

3.3.3 Tecnologías Mercados Datos

TECNOLOGIAS DATAMART:

Aspect Data Mart es una solución completa de reportes para la empresa, que le proporciona un mayor entendimiento de las operaciones de sus negocios y reduce el tiempo que consumen estas tareas. Esta solución consolida datos de múltiples fuentes para darle una perspectiva de las operaciones del centro de contacto de su empresa y así poder identificar rápidamente los procesos de cambio necesarios.

Destacados

Consolidación y fácil análisis de datos de múltiples sitios, canales y plataformas.

Perspectiva a nivel empresarial de las operaciones del centro de contacto.

Informe integral que ayuda a dar un servicio al cliente personalizado.

Integración de datos desde el almacén de datos corporativo actual para tener un panorama completo de sus negocios.

Interfaces customizables para fuentes de datos comunes de centros de contacto.

3.3.3. TECNOLOGIAS

⇒ Herramientas Front-end

⇒ Herramientas de BD

3.3.3.1 HERRAMIENTAS FRONT-END

También conocidas como herramientas de acceso a los datos o herramientas de presentación.

El front-end es la parte del software que interactúa con el o los usuarios

Herramientas “front-end”

- Herramientas de consulta: usan consultas predefinidas y las capacidades de información incorporadas para que los usuarios tenga accesos a los datos.
- Aplicaciones de usuarios: Muchos programas de aplicación comunes como Microsoft Excel pueden proporcionar acceso “front-end” a bases de datos de apoyo.
- Herramientas de desarrollos de programas: Muchas instalaciones cliente-servidor necesitan aplicaciones “front-end” especiales personalizados para sus tareas de obtención de datos.

Son esenciales para acceder y analizar los datos en el datamart.

El valor de un datamart es difícil de determinar por la habilidad del usuario para extraer la información más significativa sobre la cual se toman las decisiones del negocio.

Un interfaz de usuario efectivo minimiza el número de acciones de usuario requeridas para obtener el resultado deseado por lo que deberá estar navegando intuitivamente a no ser que el usuario memorice los comandos.

Las herramientas de acceso a la información pueden soportar acceso, análisis, visualización y data mining de los datos de una forma predefinida

Interfaz Front-End. Es una aplicación donde los usuarios interactúan directamente con las funciones del sistema, cubre todas las interfaces con las cuales un usuario interactúa con los sistemas, ya sean locales o remotos, sus funciones principales son:

Diseño de formatos.

Presentación.

Lógica de la aplicación.

Manipulación de datos.

Herramientas de consulta.

3.3.3.2 HERRAMIENTAS DE BASE DE DATOS

- Base de Datos Multidimensional: Llamada DATAMART en la cual se guardan los datos históricos correspondientes a los indicadores de gestión de calidad de DB Access. Todas las bases de dato se construyeron con SQL Server 2000.

3.1.2.1 Modelo Estrella de la Base de Datos Multidimensional

En la fase de análisis y diseño se realizaron los modelos estrellas, constituidos por las tablas de hecho y tablas de dimensiones para los indicadores de gestión de calidad de DB Access: Satisfacción del Cliente y Porcentaje de Utilización de Planta.

3.3.3.2 HERRAMIENTAS DE BD

Queries Básicas y Reporting: √ En este tipo de herramientas el usuario accede directamente a la estructura de las bases de datos relacionales para construir consultas e informes, vía SQL (estándar para el acceso a las bases de datos relacionales).

√ El SQL es un lenguaje muy extendido entre los programadores, pero no tanto entre los usuarios finales. Aunque estas herramientas escondan en cierta forma los comandos del SQL, sigue siendo necesario tener claro el modelo relacional en cuanto se quiere hacer algún informe complejo, por lo que su utilización directa no está recomendada a usuarios finales.

Queries y Reporting Avanzado:

√ Estas herramientas aportan una visión temática de las bases de datos relacionales (visión de negocio), mediante la cual el usuario final tiene una visión menos “técnica” del datamart.

√ Este tipo de herramientas pone una capa de términos que le son más familiares a los usuarios finales y establece, las interrelaciones de las tablas del datamart, de

forma que sea más sencillo. Aún así, sigue siendo la estructura relacional básica la que subyace en estas herramientas.

3.3.4 Proceso de Consultas de Diseño de Mercado de datos

El diseño de bases de datos es el proceso por el que se determina la organización de una base de datos, incluidos su estructura, contenido y las aplicaciones que se han de desarrollar .

PALO

- es un motor orientado a celdas, multidimensional, que está específicamente diseñado para mostrar información desde excel, para todo tipo de análisis