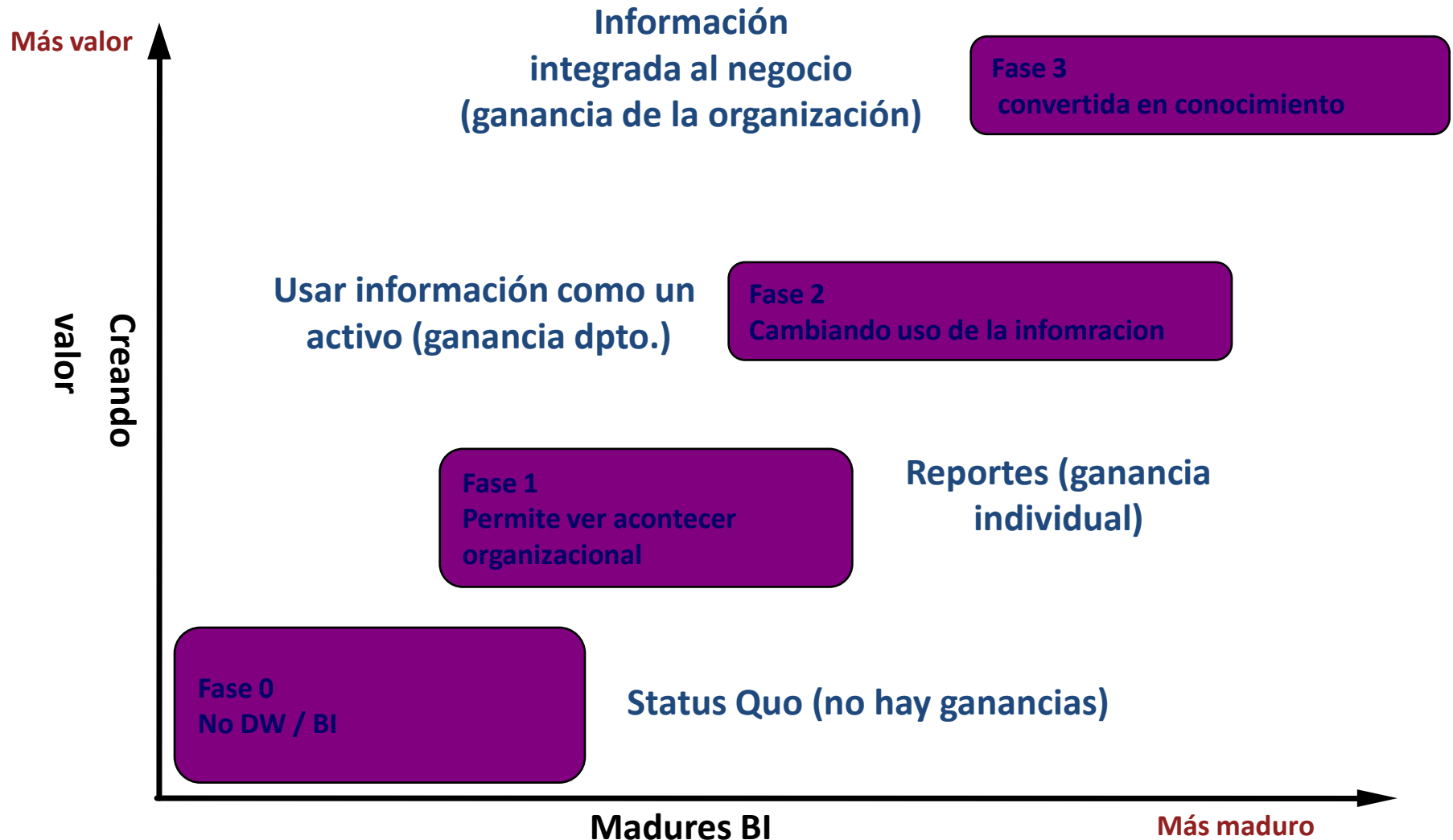




Inteligencia de Negocios, Sistemas de Gestión de Conocimiento en Organizaciones, Datawarehousing

