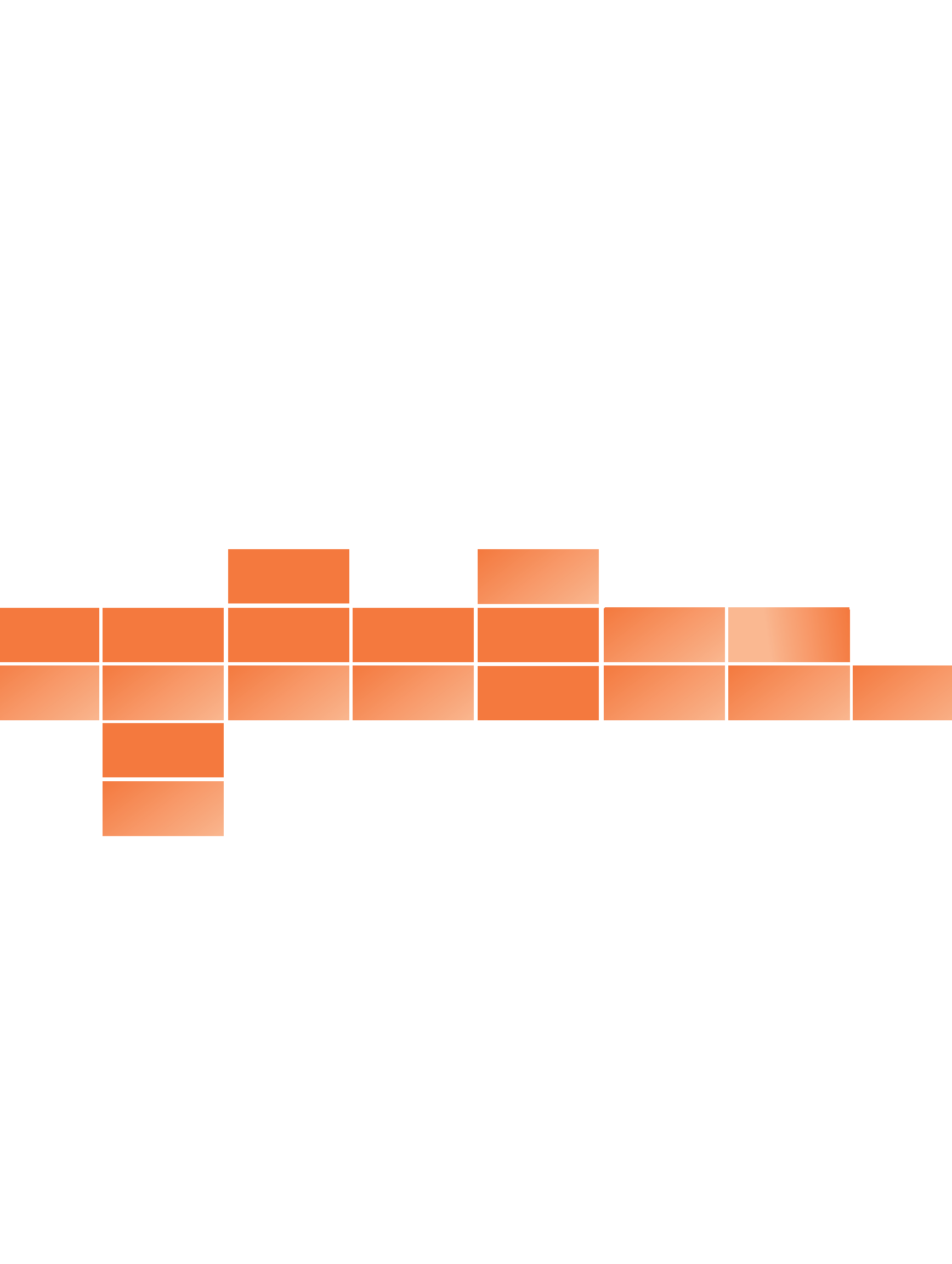


Microsoft®



Guía de Estrategia de Business Intelligence





Contenido

• Business Intelligence empresarial	4
• El valor comercial de Business Intelligence	5
• Obtener más rendimiento: aprovechar la inversión existente en tecnología	6
• Estrategias de Microsoft Business Intelligence	8
• Solución Microsoft Business Intelligence	9
• SQL Server 2000	
• Office 2003	
• Windows Server 2003	
• Microsoft SQL Server 2000 en profundidad: análisis e informes	10
• Rodear los sistemas existentes con Business Intelligence	13
• Inteligencia industrial	14
• Servicios financieros	
• Fabricación	
• Ventas y servicios	
• Telecomunicaciones	
• Sanidad	
• Administración pública	
• Pasos siguientes para conseguir Business Intelligence	21

Business Intelligence Empresarial

Ayudar a las organizaciones a alcanzar responsabilidad corporativa y ofrecer el máximo valor a sus accionistas

En el mundo empresarial actual, altamente competitivo y en rápida evolución, la mera supervivencia depende de la capacidad de su empresa para reconocer cambios y desafíos del mercado y responder a ellos con rapidez y precisión. El éxito requiere algo más. Requiere agilidad empresarial: capacidad de anticiparse a tendencias emergentes y oportunidades prometedoras y, a continuación, transformar inmediatamente la estrategia empresarial y los procesos internos de la organización de forma que la empresa esté en situación de cambiar el enfoque de sus recursos y aprovechar nuevas posibilidades al máximo.

Para conseguir este grado de agilidad empresarial, las empresas deben disponer de una infraestructura que les permita simplificar y automatizar los procesos empresariales no sólo en la organización, sino también fuera de los límites del firewall, a fin de que las transacciones y procesos en los que participan socios y clientes sean rápidos y uniformes.

La agilidad empresarial también se basa en business intelligence, que es la capacidad de tomar el flujo de datos que cada organización recoge todos los días y transformarlo en información activa que permita conseguir el éxito. La clave es la infraestructura y las aplicaciones que permiten a la organización ofrecer la información correcta a las personas adecuadas en el momento oportuno y ofrecerles las herramientas que necesitan para analizar la información y actuar rápidamente según sus conclusiones.

Business intelligence aumenta considerablemente la agilidad empresarial, porque ofrece a grupos estratégicos importantes dentro y fuera de la organización el punto de vista específico de los datos corporativos que se requiere para obtener el éxito. Por ejemplo:

Ventas y marketing: business intelligence ofrece nuevas herramientas eficaces para comprender las necesidades del cliente y responder a nuevas oportunidades de mercado. Con los sistemas completos de business intelligence, los analistas de marketing pueden medir el efecto de precios y promociones, dirigirse a segmentos de clientes con más precisión y desarrollar marketing individualizado en tiempo real.

Operaciones: business intelligence proporciona un mecanismo para analizar el rendimiento de cualquier proceso operativo, desde control de calidad hasta administración de inventario o planes de producción.

