



innovate *together*

Datos: identificación de una versión de la verdad

Junio de 2011



Datos: identificación de una versión de la verdad



Tanto las redes sociales, la proliferación de dispositivos móviles como el uso generalizado del video contribuyen al acelerado incremento de los datos. ¿Qué están haciendo los Directores generales de información (CIO en inglés) para aprovechar los datos, administrarlos y replantearse su finalidad? ¿Qué se considera “datos adecuados” y cómo deben los ejecutivos de TI formular políticas sobre qué datos conservar, desechar o reutilizar?

Obtención de datos adecuados

Según el CIO de una empresa de servicios de asesoramiento de 200 000 empleados, los datos tienen una gran importancia (y ofrecen una gran oportunidad). “Es esencial disponer de una versión de la verdad. Hemos dedicado mucho tiempo a nuestro modelo de datos empresariales, por lo que lo hemos mejorado y nos hemos centrado en obtener dicha versión de la verdad”. A modo de ilustración, indicó que su empresa ha reducido el número de aplicaciones empresariales de 2100 a 530.

“Hemos tenido 35 versiones de tarifas de viaje en taxi, ya que en Australia se pensaba que el kilometraje era importante”. Actualmente, una única estructura de datos les permite realizar el análisis de las tarifas del mundo. “Nos hemos centrado en el modelo de datos, lo que nos ha llevado a una versión de la verdad, y, de esta forma, se ha mejorado la calidad de los datos estructurados de la organización”.

La convergencia entre TI y la empresa precisa de dirección y estructura en la administración de información empresarial, según un ejecutivo de TI del sector energético. “No es tan sencillo como parece”, afirma. “Es necesario comprender qué tipo de información es estratégica debido a que es necesario comprender los fundamentos de los datos que son importantes para llevar a cabo la ejecución en cualquiera de dichos procesos”.

Al disponer de los datos adecuados, se mejora el servicio al cliente, según defendía el CIO de un fabricante de dispositivos médicos. “Usted desea contar con un auténtico proveedor experto. Los datos son adecuados cuando se obtiene un conjunto de precios en lugar de varios para el mismo producto”. Los conjuntos de datos variables pueden provocar confusión y la devolución de facturas. “Hemos limpiado esos archivos maestros y se ha mejorado el servicio que ofrecemos a los clientes en términos de facturación”.

“Los datos adecuados son aquellos que cuentan con un propietario: alguien de la empresa que sea responsable del hardware y de la protección de este (responsable de los datos de clientes, de transacciones, de referencia, de operaciones, cualesquiera), de cómo se clasifican y de cómo se organizan. Nuestro trabajo consiste en protegerlos”.

Prácticas recomendadas para la gestión de datos

Al describir las prácticas recomendadas para la administración de datos, el CIO de servicios de asesoramiento destacó el valor de una dirección adecuada. “Creo firmemente en una TI dirigida centralmente”, defendió. “Creo que la TI es como una balanza. Cuanto más firme sea la dirección y mayor sea el nivel de control establecido, mejor será y más se reducirán los costos”. Destaca la necesidad de ser flexible y de tener capacidad de respuesta, pero advierte contra la adición y la modificación aleatorias de componentes. Afirma que se mejora la calidad al emparejar una dirección sólida con una estrategia de aplicaciones efectiva.

Rebecca Jacoby, CIO de Cisco®, afirma que, “en la cadena de suministro, es muy importante estandarizar y contar con un propietario de los datos, con el fin de poder asegurarse de disponer de un proceso muy repetible, escalable y confiable”. Sin embargo, explica que desea ofrecer libertad a los que deseen innovar. “Todo depende de cómo la utilice”.

Un CIO del sector del entretenimiento añadió que “no hay nada más importante que los datos de nuestros clientes. Sin embargo, recibimos una gran cantidad de duplicación, muchas cuentas que no coinciden. Por lo que, en lugar de confiar y comprobar, hemos decidido que debe consistir en asignar y comprobar”, señalando que están volviendo a instituir rutinas para limpiar su base de datos.

El impacto de las redes sociales

La administración de datos con la llegada de las redes sociales es una preocupación esencial para cualquier CIO. Un CIO explicó: “Aún nos encontramos, relativamente, en sus albores. Aceptarlas, recopilarlas, introducirlas en sus instalaciones, protegerlas y dejar que otras personas las utilicen y realicen búsquedas es realmente importante”.

La compañía energética utiliza Facebook para conectarse con los clientes residenciales, lo que les proporciona un valor de gran importancia, según su CIO. Al determinar la forma en que se extraen y se recogen los datos, afirma que “el enfoque consiste en introducirlo todo, exponerlo de forma que las personas puedan obtener acceso y hacerlo de forma transparente, e intentar obtener información relacionada de una forma muy orgánica y, a continuación, construir desde ese punto los tipos de mecanismos que desee utilizar”.

Para resumir un sentimiento compartido por sus compañeros, confirma un CIO: “Para nosotros, no hay nada más importante que nuestros datos”.

Together we are
the human network. 