Jose Aguilar
CEMISID, Escuela de Sistemas
Facultad de Ingeniería
Universidad de Los Andes
Mérida, Venezuela

Cambio en el uso de la Información

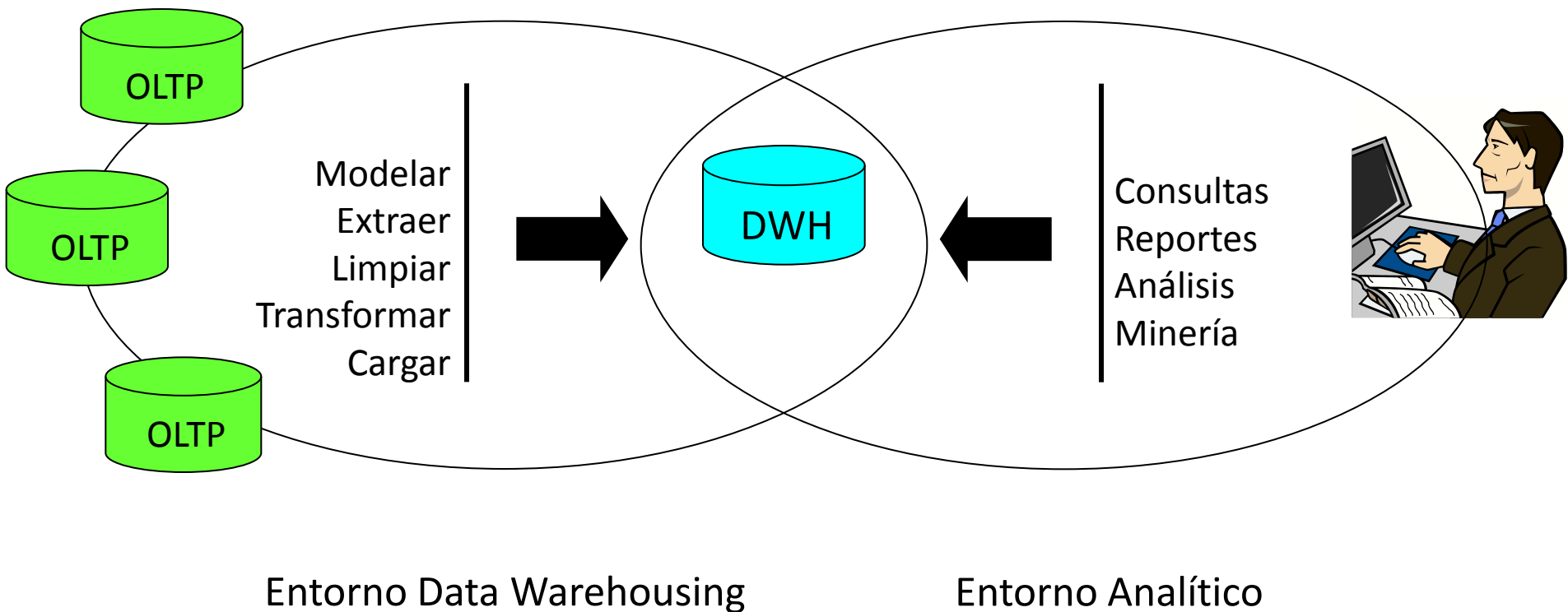


Principales Componentes de la Inteligencia de Negocios



- La **base de datos centralizada** (data warehouse),
- El conjunto de herramientas que utilizará el usuario final (**business analytics**),
- Las relaciones no conocidas entre las variables, que tienen que descubrirse mediante la **minería de datos** (también minería de texto y de la web),
- Metodologías complementarias como BPM (**Business Performance Management**), las cuales sirven para monitorear el desempeño y obtener ventaja competitiva

Principales Componentes de la Inteligencia de Negocios



Principales Componentes de la Inteligencia de Negocios



Gestión y almacenamiento

Presentación de la inform.

