan, gobiernen y compartan los puntos de vista necesarios para impulsar la gestión del rendimiento empresarial. Juntos, estos sistemas garantizan que los empleados y las aplicaciones operativas trabajen con jerarquías y atributos de prácticas comunes.

InfoSphere Warehouse e InfoSphere Balanced Warehouse es una solución completa de almacenamiento de datos compuesta de componentes de sistema probados previamente, escalables y completamente integrados y optimizados para agilizar el despliegue de almacenes de su inversión en IBM Cognos BI 8. Incluye minería de datos incorporada, escalabilidad y está disponible como una aplicación independiente o completamente integrado con IBM Cognos 8 BI. Con InfoSphere Warehouse es posible acceder, analizar y actuar sobre información histórica y en tiempo real, estructurada o no, operativa y transaccional, para ayudarle a generar nuevas oportunidades, a hacer frente a los costes y a satisfacer a los clientes con riesgos empresariales mínimos.

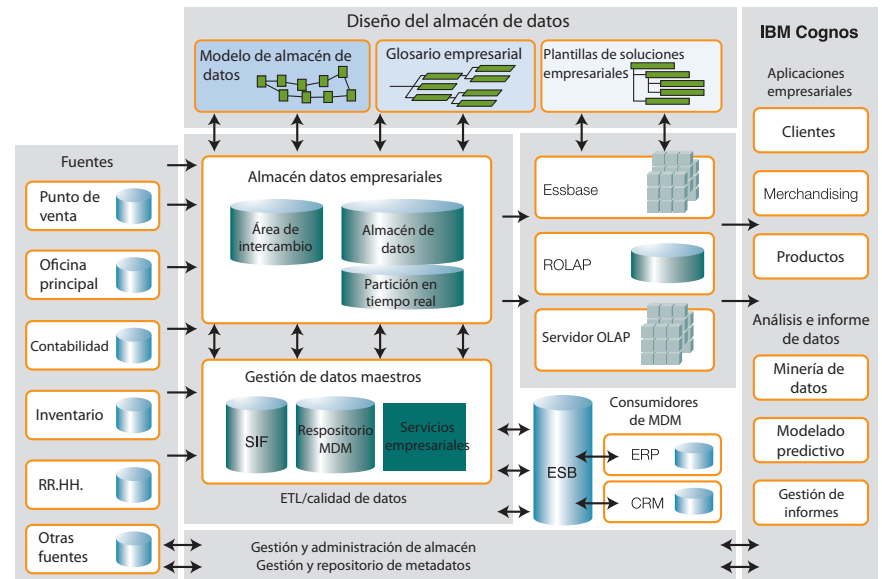


Figura 1: Las plataformas IBM Cognos e IBM InfoSphere trabajan juntas para ayudar a las empresas a desarrollar y utilizar información fiable.

¿Dónde empezar?

Al afrontar un proyecto de gestión de la información de gran tamaño, es importante buscar los grandes desafíos de información vinculados a los objetivos empresariales clave. IBM recomienda tener en cuenta las cinco preguntas siguientes:

- 1. ¿Son su agenda de información y prioridades actuales suficientes para satisfacer las necesidades del negocio?*
- 2. ¿La información se proporciona al negocio de forma completa, precisa y puntual?*
- 3. ¿Existen fuentes de datos costosas e inflexibles que se puedan sustituir para ahorrar dinero y aumentar la visibilidad corporativa?*
- 4. ¿La manera de utilizar la información de la empresa inhibe el crecimiento orgánico del negocio o impide esfuerzos de conformidad?*
- 5. ¿Ha identificado las cinco métricas clave de rendimiento que el negocio necesita para conseguir el mayor crecimiento?*

IBM puede ayudarle si las respuestas a estas preguntas crean cierta preocupación. Las empresas que desean explorar las ventajas de combinar la cartera de InfoSphere con Cognos y tratar la calidad de los datos en la organización pueden hacerlo participando en uno de estos dos programas:

Information On Demand Introduction ofrece una visión detallada de IBM sobre la optimización de los negocios llamada Information On Demand (IOD). IBM compartirá los principios de IOD y los casos de ejemplo del sector. Podrá describir proyectos de alta prioridad y el equipo de IBM le sugerirá áreas de las que puede obtener valor de sus productos y servicios. Después de este resumen introductorio, puede trabajar con IBM para desarrollar su propia agenda de información con una perspectiva a corto o a largo plazo.

Data Quality Assessment está dirigido a aquellos clientes que desean cuantificar el impacto de la calidad de los datos en su negocio. Durante un periodo de cinco días, los consultores de IBM trabajarán con su empresa y personal de TI para ayudarle a identificar y a analizar determinados datos representativos, y a desarrollar un informe que dé soporte a una iniciativa de calidad de datos. Este proceso, que muchos clientes encuentran muy revelador, suele conducir invariablemente a una puesta en práctica de la iniciativa de TI con mayor intensidad de datos vitales para su negocio.

Para obtener más información

Para conocer más detalles sobre cómo IBM InfoSphere Information Server, InfoSphere Information Warehouse y el resto de la cartera de InfoSphere pueden beneficiar a su sistema IBM Cognos, póngase en contacto con su representante de Cognos o IBM, su IBM Business Partner, o visite los siguientes sitios web:

- ibm.com/infosphere
- ibm.com/software/data/info/cognos
- ibm.com/software/tivoli/governance/servicemanagement/data-governance.html



© Copyright IBM Corporation 2008

IBM Software Group
Route 100
Somers, NY 10589

Producido en los Estados Unidos de América
Septiembre de 2008
Reservados todos los derechos

¹ AIIM. "State of the ECM Industry: Put the ECM Multiplier to Work for You." Abril de 2007.
Accenture. "Middle Manager Information Survey Results." Febrero de 2007.

² The Data Warehousing Institute. "Master Data Management: Consensus-Driven Data Definitions for Cross-Application Consistency." Octubre de 2006.

IBM, el logotipo de IBM, **ibm.com**, InfoSphere y QualityStage son marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Si estos y otros términos propiedad de IBM; aparecen marcados en su primera aparición con el símbolo de marca registrada (® o ™), estos símbolos indican una marca registrada en los EE.UU. o de legislación común propiedad de IBM en el momento de publicación de esta información. Tales marcas pueden también estar registradas o ser de legislación común en otros países. Puede obtener una lista actual de marcas registradas en la web en "Copyright and trademark information" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Otros nombres de productos, empresas o servicios pueden ser marcas registradas o de servicio de terceros.

Las referencias en esta publicación a productos y servicios de IBM no implican que estarán disponibles en todos los países en los que opera IBM. Los productos están sujetos a cambios, extensiones o anulación sin previo aviso.

Todas las declaraciones relativas a la dirección o a la intención futura de IBM están sujetas a cambios o anulación sin previo aviso y representan únicamente metas y objetivos.

TAKE BACK CONTROL WITH **Information Management**



Recyclable, please recycle

IMW14045-USEN-00