Departamento financiero: al proporcionar a quienes desarrollan planes financieros acceso inmediato a datos en tiempo real, business intelligence aporta nuevo valor a todas las operaciones financieras, incluidos presupuestos y previsiones.





Recursos humanos: business intelligence apoya la contratación, la retención y el desarrollo profesional de empleados clave y futuros líderes, desde la evaluación de conocimientos hasta la administración del rendimiento de individuos o grupos.

Atención al cliente: las herramientas de business intelligence permiten evaluar con precisión el valor de segmentos de mercado y clientes individuales y ayudan a retener los clientes que aportan más beneficios a la empresa.

Relaciones con proveedores: business intelligence aprovecha la integración de proveedores y socios on-line, para proporcionar nuevos niveles de análisis de rendimiento de proveedores, oportunidades de colaboración de nuevo diseño, etc.

Al reconocer la función crítica que business intelligence tiene a la hora de conseguir el éxito comercial, Microsoft® ha creado un conjunto completo de aplicaciones y herramientas desarrolladas específicamente para permitir que empresas de una amplia gama de sectores transformen los datos en conocimientos, éstos en acciones y éstas, a su vez, en éxito. La solución Microsoft Business Intelligence proporciona todo lo que su organización necesita para extraer el máximo valor de todos los datos e información que recopila.

El valor comercial de Business Intelligence



Como Business Intelligence ofrece las herramientas necesarias para crear una imagen exacta de la cartera de clientes, los socios comerciales, el inventario y los procesos internos, proporciona una ventaja competitiva esencial. Con las tecnologías de Microsoft Business Intelligence, su organización puede:

Aumentar los ingresos: business intelligence permite a la empresa responder rápidamente a nuevas oportunidades y cambios en la demanda, pasar del concepto a la implementación con mayor velocidad y transformar los sistemas existentes, al agregar nuevas capacidades y ampliar el valor de las inversiones existentes.

Obtener rentabilidad: al proporcionar el medio para integrar sistemas repartidos por toda la empresa, business intelligence le proporciona la capacidad de crear perfiles precisos de sus clientes y le permite averiguar qué clientes son rentables y cómo puede atenderlos mejor.

Reducir los costes operativos e integrar procesos empresariales: las soluciones de Microsoft Business Intelligence permiten enlazar todos los elementos de la infraestructura de información, tanto interna como externa, en constelaciones de datos que reflejan la empresa con exactitud, abren la posibilidad de responder de forma rápida y fluida a cambios en las condiciones empresariales, al mismo tiempo que disminuyen el tiempo necesario para recopilar información empresarial relevante.

Dar mayor capacidad a los empleados: business intelligence ofrece a los empleados la posibilidad de utilizar su capacidad y conocimientos del negocio para responder de forma instantánea a cambios y oportunidades en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo conectado. Como la solución Microsoft Business Intelligence proporciona una infraestructura que permite a los empleados actuar según su propia iniciativa, aumenta la productividad y mejora la motivación y satisfacción de los empleados.

Obtener más rendimiento:

aprovechar la inversión existente en tecnología

En un entorno ideal, la infraestructura de información de la empresa consistiría en un sistema estrechamente integrado que ejecutara una solución común y proporcionara a los empleados acceso sin problemas, fiable e instantáneo a los datos y recursos que necesiten 24 horas al día, los siete días de la semana, sin importar dónde estén o qué dispositivos prefieran utilizar.

Pero el hecho es que su empresa funciona en un entorno real, no en el ideal. Lo cierto es que su organización dispone de una mezcla compleja de soluciones y aplicaciones que no hablan el mismo lenguaje, datos que permanecen aislados en bases de datos de su propiedad de difícil acceso y empleados que tienen problemas para obtener acceso a las herramientas y la información que necesitan a fin de realizar su trabajo de forma eficiente cuando están fuera de la oficina.

¿Cuál es el motivo de esta mezcla de soluciones, aplicaciones y lenguajes? La naturaleza siempre cambiante de la tecnología de la información, combinada con la rápida evolución del paisaje competitivo. Durante los últimos 20 años hemos pasado de los sistemas de tecnología de la información basados en grandes sistemas (mainframe), que ocupaban una sala, al modelo actual de cliente-servidor basado en estándares. Al mismo tiempo, las empresas han instalado hardware y software nuevo sobre el antiguo para afrontar los desafíos de oportunidades y requisitos específicos del mercado.





Como resultado, en el pasado, el costo de implementar un sistema completo de business intelligence estaba fuera del alcance de casi todas las organizaciones, excepto las de gran tamaño. La creación e implementación de una solución útil de business intelligence requería grandes modificaciones en los sistemas operativos y bases de datos existentes, la migración completa de los datos a una nueva solución, o ambos. Asimismo, significaba que los usuarios finales tenían que dominar herramientas complejas y sistemas ancestrales de bases de datos relacionales, lo que limitaba el acceso a los especialistas que conocían lenguajes de programación y conceptos difíciles.



Más recientemente, los grandes avances en tecnología han cambiado significativamente el panorama y han dado paso a soluciones de business intelligence que se integran rápida y perfectamente con casi todos los entornos informáticos existentes. Microsoft ha liderado estos avances gracias a que ha hecho hincapié en el desarrollo de productos basados en estándares del sector y su compromiso de crear puentes y puertas de enlace que permitan a esos productos integrarse estrechamente con una amplia gama de soluciones y sistemas.

La solución de Microsoft permite rentabilizar la inversión en business intelligence efectuada por organizaciones de todos los tamaños al aprovechar las aplicaciones y la infraestructura de tecnología de la información existentes a fin de reducir drásticamente tanto la inversión inicial como los costes administrativos de mantenimiento de un sistema de business intelligence. La solución Microsoft Business Intelligence incorpora herramientas conocidas, muchas de las cuales ya se han implementado en las organizaciones. Sin importar que los datos estén almacenados en varios sistemas distribuidos o en un almacén de datos centralizado, la solución Microsoft Business Intelligence permite a las empresas tener acceso a los datos y entregarlos en un formato preparado para análisis. A fin de evitar las implementaciones ineficaces y fragmentadas que pueden aumentar el costo de propiedad sin ofrecer todos los beneficios que se esperaban, Microsoft ha desarrollado sistemas de business intelligence que proporcionan un paquete integrado completo con una apariencia y comportamiento comunes.