Análisis

Data warehousing

Dashboards

Análisis OLAP

Búsqueda

Cáalidad del dato

Análisis Ad-hoc

Visualización

Reportes

Minería de datos

Scorecards

Dashboards



- **Dashboard:** una interfaz entre las herramientas de BI y el usuario
 - Se asemeja a un tablero de instrumentos del coche
 - Contiene imágenes visuales para representar rápidamente métricas de negocio específicos de interés para la gestión
 - Ayuda a controlar la gestión de ingresos y ventas, niveles de inventario, e identificar las tendencias y los cambios en el tiempo

Scorecards

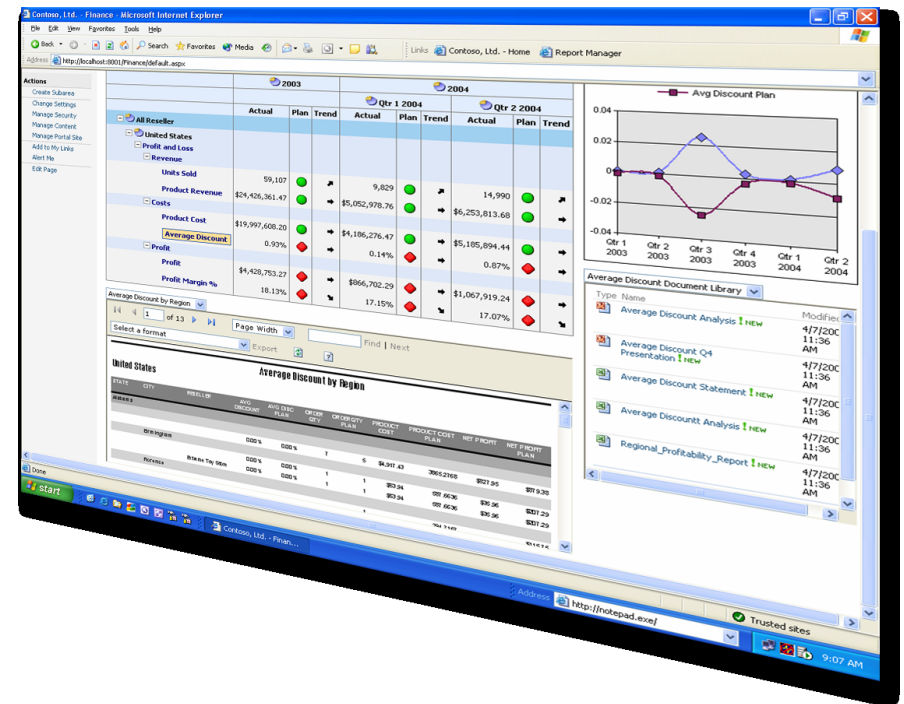


Es

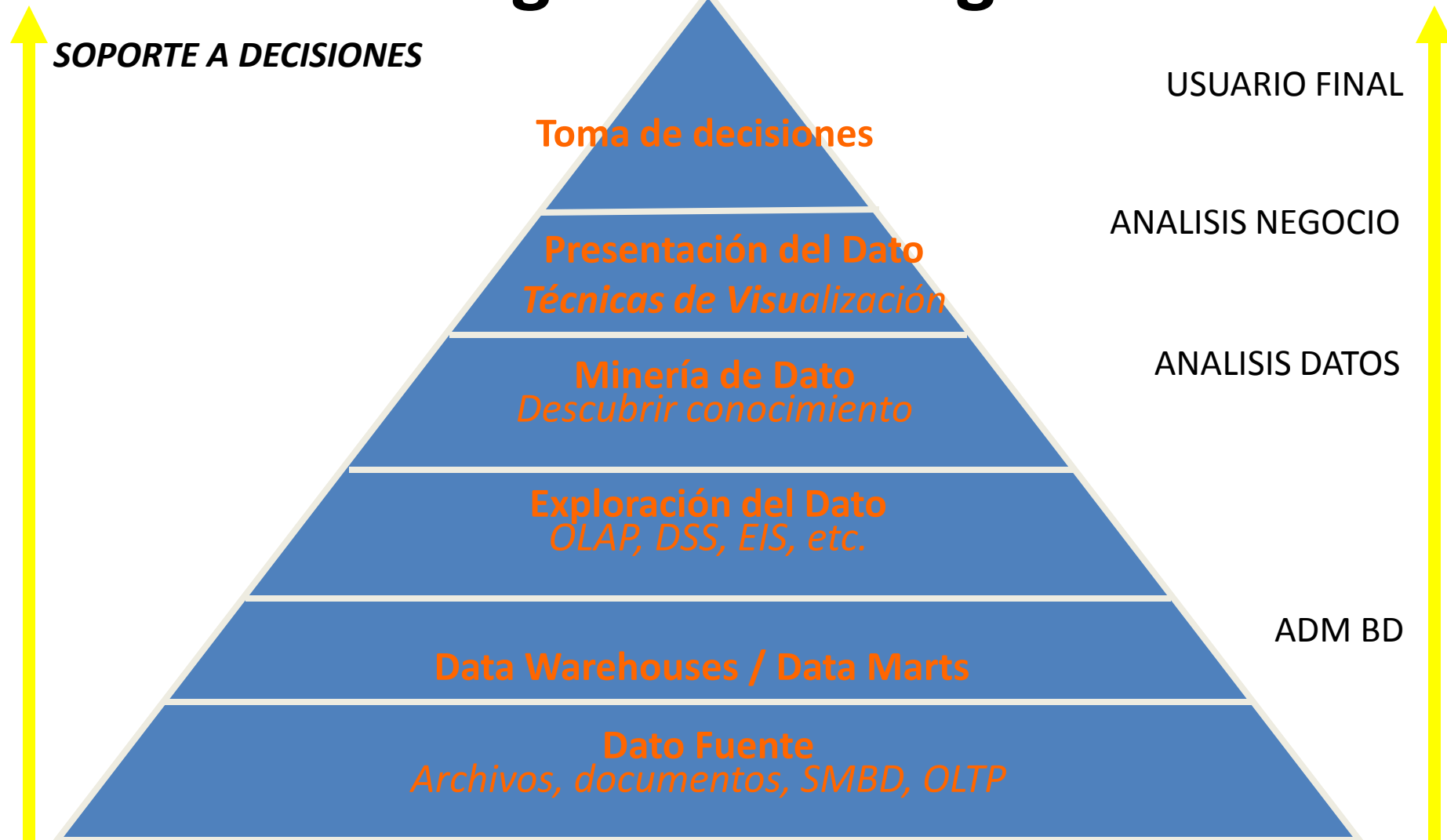
- Expresión y la visualización de una estrategia
- Punto de entrada para el análisis de la mayoría de los usuarios empresariales
- Reduce el riesgo de proporcionar datos brutos o datos en grandes volúmenes

Debe ser:

