

Problemas comunes del uso de una herramienta de Business Intelligence

Es innegable que implementar una herramienta de BI trae consigo beneficios, tales como la reducción de costes, reducción para los tiempos, accesibilidad de la información para la toma de decisiones, formulación de estrategias competitivas, entre otros. Sin embargo, tras la fuerte inversión de capital para la herramienta y el proceso ETL, a la hora de hacer uso de la herramienta se dan cuenta que los resultados obtenidos no son los esperados. ¿A qué se debe esto?

En unos casos el problema reside en que la cúpula de las empresas creen que las herramientas del BI son la panacea y sus expectativas en lo que puede hacer están infladas.

En otros casos, el problema varía aunque estos suelen los más comunes:

La herramienta no cuadra con el negocio

Uno de los problemas más comunes es que la herramienta no sea completa o que no cuadre al 100% con el negocio. Esto se debe a una falta de comunicación o malentendidos durante la fase de definición de requisitos, en la que el desarrollador TI intenta desarrollar la herramienta con una lista de requisitos errónea o incompleta.

La datos no son limpios

Las herramientas de BI dependen de la exactitud de los datos. Estos pueden ser adquiridos desde distintas fuentes, desde ERPs automatizados a empleados que anotan los resultados en un bloc de notas. Lidiar con un entorno donde los datos no están actualizados o donde presenta incoherencias ralentiza el tiempo de generación de la solución de BI o puede proporcionar resultados imprecisos.

Puntos ciegos en los datos

En toda organización hay tipos de datos que son fáciles de conseguir en grandes volúmenes y datos que no lo son tanto, esta diferencia puede provocar que los análisis resultantes sufran por preferencia de selección, lo que conlleva a resultados poco precisos.

La herramienta no se mantiene

En otros casos la herramienta en cuestión no pertenece a la empresa y su desarrollo o mantenimiento se ha externalizado. Dependerá del contrato establecido con dicha organización establecer quién se encargará del mantenimiento, actualización, fase de adaptación, etc. Es esencial establecer minuciosamente todos estos datos si no queremos que una vez terminado el desarrollo de la herramienta perdamos el soporte de los desarrolladores.

No se usa

La adopción de los usuarios es siempre una de las fases más duras de todo proyecto. Se estima que el 22% de los empleados se encuentra a gusto con una herramienta de BI. Los motivos

pueden ser los siguientes:

- No les gusta la solución.
- Los usuarios no están lo suficientemente preparados.
- Los usuarios no quieren cambiar.

No es future ready

Cabe destacar que medida que la empresa va evolucionando junto con el negocio se dan cuenta que su herramienta de negocio se queda atrás, que no es future ready. Las características que más se echan en falta en sistemas transaccionales son las siguientes:

- Poder añadir nuevos tipos de datos.
- Comunicarse con las API emergentes del mercado.
- Opciones de generación de gráficas y funciones analíticas más avanzadas. (Especialmente para los científicos de datos)
- Interfaz de usuario que no soporta el look&feel de las demás herramientas de la organización.

Como conclusión, son muchos los factores que pueden poner en peligro la implementación o el uso correcto/limitación de una herramienta BI, es por ello que se necesita de una planificación estratégica previa en la que se monitorice que se cumplan todos los objetivos necesarios para evitar estos problemas y obtener la solución esperada.