Estrategias de Microsoft Business Intelligence

El punto de vista de Microsoft consiste en proporcionar soluciones que aporten todas las ventajas de business intelligence, incluidos mayor velocidad y calidad en los procesos de toma de decisiones, menor costo y mayor competitividad. Como resultado, Microsoft ha desarrollado un enfoque único que se basa en cuatro estrategias clave:

- **Proporcionar una solución para grandes empresas:** Microsoft comienza por ofrecer una infraestructura de información fiable, escalable y segura que es el núcleo esencial de cualquier solución de business intelligence. La familia de servidores Microsoft Windows® 2003 se ha diseñado para satisfacer los requisitos más estrictos de disponibilidad y fiabilidad y ofrece el 99,99 por ciento de tiempo de actividad gracias al programa Microsoft Datacenter Server. Con este robusto fundamento, la solución Microsoft Business Intelligence se creó para tratar grandes y complejas aplicaciones de almacenamiento de datos, que son una parte esencial de cualquier iniciativa completa de business intelligence.

- **Desarrollar una solución completa:** la oferta de Microsoft Business Intelligence, basada en Microsoft SQL Server™ 2000 (que es la solución de business intelligence y base de datos líder del sector) incluye varios componentes clave: una base de datos relacional para almacenar datos provenientes de toda la empresa; software para extraer, transformar y cargar datos de sistemas existentes; un motor OLAP (Online Analytical Processing o Procesamiento analítico en línea) para analizar datos y compararlos con las múltiples dimensiones que corresponden a reglas de negocio específicas; capacidades de extracción de datos que permiten a los usuarios buscar tendencias y modelos ocultos; interfaces administrativas gráficas que proporcionan una vista coherente de la información a todos los usuarios y herramientas para crear, administrar y entregar informes en papel y en formatos interactivos para toda la empresa.

- **Utilizar herramientas conocidas y soluciones flexibles:** Microsoft Office System proporciona un conjunto sofisticado de herramientas, aplicaciones, soluciones y tecnologías para tener acceso, analizar, visualizar y crear informes de datos provenientes de prácticamente cualquier origen. La estrecha integración de productos y tecnologías, entre los que se incluyen Microsoft Office Excel 2003, Microsoft Office SharePoint™ Portal Server 2003, Microsoft Office Visio® 2003, Microsoft Data Analyzer y Microsoft Office Web Components, permite a Microsoft Office System ofrecer un rico conjunto de aplicaciones a las que todos los empleados tienen acceso.

- **Cerrar de forma completa el ciclo de análisis:** convertir la información en conocimiento es un punto de partida importante. La verdadera agilidad del negocio se consigue cuando la organización posee las herramientas que convierten ese conocimiento en hechos. OLAP Actions, que es una característica nueva de Analysis Services, amplía la capacidad de análisis del negocio con la funcionalidad que permite a los analistas de negocio crear procesos empresariales basados en los resultados de sus análisis.



Solución Microsoft Business Intelligence



El éxito en el negocio no se consigue con los datos, sino con el conocimiento. La solución Microsoft Business Intelligence utiliza tecnologías probadas de las aplicaciones empresariales líderes de Microsoft para afrontar los desafíos de administración y análisis de la información a los que se enfrentan las organizaciones de hoy día. La solución Microsoft Business Intelligence, basada en SQL Server 2000 Analysis Services, SQL Server Reporting Services y Microsoft Office 2003 con el fundamento de Microsoft Windows 2003 y la familia Windows Server 2003, ofrece un conjunto eficaz de herramientas de análisis y creación de informes que permitirán a una organización clasificar grandes cantidades de información y extraer business intelligence real; es decir, conocimientos que los trabajadores de la organización pueden utilizar para tomar mejores decisiones y crear auténtico valor.

Microsoft SQL Server 2000: este paquete completo de base de datos, análisis de datos y creación informes da paso al rápido desarrollo de una nueva generación de aplicaciones de comerciales para empresas. SQL Server 2000, que ha obtenido gran reconocimiento por su escalabilidad y velocidad, es un producto de base de datos completamente habilitado para Web que proporciona compatibilidad central con XML y la posibilidad de consultar a través de Internet y fuera del servidor de seguridad. Gracias a su integración con Analysis Services y Reporting Services, SQL Server incluye la funcionalidad OLAP, servicios de extracción de datos y capacidades de creación de informes, que son necesarios para ofrecer una solución integral de análisis e informes.

Microsoft Office 2003: Microsoft Office System proporciona herramientas y aplicaciones integradas que dan mayor capacidad a los empleados y las organizaciones para administrar la información empresarial de forma más eficaz, adaptar los procesos a necesidades empresariales en constante evolución y aprovechar todos los activos estratégicos de la organización. Las soluciones de administración del rendimiento empresarial basadas en Office 2003 ofrecen mejoras significativas en la productividad de la organización gracias a su mayor facilidad de uso, y habilitan el análisis en tiempo real y un proceso de toma de decisiones con más colaboración al proporcionar una integración perfecta con sistemas y procesos empresariales.

Windows Server 2003: Windows Server 2003 y la familia Windows 2003 Server ofrecen una infraestructura tecnológica escalable y fiable que es esencial para cualquier empresa que desee ser competitiva ante condiciones de mercado que cambian rápidamente. Windows Server 2003 Standard Edition, Windows Server 2003 Enterprise Edition, Windows Server 2003 Datacenter Edition y Windows Server 2003 Web Edition ofrecen administración eficiente, gran facilidad de uso y hasta un 99,999 por ciento de disponibilidad.

Microsoft SQL Server 2000 en profundidad:

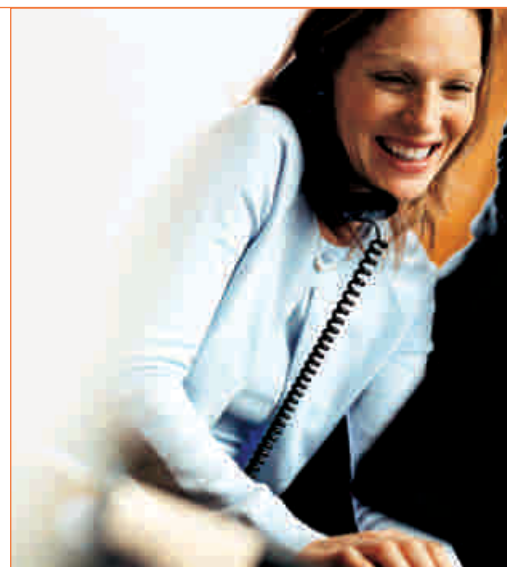
análisis e informes

A medida que las responsabilidades de toma de decisiones salen de las oficinas ejecutivas y se ponen en manos de ejecutivos de nivel medio y del resto de empleados, el desafío es proporcionar una vista enfocada y exacta de los datos empresariales adecuados a las personas adecuadas en el momento oportuno y, a continuación, ofrecerles las herramientas que necesitan para comprender los datos y utilizarlos para tomar decisiones inteligentes. Al combinar las robustas capacidades enriquecidas de administración de datos de SQL Server 2000 con las herramientas conocidas de Office 2003, la solución Microsoft Business Intelligence ofrece un método completo que pone la funcionalidad de análisis y creación de informes empresariales a disposición de la más amplia gama posible de usuarios. SQL Server 2000 constituye el núcleo del concepto de business intelligence de Microsoft. Como solución completa para business intelligence y análisis de datos, SQL Server 2000 ofrece capacidades de administración de datos, análisis y creación de informes incomparables. Los componentes y servicios de SQL Server 2000 que permiten utilizar business intelligence son:

Analysis Services: OLAP (Online Analytical Processing) es un punto de partida crucial para cualquier sistema de business intelligence completo. OLAP supera los límites de los modelos tradicionales de bases de datos relacionales al organizar los datos en cubos que constan de los indicadores de rendimiento clave más importantes para el negocio, como categorías descriptivas, o dimensiones, y valores cuantitativos, o medidas.