- ◆ Portable
- ◆ Reusable
- ◆ Flexible,
- ◆ Fácil de usar
- ◆ Integrable



Principales Componentes de la Inteligencia de Negocios

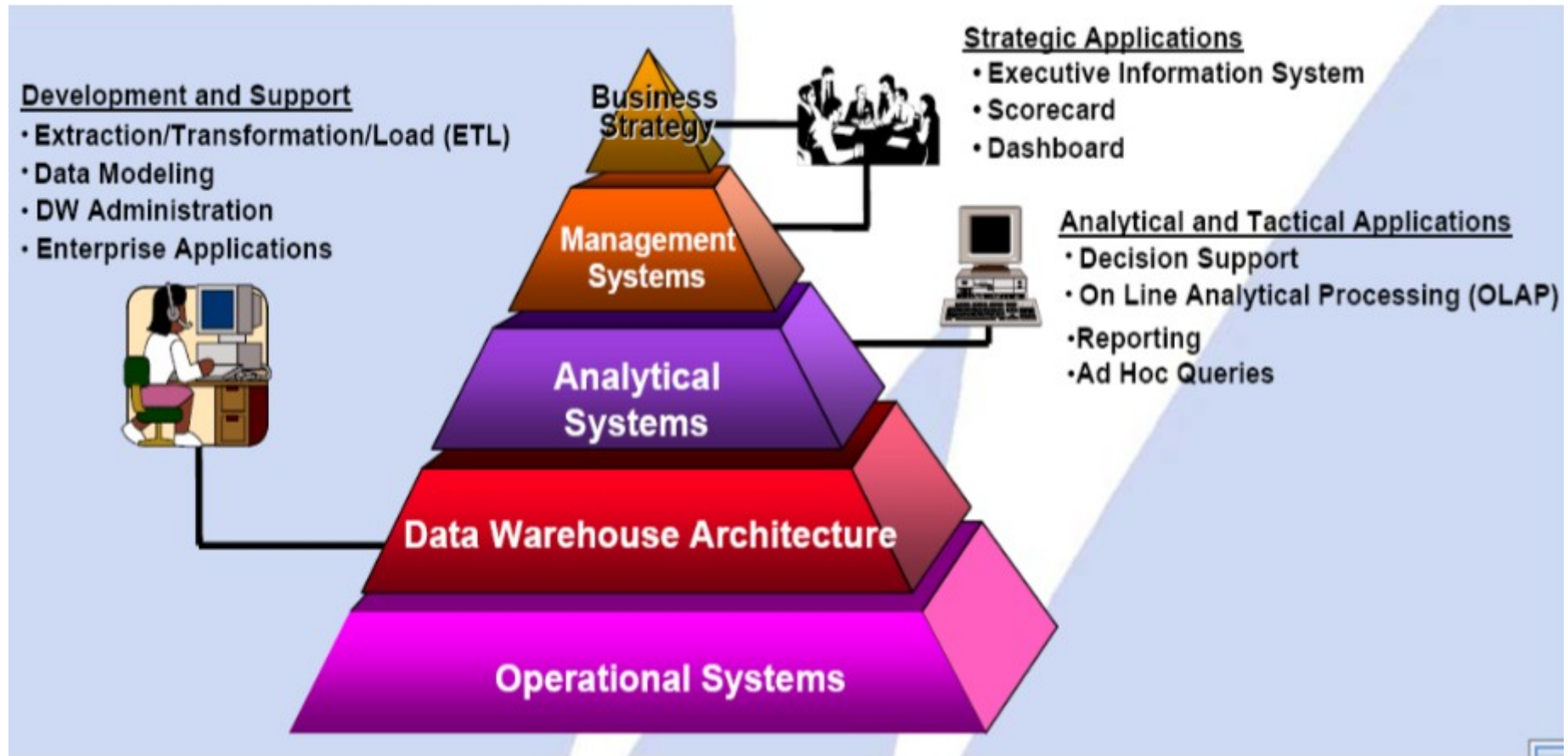


Principales Componentes de la Inteligencia de Negocios

Herramientas de Análisis



Jerarquia de las Soluciones



Análisis jerárquico de la información



Scorecard



**Vistas
Multimétricas**

Indicadores de Performance



Revenue



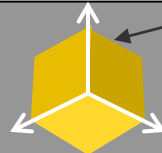
Units



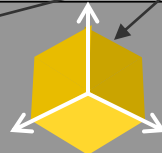
Cost

Medidas

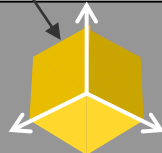
Influencias



Time



Products



Customers

**Vistas
Multidimensionales**

Estado



**Detalles &
Consultas**

Valor del Negocio de las Aplicaciones de la Inteligencia de Negocios



Aplicaciones Analíticas

Preguntas de Negocios

Valor del Negocio

Segmentación de los Clientes

¿ A qué segmento del mercado pertenece mi cliente y cuales son sus características?

Relación personalizada que da **mayor satisfacción** y retención

Propensidad a la Compra

¿ Qué tipos de clientes responderán más a mi Promoción?