La naturaleza multidimensional de los cubos OLAP tiene implicaciones importantes en lo relativo a business intelligence. Primero y más importante, los cubos OLAP hacen que los datos sean más accesibles a los usuarios empresariales porque ofrecen una estructura más natural e intuitiva para crear consultas que pueden buscar en grandes cantidades de datos para identificar modelos, normas y relaciones y proporcionar respuestas a preguntas importantes acerca del negocio. Mientras que una base de datos relacional es un almacén genérico de datos, las dimensiones de un cubo OLAP (clientes, productos, regiones, etc.) reflejan la forma en que los usuarios empresariales organizan la información que es importante para ellos. Estas dimensiones pueden tener varias jerarquías, como determinados elementos de las líneas productos o trimestres de los años fiscales, y simplifican mucho el desarrollo de aplicaciones que satisfacen necesidades empresariales específicas. Asimismo, los cubos OLAP tienen un rendimiento de consultas considerablemente mayor, al ofrecer la capacidad de agregar datos a combinaciones de dimensiones y medidas que se soliciten con frecuencia.

Reporting Services: esta completa solución de creación, administración y distribución de informes en tiempo real ofrece un entorno de alto rendimiento que permite a las organizaciones y departamentos de tecnología de la información administrar análisis e informes, y proporcionar a los desarrolladores herramientas eficaces para crear informes e implementar soluciones personalizadas de creación de informes destinadas a usuarios individuales de toda la organización. SQL Server Reporting Services, está basado en Microsoft .NET Framework, admite una amplia gama de orígenes de datos, como OLE DB y ODBC, por lo que simplifica mucho la tarea de comunicar sistemas y soluciones.





Como está diseñado para apoyar todo el ciclo de vida de la creación de informes, Reporting Services proporciona capacidades de autoría de informes que permiten a los desarrolladores crear aplicaciones personalizadas que conecten con orígenes de datos personalizados, escribir el resultado en múltiples formatos y entregarlo en una amplia gama de dispositivos. Sus herramientas de administración de informes permiten a los administradores publicar y gestionar definiciones de informes, carpetas y recursos como servicios Web que pueden ejecutarse a petición o según una programación especificada. Las capacidades flexibles de entrega de informes permiten a los empleados recibir informes mediante una amplia gama de opciones, entre las que se incluyen la entrega a través de un explorador Web, en aplicaciones de Microsoft Office System o embebidas en aplicaciones de línea de negocio.

Microsoft Office 2003

Para obtener el máximo provecho de cualquier solución de business intelligence, es esencial que las herramientas de usuario que se emplean para el acceso a la información, el análisis y la creación de informes sean fáciles de comprender y de utilizar.

Microsoft Office System, que conocen millones de personas en todo el mundo, ofrece un conjunto eficaz de herramientas, aplicaciones, soluciones y tecnologías para extraer inteligencia de negocio crítica a partir de datos desde prácticamente cualquier origen. La estrecha integración de los productos de Microsoft Office System, entre los que se incluyen Excel, SharePoint Portal Server y Office Business Intelligence Solution Accelerators, permiten que Microsoft Office System disponga de un conjunto enriquecido de aplicaciones que ofrecen:

- *Productividad mejorada de los empleados y la organización gracias al proceso puntual y preciso de toma de decisiones empresariales, basado en herramientas eficaces de análisis, colaboración y visualización.*
- *Menor complejidad en la administración de las métricas de negocio y en la creación de informes sofisticados y flexibles mediante herramientas y soluciones que son fáciles de utilizar e implementar y aprovechan las inversiones existentes en tecnología de la información.*
- *Una solución de business intelligence completa, fiable y con seguridad mejorada que se integra fácilmente con los sistemas, dispositivos y procesos empresariales existentes.*



Microsoft Office Excel

Microsoft Office Excel 2003, un componente clave de la solución Microsoft Business Intelligence, ayuda a los empleados a tener acceso, procesar, analizar, compartir y mostrar la información que necesitan para comprender la situación de la empresa en tiempo real. Se trata de un eficaz motor de cálculo combinado con características de creación de gráficos y consultas que proporciona a empleados de todos los niveles capacidades de análisis que antes eran el dominio exclusivo de los departamentos de análisis o financieros.

Con Excel, los empleados pueden aprovechar las vistas interactivas de múltiples dimensiones para combinar y comparar rápidamente grandes cantidades de datos. También pueden rotar filas y columnas para ver diferentes resúmenes de los datos de origen y presentar información detallada de las áreas de interés. Con los Office Web Components, los informes de Excel pueden agregarse fácilmente a aplicaciones y portales personalizados.

Office Business Intelligence Solution Accelerators

Office Business Intelligence Solutions Accelerators permitirán a su empresa aprovechar las capacidades de business intelligence de Microsoft Office System para atender rápidamente a necesidades cruciales del negocio.

- **Excel OLAP Reporting Accelerator:** los informes OLAP de Excel permiten a los empleados obtener información crítica acerca de la empresa al utilizar Microsoft Excel para crear informes con más velocidad y exactitud que nunca, tener acceso a información relevante de varios orígenes, realizar análisis en profundidad y mejorar actividades empresariales vitales como planeamiento, presupuestos o previsiones.
- **Microsoft Office Solution Accelerator para Business Scorecards:** Business Scorecards son herramientas de business intelligence basadas en Web que permiten a los usuarios visualizar y comunicar fácilmente estrategias de negocio, profundizar en datos empresariales clave y simplificar la medición de las métricas clave de rendimiento, lo que tiene como resultado mayor rapidez en la toma de decisiones, mayor responsabilidad corporativa y mejor rendimiento del negocio.



Rodear los sistemas existentes con Business Intelligence

Una buena prueba del éxito y el valor de la solución Microsoft Business Intelligence puede encontrarse en el gran número de organizaciones que la utilizan para reemplazar sistemas basados en IBM DB2 y Oracle, o para integrarla o coexistir con entornos IBM DB2 y Oracle.