Dirigirse a los clientes de acuerdo a sus necesidades

Rentabilidad del Cliente

¿Cuál es la rentabilidad de la vida útil del cliente?

para incrementar la lealtad

Tomar mejores decisiones de negocios de acuerdo a la

Detección de Fraudes

¿ Cómo saber que la posibilidad de ser fraudulenta que tiene una transacción ?

rentabilidad de los clientes

Determinar inmediatamente el fraude y tomar acciones para minimizar el costo

Evitar la Pérdida de Clientes

¿ Qué cliente tiene el riesgo de irse a la competencia?

Obtener los datos

rápidamente y tomar las

medidas para que

permanezcan en la empresa

Optimización del Canal

Escoger el mejor canal para cada segmento

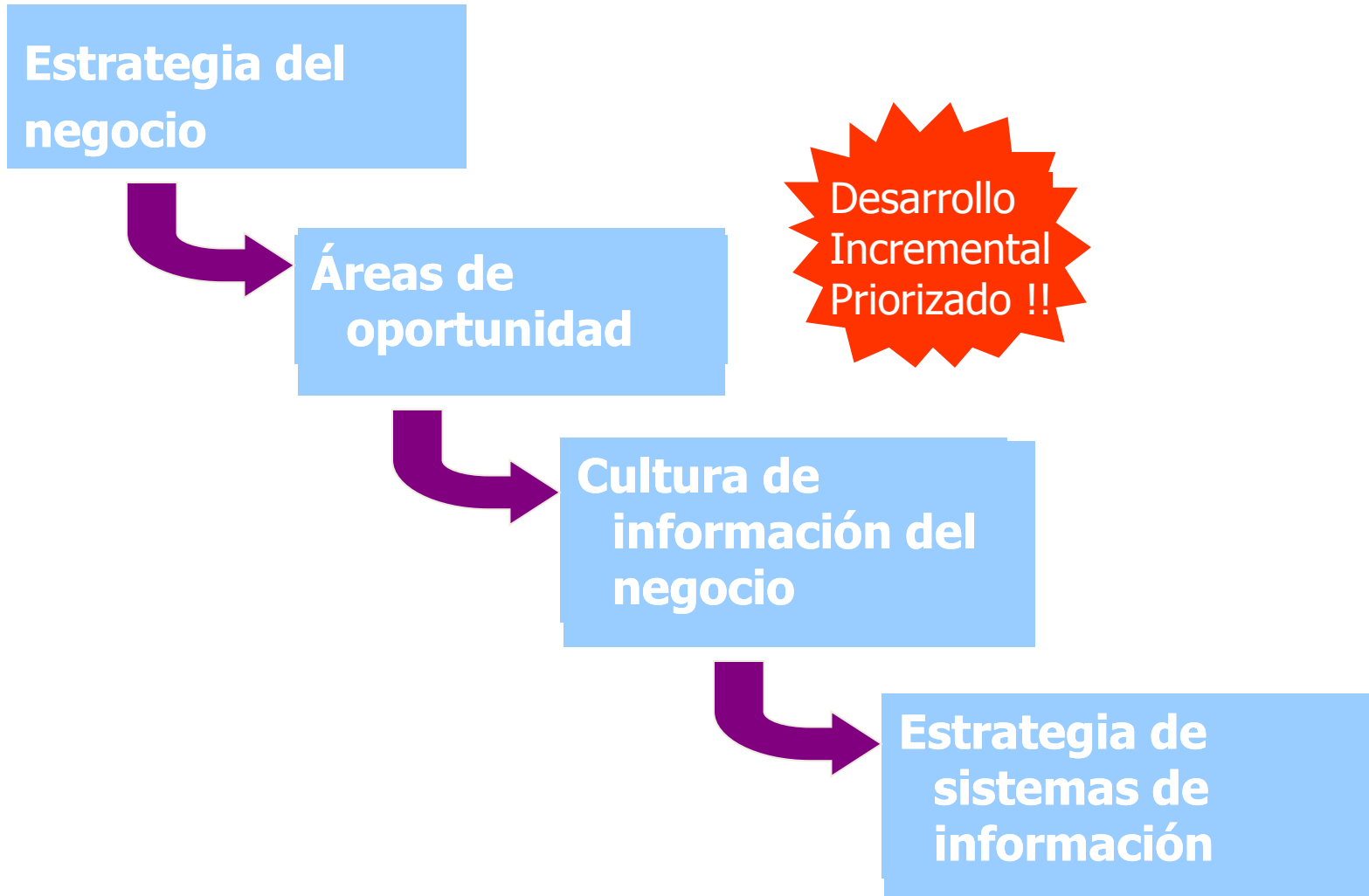
Interactuar con los clientes

de acuerdo a su preferencia y

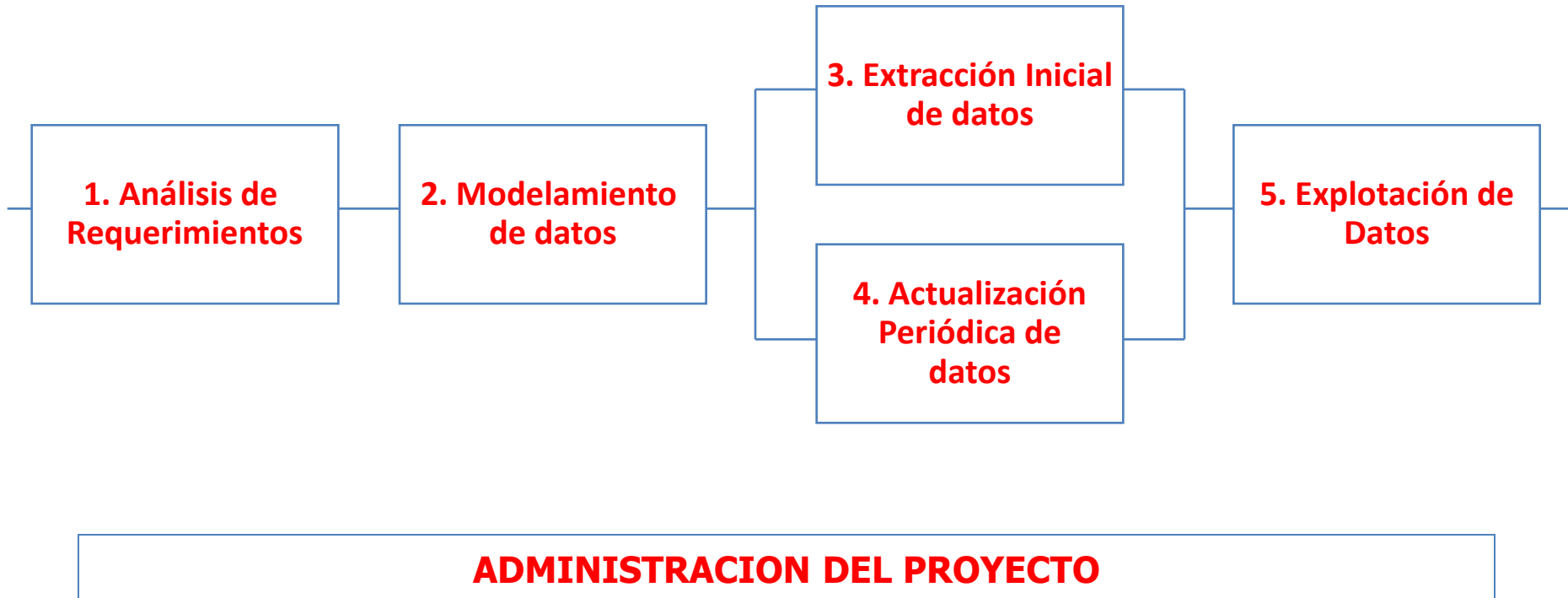
las necesidades para reducir

costos

Por dónde comenzar?