El entorno IBM DB2

En las empresas que utilizan sistemas IBM DB2, se está comprobando que hay dos estrategias muy rentables: integración y sustitución.

Integración

En la actual "década de la información", está claro que muchos clientes empresariales tienen enormes cantidades de datos atrapados en miles de sistemas antiguos diferentes repartidos por toda la empresa. Aunque el costo de cambiar completamente este tipo de infraestructura suele resultar prohibitivo, al realizar una estrategia de integración, los clientes pueden implementar la solución Microsoft Business Intelligence junto con los sistemas existentes y, aún así, obtener todas las ventajas que se esperan de un sistema de business intelligence empresarial.



Algunos ejemplos de empresas que han integrado SQL Server 2000 e IBM DB2 son:

- **Albertson's, Inc.:** con objeto de expandir su presencia en el Web, Albertson's implementó SQL Server para proporcionar la base de datos a los sistemas esenciales integrados en las bases de datos de su gran sistema (mainframe).
- **Coca-Cola Beverages AG:** la filial de Coca-Cola en Suiza basó su nueva arquitectura en Microsoft BizTalk® Server 2000 y SQL Server 2000, integrados con un sistema de entrada de pedidos para el que se utiliza un servidor IBM AS/400 con DB2.
- **RadioShack:** RadioShack volvió a lanzar su sitio Web con un sistema SQL Server 2000 que interactúa con una base de datos DB2.

Sustitución

Entre las empresas que han reemplazado IBM DB2 por SQL Server 2000 se encuentran:

- **Compañía aérea LLC:** después de tomar la decisión de aprovechar las oportunidades que ofrece el Web, la compañía aérea LLC eligió SQL Server 2000 como servidor para sus sistemas business-to-business de misión crítica. El sistema sustituía a una aplicación del mainframe que no era capaz de almacenar información en formato XML o de utilizar las características de búsqueda de texto completo integradas en SQL Server.
- **LexisNexis:** al utilizar SQL Server para crear su sistema de búsqueda de registros públicos de alta velocidad, LexisNexis pudo reducir el tiempo de búsqueda y recuperación y disminuir drásticamente los costes de las transacciones.
- **University of South Florida:** para desbloquear los datos de alumnos almacenados en sus grandes sistemas IBM y ponerlos a disposición de ellos on-line, la University of South Florida eligió las herramientas de desarrollo de Microsoft Visual Studio® a fin de crear una aplicación alojada en SQL Server 2000.

El entorno Oracle

Actualmente, Microsoft facilita más que nunca el desarrollo e implementación rápidos de una solución de business intelligence eficaz al utilizar SQL Server 2000 con los datos de las bases de datos Oracle existentes. Algunos ejemplos de empresas que han implementado soluciones de SQL Server 2000 en entornos Oracle son:

- **ASB Bank:** al cambiar de Oracle a SQL Server 2000, ASB puso a disposición de sus empleados información completa de los clientes de forma instantánea. Ahora, gracias a los conocimientos en profundidad de que disponen, pueden hacer recomendaciones inteligentes acerca de sus servicios bancarios. Como resultado, los clientes adquieren más productos y los beneficios del banco aumentan.
- **Hadeed:** esta empresa, líder en la fabricación de hierro y acero en Arabia Saudita, cambió de UNIX y Oracle a Microsoft Windows 2000 y SQL Server 2000. Según Ahmad Shaaban, director del servicio de consultoría de aplicaciones de Hadeed, "Windows 2000 y SQL simplifican la administración de nuestro sistema y, con ellos, conseguiremos controlar los costes".
- **Outtask, Inc.:** cuando el proveedor de servicios de aplicaciones Outtask migró VIN.net (una aplicación de informes de tiempo y costo que atiende las necesidades de informes y administración de grandes empresas) desde Oracle a SQL Server 2000, la migración resultó rápida y no presentó problemas. El resultado fue una solución de base de datos fiable y escalable habilitada para Web.



Inteligencia Industrial

La solución Microsoft Business Intelligence contribuye al éxito del negocio de empresas reales en una amplia gama de industrias y ayuda a organizaciones del sector público a mejorar los procesos de toma de decisiones. En las secciones siguientes se explora la manera en que la solución Microsoft Business Intelligence satisface los requisitos empresariales particulares de sectores verticales específicos y se muestran ejemplos de empresas y organizaciones que han aprovechado la oferta Microsoft Business Intelligence para afrontar los desafíos del mundo empresarial actual.

Servicios financieros

La propia tecnología induce de muchas formas la mayor parte de los cambios importantes que se producen en el sector de servicios financieros de hoy día. Debido al crecimiento exponencial de la capacidad de los chips y el ancho de banda y a la aceptación generalizada de estándares comunes de Internet, han surgido nuevos desafíos para las empresas de servicios financieros en forma de mayor competitividad, márgenes más ajustados y comercialización de productos



y servicios. Al mismo tiempo, las tecnologías emergentes han dado paso a nuevas oportunidades al ofrecer la posibilidad de proporcionar acceso a la información en cualquier momento, en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo, a la vez que ofrecen a las empresas la oportunidad de profundizar la relación con sus clientes, aumentar los ingresos y reducir los costes.

La solución Microsoft Business Intelligence puede proporcionar a las organizaciones herramientas y tecnologías que les permitan afrontar desafíos como:

- **Centrarse en los clientes más informados de hoy día:** la combinación de competitividad más ajustada y clientes más exigentes significa que las entidades financieras tienen que ser capaces de introducir nuevos canales atractivos de comunicación y ofrecer nuevos productos y servicios a clientes. La clave del éxito es la capacidad de anticiparse a los deseos de los clientes.
- **Dar mayor capacidad a los empleados:** los empleados de las instituciones financieras necesitan las herramientas para compartir información acerca de clientes, colaborar a través de límites burocráticos, prever sucesos y responder rápidamente a oportunidades.
- **Mejorar la eficiencia operativa:** debido al aumento del volumen de transacciones y la reducción de los márgenes, se ha incrementado la necesidad de conseguir eficiencia operativa y reducir el costo de cada transacción.



Caso práctico: Countrywide Home Loans

Para mantener su ventaja competitiva, Countrywide Home Loans deseaba aumentar el grado de satisfacción de sus clientes mediante la mejora de su sistema de datos de crédito. Como la empresa disponía de más de un terabyte de datos on-line y esperaba un crecimiento continuado como resultado de sus planes de expansión nacional y en todo el mundo, era crucial contar con un sistema escalable rentable. Después de compararlo detalladamente con DB2, Countrywide eligió una solución basada en SQL Server 2000. Tras un breve periodo de implementación y pruebas, la empresa se está beneficiando de las nuevas capacidades de replicación, tiempos de respuesta a consultas enormemente mejorados, capacidades de análisis mejoradas y fiabilidad excelente. Estas ventajas vienen acompañadas de una estrategia de escalabilidad poco costosa y sólida que prepara el camino para un crecimiento aún mayor.

"Mis colegas del sector me preguntan a menudo si Microsoft tiene buenas ofertas para empresas. Sin duda, mi respuesta es sí. Countrywide implementa todas las aplicaciones esenciales mediante la tecnología de Microsoft y realiza miles de transacciones a diario sin interrupciones ni errores".

Bob Lirag, Vicepresidente de servicios de servidor para clientes Countrywide Home Loans

Fabricación

En el caso de las empresas de fabricación, el éxito requiere la capacidad de tomar mejores decisiones más rápidamente, la posibilidad de integrarse sin problemas con socios comerciales a través de la cadena de suministros y la capacidad de ofrecer a los clientes lo que deseen, cuando y donde lo deseen. Al mismo tiempo, las condiciones económicas actuales representan una gran presión para las empresas de fabricación a la hora de aumentar la eficiencia de sus operaciones y reducir los costes. Aunque la mayor parte de estas empresas carecen de los medios para organizar y distribuir efectivamente la información que los empleados necesitan para mejorar las operaciones y tomar decisiones empresariales de forma inteligente y rápida.

Otros desafíos son:

- La ineficacia en la cadena de suministros puede costar tiempo y dinero.
- Problemas en el seguimiento de inventario y envíos.
- Márgenes muy ajustados y pérdida de beneficios que se produce cuando los vendedores, distribuidores y minoristas devuelven la mercancía.

Microsoft proporciona una solución flexible y rentable para la creación, integración y expansión rápida de la próxima generación de soluciones de Internet que transformarán la manera en que las empresas de fabricación visualizan, optimizan y automatizan los procesos. Gracias a sus tecnologías y productos punteros, Microsoft y sus asociados proporcionan soluciones y servicios completos de business intelligence que ofrecen a las empresas de fabricación agilidad para adaptar su negocio y obtener éxito en la era digital. Con el software empresarial de Microsoft, estas empresas pueden crear rápidamente portales de intranet que proporcionan a los usuarios una forma estructurada y personalizada de tener acceso a información y colaborar entre límites geográficos y de departamentos.

Caso práctico: Mary Kay

Mary Kay Inc., una de las más grandes empresas de venta directa de cosméticos en el mundo, se asoció con Microsoft y Hitachi Consulting a fin de reducir el costo de creación de informes entre la cadena de suministros y las operaciones de rellenar pedidos. Al cambiar a Microsoft SQL Server Reporting Services, la empresa se aprovecha de un único entorno que cubre todas las fases del ciclo de vida de los informes empresariales, desde su desarrollo hasta su administración y entrega. Reporting Services elimina la necesidad de que Mary Kay adquiera o desarrolle manualmente características avanzadas de creación de informes, lo que ahorra a la empresa costes importantes de software y desarrollo. Como resultado de esta nueva solución de creación de informes, Mary Kay se beneficiará de la creación más rápida y el mayor rendimiento de los informes, menores costes de licencia de software y mejor experiencia del usuario final.

"SQL Server Reporting Services proporciona un entorno integrado para el desarrollo, administración y entrega de informes. A las tres semanas de utilizar Reporting Services, sabíamos que había sido la mejor elección".
Doug Voss. Director de servicios de información y tecnología de la cadena de suministros. Mary Kay Inc.





Ventas y servicios

Todos los procesos de las empresas de ventas y servicios, desde la atención al pedido de un cliente en un almacén o en un mostrador hasta los pedidos de productos a proveedores en otros países, se basan en soluciones de tecnología instaladas en toda la empresa. El aumento de la competitividad y de la globalización y la siempre creciente necesidad de reaccionar rápidamente a los cambios en la situación del mercado representan para las empresas de ventas y servicios una cantidad abrumadora de desafíos empresariales. Entre ellos se incluyen:

- “Reembolsos” de costes relacionados con procesos ineficaces y problemas de seguimiento de inventario.
- Interrupciones de la cadena de suministros que hacen desperdiciar ciclos de producción y perder oportunidades de negocio.
- Dinámica de mercado y consumo en constante cambio.
- Modelos empresariales basados en Internet demasiado complejos, debido a la diversidad de sistemas implementados, así como a las consideraciones de privacidad y seguridad.
- La normalización de la industria que ofrece oportunidades para recortar costes, conseguir eficiencia operativa y mejorar la rentabilidad, pero que requiere nuevos métodos para preservar y reforzar la imagen de marca y generar lealtad en los clientes.

La solución Microsoft Business Intelligence permite a las empresas de ventas y servicios tomar decisiones precisas de negocio basadas en datos en tiempo real, así como reducir los costes y aumentar los ingresos.

Caso práctico: CompUSA

El negocio de CompUSA, la empresa de ventas informáticas más grande de Estados Unidos, consiste en ayudar a los clientes a mejorar su productividad personal y empresarial a través de la tecnología. En su búsqueda para mejorar la productividad, CompUSA se centró en recopilar su información de ventas almacenada en varias bases de datos diferentes en un almacén de datos central para su análisis. Durante su proceso, se determinó que la mejor solución era Microsoft Windows 2000 Advanced Server y Microsoft SQL Server 2000. Ahora la empresa tiene mayor flexibilidad para la recopilación de informes y la creación de informes basadas en necesidades de administración.

Caso práctico: Hoteles Hilton

Hilton Hotels Corporation, que tiene 499 hoteles y casi 150.000 habitaciones en todo el mundo, es uno de los gigantes del sector. Para Hilton, la exactitud de las previsiones de ocupación afecta crucialmente a la rentabilidad. Si la empresa se anticipa correctamente a un aumento de la demanda, puede ajustar los precios para obtener el máximo beneficio; si sabe que la ocupación será baja, puede invertir en publicidad y en ofertas promocionales a fin de llenar más habitaciones. La exactitud de las previsiones pueden significar millones de dólares de beneficios, o pérdida de oportunidades de ingresos, cada año. Hilton encontró la respuesta en una solución que utiliza las capacidades analíticas avanzadas de SQL Server 2000 para proporcionar una previsión continuada en tiempo real de los ingresos que producen los cientos de hoteles de Hilton. El resultado ha sido una repuesta más rápida y precisa a los cambios del mercado y millones de dólares de ingresos adicionales cada año.

"El año próximo esperamos obtener un retorno de la inversión de unos 6 millones de dólares, aunque esta estimación es muy conservadora y sólo tienen en cuenta el aprovechamiento de las ventas adicionales que estos informes nos ayudarán a generar".
Cathy Witt Vicepresidenta y directora de IT CompUSA

"En nuestras consultas con Microsoft nos demostraron que podíamos invertir en SQL Server lo que antes habíamos invertido en Oracle o Sybase. Consiguieron atraer nuestra atención".
Kathleen Sullivan Vicepresidenta de sistemas de información a clientes, ventas y administración de ingresos Hilton Hotels Corporation



Telecomunicaciones

Debido a la intensificación de la competitividad y la caída de la facturación en todos los sectores, incluidos la telefonía móvil y los servicios de llamadas locales y de larga distancia, las organizaciones de telecomunicaciones deben buscar nuevas maneras de generar ingresos y mejorar procesos que puedan agregarse a la línea de base. Business intelligence desempeñará una función fundamental en esta búsqueda. La solución Microsoft Business Intelligence ayuda a las empresas de este campo altamente competitivo a buscar nuevas fuentes de ingresos y ampliar las ofertas de servicios, al mismo tiempo que les ayuda a mejorar la eficiencia del negocio. Entre las oportunidades se incluyen:

- "Rodear" datos antiguos: cuando se dispone de grandes cantidades de datos en sistemas diferentes, una solución completa de business intelligence de Microsoft ofrece la oportunidad de integrar datos sin problemas en bases de datos de su propiedad y permite el análisis y la creación de informes a gran escala.
- Mejorar la retención de clientes: la solución Microsoft Business Intelligence puede integrarse completamente con soluciones CRM, que proporcionan herramientas más eficaces y flexibles capaces de mejorar la atención al cliente y la satisfacción de éste, llevan a un aumento de la cuota de mercado y ofrecen nuevas oportunidades.



Caso práctico: AT&T

AT&T Growth Markets, que es una unidad empresarial con 8 mil millones de dólares de beneficios de la división AT&T Business Services, ha desarrollado una solución innovadora de business intelligence y extracción de datos denominada Attack Database, que proporciona al personal de ventas acceso a grandes cantidades de datos internos y externos que se emplean para identificar y resolver rápidamente oportunidades de negocio. La base de datos se diseñó con una interfaz de usuario fácil de utilizar basada en Web y proporciona OLAP y otras funcionalidades que muestran a los representantes comerciales qué tipos de servicios de comunicaciones tiene una empresa, los ingresos potenciales que se pueden obtener de un cliente y la infraestructura existente de comunicaciones que condiciona las opciones disponibles para un cliente.

"Dada la escalabilidad de SQL Server 2000, podemos esperar de forma realista atender a muchos datos adicionales en Attack Data Warehouse, lo que significa que nuestros representantes pueden dar servicio a su cartera de clientes con mayor eficacia que antes".

Joe Palazola Jefe de distrito Grupo de sistemas de venta de servicios empresariales de AT&T

Sanidad

Para obtener el mayor grado posible de atención en entornos técnicos y negocios que están en continua evolución, las instituciones sanitarias necesitan herramientas que les ayuden a romper barreras que dificultan la adaptación rápida a los cambios. Actualmente, entre las tareas esenciales para las instituciones sanitarias se incluyen la capacidad de que los trabajadores sanitarios se comuniquen sin problemas durante todo el protocolo de atención a los pacientes y la reducción de los obstáculos que puedan impedir una colaboración rápida, eficiente y eficaz. Las tecnologías de business intelligence de Microsoft tienen una función importante a la hora de ayudar a las instituciones sanitarias a tratar esas tareas y afrontar varios desafíos cruciales como:

- Mejorar la seguridad de los pacientes.
- Reducir costes.
- Disminuir el tiempo para desarrollar y poner a la venta nuevos medicamentos y dispositivos médicos.
- Mejorar la calidad de la atención sanitaria y los resultados obtenidos.
- Mejorar la eficiencia de procesos para coordinar y cobrar la atención sanitaria.

Asimismo, la solución Microsoft Business Intelligence ayuda a las instituciones sanitarias a cumplir con nuevos requisitos importantes de normalización de los datos sanitarios, como HIPAA. Como XML ha pasado a ser el estándar para la transmisión de datos a través de Internet, la necesidad de almacenar, consultar y analizar datos estructurados en formato XML, la oferta Microsoft Business Intelligence resulta una solución ideal.

Caso práctico: Rosetta Genomics

Rosetta Genomics, que es una fundación de ayuda al proyecto de investigación del genoma humano, utiliza SQL Server 2000 para analizar su base de datos de 2 terabytes, cuyo tamaño alcanzará los 100 terabytes en los próximos 18 a 24 meses. Con SQL Server 2000, Rosetta está elaborando una solución eficaz de análisis de datos del genoma que presenta un rendimiento impresionante a una quinta parte del coste de las alternativas comparables de superordenadores.

"Calculamos que una solución completa basada en un gran sistema o superordenador, capaz de tratar tareas muy exigentes de extracción de datos del genoma, costaría normalmente entre 5 y 10 millones de dólares. Una solución basada en SQL Server que ofrece Rosetta costaría entre 1 y 2 millones de dólares".

*Dr. Zahon Bentwich Presidente y director ejecutivo Servicios financieros
Rosetta Genomics*

Administración pública

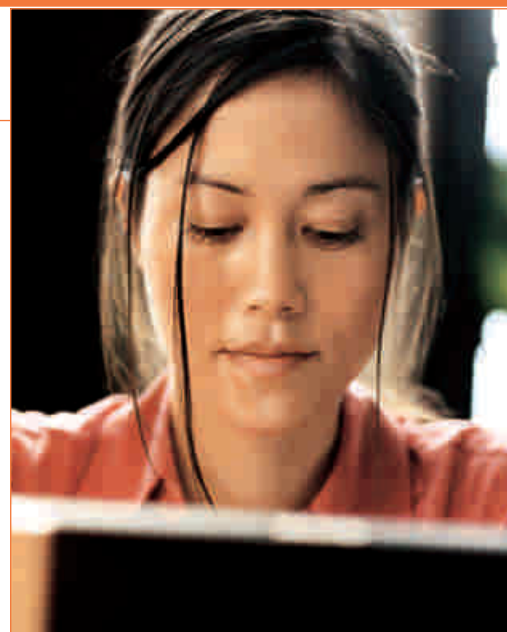
Las agencias gubernamentales de todo el mundo se están reinventando a sí mismas a fin de satisfacer la demanda de un acceso mejor y más amplio a los servicios públicos por parte de los ciudadanos. En este estado continuo de cambio, las administraciones necesitan herramientas y tecnologías adaptables que les permitan desarrollar y ampliar sus servicios on-line de forma rápida y rentable. La solución Microsoft Business Intelligence puede ayudar a las administraciones a aprovechar el Web y aprovechar más rápidamente nuevas oportunidades. Proporciona un fundamento flexible para llevar a la práctica iniciativas de e-government y atravesar la frontera digital para:

- Integrar oficinas y sistemas diferentes, que incluyen infraestructuras y aplicaciones, y proporcionar servicio sin problemas.
- Dar capacidad a los empleados públicos para ofrecer un servicio más ágil.
- Conectar con los ciudadanos para mejorar las transacciones y el flujo de información autorizado entre agencias gubernamentales, entre la administración y las empresas y entre la administración y los ciudadanos.

La solución Microsoft Business Intelligence también ayuda a las instituciones gubernamentales a determinar en qué debe invertirse el presupuesto y a comprender mejor qué programas tendrán éxito y cuáles resultarán ineficaces.

Caso práctico: Agencia de protección medioambiental

La Oficina de emergencia y respuesta de reparación (OERR, Office of Emergency and Remedial Response) de la Agencia de protección medioambiental (EPA, Environmental Protection Agency) de EE.UU. gestiona el programa Superfund, que se creó para proteger a los ciudadanos frente a los peligros que representan el abandono o la falta de control de vertidos y residuos peligrosos. Las tecnologías de Microsoft Business Intelligence han mejorado significativamente la capacidad de EPA para comprender y responder a la gran cantidad de información que posee acerca de vertidos y residuos peligrosos. Actualmente, la información se presenta más





rápidamente y en un formato fácil de comprender mediante un sistema denominado "eFacts" que permite a EPA tomar decisiones bien fundadas. Asimismo, los directivos de cualquier nivel pueden responder más fácilmente a consultas de los medios, el Congreso, oficinas de consumidores o ciudadanos individuales.

"Al igual que la tecnología e Internet han llevado a avances significativos en el sector empresarial en términos de productividad, eficiencia y atención al cliente, el e-Government ofrece a los directivos de la administración nuevas oportunidades para comunicarse e interactuar con el público y proporcionar a los ciudadanos acceso fácil y rápido a servicios integrados y uniformes a través de una amplia gama de dispositivos. También ofrece la posibilidad de asociarse con el sector privado para aprovechar al máximo los recursos existentes y fomentar el desarrollo económico. Microsoft se compromete a trabajar con las agencias gubernamentales y las jurisdicciones con objeto de ayudar a implementar soluciones tecnológicas que tendrán un efecto social positivo, darán respuesta a necesidades públicas y permitirán a los líderes del gobierno reaccionar con agilidad a situaciones nuevas e inesperadas. En el sector público, Microsoft .NET ofrece la oportunidad de desarrollar un proyecto de e-Government".
Steve Ballmer Presidente y director ejecutivo de Microsoft

"Este sistema está revolucionando la forma en que el programa Superfund ofrece la información. eFacts pone realmente el poder en manos de los directivos. Todo el mundo está en la misma página. Todo el mundo obtiene los mismos datos".
Erin Conley Especialista en administración de información EPA Office of Emergency and Remedial Response



Pasos siguientes para conseguir Business Intelligence

Microsoft Technology Centers

Los Microsoft Technology Centers son un punto de partida ideal para explorar la capacidad de las ofertas de Microsoft Business Intelligence y comprender qué soluciones pueden colaborar en el éxito de su empresa.

En un Microsoft Technology Center (MTC), encontrará:

- **Expertos en tecnología:** el personal de MTC trabajará mano a mano con su equipo para buscar rápidamente soluciones a sus desafíos empresariales y tecnológicos. La experiencia de nuestro personal y el conocimiento en profundidad de productos y tecnologías de Microsoft garantizan el desarrollo de las mejores prácticas para las soluciones que adopte.
- **Líderes del sector:** los MTC han formado alianzas con empresas líderes para proporcionar recursos completos como hardware, software y servicios a los clientes de MTC durante el tiempo que dure su compromiso.
- **Entornos destacados:** hemos creado un entorno que incluye centros de formación de ejecutivos, un centro de preparación de proyectos de primera clase y cinco áreas de desarrollo privadas que nos permiten ofrecer una experiencia de aprendizaje y desarrollo ideal.

Cuando aproveche las ventajas que ofrece la eficacia de un Microsoft Technology Center, será capaz de:

- Acelerar significativamente su implementación de soluciones.
- Mitigar sustancialmente el riesgo de la implementación.
- Satisfacer los requisitos de estabilidad, rendimiento y tiempo de actividad que demanda su negocio.
- Evaluar el software antes de su publicación y los costes y beneficios empresariales.
- Proporcionar a sus trabajadores los conocimientos, expertos, tecnología y mejores prácticas que necesitan para tener éxito.

Para saber más acerca de los Microsoft Technology Centers, visite:

- <http://www.microsoft.com/business/services/mtc.asp>

• **Microsoft Technology Center—Austin**

Stonebridge Plaza - Building One
9606 North Mopac, Suite 200
Austin, TX 78759
Telf.: (512) 795-5300
Correo electrónico: mtcaus@microsoft.com

• **Microsoft Technology Center—Austin**

890 Winter Street, Suite 100
Waltham, MA 02451
Telf.: (781) 522-7900
Correo electrónico: mtcbos@microsoft.com

• **Microsoft Technology Center—Chicago**

77 West Wacker Drive,
Suite 2300 Chicago, IL 60601
Telf.: (312) 345-7400
Correo electrónico: mtcchi@microsoft.com

• **Microsoft Technology Center—Silicon Valley**

1250 Charleston Road
Mountain View, CA 94043
Telf.: (650) 693-8515
Correo electrónico: mtcsv@microsoft.com





El valor de la innovación integrada

Aumento de la agilidad empresarial. Reducción de los costes operativos. Dar capacidad a los empleados para responder a nuevas oportunidades al instante. La solución Microsoft Business Intelligence, basada en tecnologías y programas integrados, proporciona las herramientas necesarias para transformar los datos en percepciones empresariales que se traducen en una ventaja competitiva mensurable.

El sistema Microsoft Windows Server ofrece un fundamento escalable y fiable para la solución Microsoft Business Intelligence. Windows Server 2003 Edition y Microsoft SQL Server, basados en tecnologías de Microsoft .NET, son compatibles con estándares del sector que abren paso a capacidades de business intelligence de la siguiente generación, al mismo tiempo que permiten a las organizaciones crear vínculos sin problemas entre los sistemas nuevos y los existentes.

Microsoft Office System amplía las capacidades de la solución Microsoft Business Intelligence a una amplia gama de usuarios. La integración sin problemas entre SQL Server y Office permiten a los empleados aprovechar las aplicaciones que utilizan todos los días para procesar y analizar negocios en tiempo real y emplear los resultados para conseguir un proceso de toma de decisiones más rápido y preciso.



Windows Server System es una infraestructura de servidor completa, integrada e interoperativa que simplifica el desarrollo, la implantación y la gestión de soluciones empresariales flexibles.

www.microsoft.com/spain/servidores



Guía de Estrategia de Business Intelligence

Ayudar a las empresas a desarrollar todo su potencial

Microsoft®