Metodología



Grandes procesos



Analizar

Drill down, multidimensional analysis

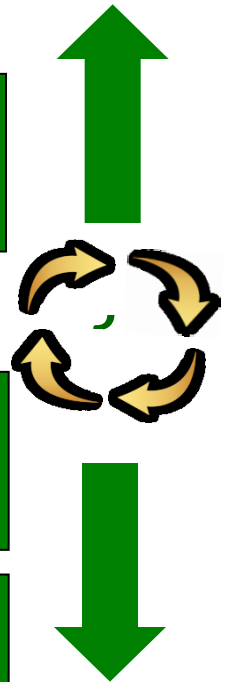
Reportar

Datos operacionales detallada

Monitorear

Dashboards, scorecards

Planificar



Grandes procesos

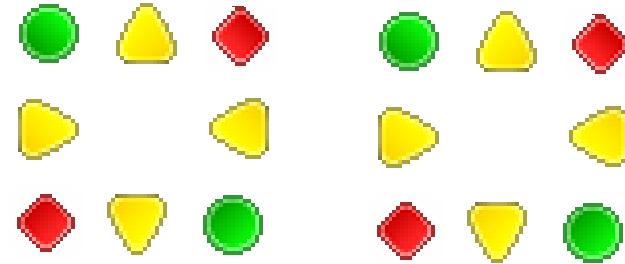
BD: Múltiples versiones no administradas de la verdad.

salesforce.com

110

# of Account ids transf	TO	FROM	Account Name	like	Optes
1	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
2	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
3	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
4	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
5	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
6	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
7	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
8	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
9	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
10	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
11	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
12	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
13	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
14	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
15	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
16	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
17	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
18	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
19	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
20	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
21	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
22	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
23	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
24	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
25	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
26	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
27	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
28	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
29	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
30	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
31	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
32	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
33	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
34	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
35	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
36	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
37	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
38	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
39	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
40	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
41	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
42	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
43	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
44	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
45	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
46	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
47	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
48	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
49	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
50	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia

Se saben usar y desarrollar los scorecards y dashboards?



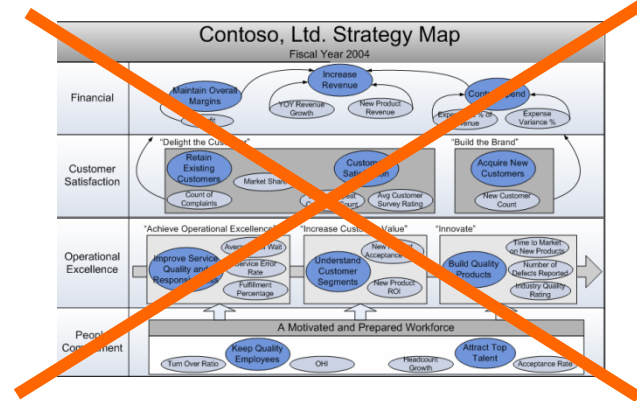
Análisis: El tiempo dedicado a analizar, poca información relevante

salesforce.com

110

# of Account ids transf	TO	FROM	Account Name	like	Optes
1	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
2	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
3	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
4	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
5	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
6	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
7	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
8	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
9	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
10	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
11	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
12	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
13	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
14	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
15	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
16	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
17	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
18	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
19	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
20	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
21	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
22	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
23	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
24	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
25	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
26	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
27	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
28	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
29	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
30	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
31	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
32	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
33	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
34	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
35	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
36	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
37	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
38	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
39	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
40	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
41	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
42	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia
43	Dean King	Dean King	Optus SA	Technology Park	Australia
44	Desmond Van Kesterede	Desmond Van Kesterede	Optus SA	Technology Park	Australia
45	Emad Aziz	Emad Aziz	Optus SA	Technology Park	Australia
46	Jon Pepl	Jon Pepl	Optus SA	Technology Park	Australia
47	Jon Feldman	Jon Feldman	Optus SA	Technology Park	Australia
48	Peter Pic	Peter Pic	Optus SA	Technology Park	Australia
49	Adam Bateson	Adam Bateson	Optus SA	Technology Park	Australia
50	Andrew Rogerson	Andrew Rogerson	Optus SA	Technology Park	Australia

Arquitectura empresarial desalineada
Carece de alineación a las estrategias y acciones, y por tanto una baja adopción, y productividad



Grandes procesos



BD...

Integradas
Fáciles de entender

Scorecards, etc.

Estandarizadas
Predictivas

IN

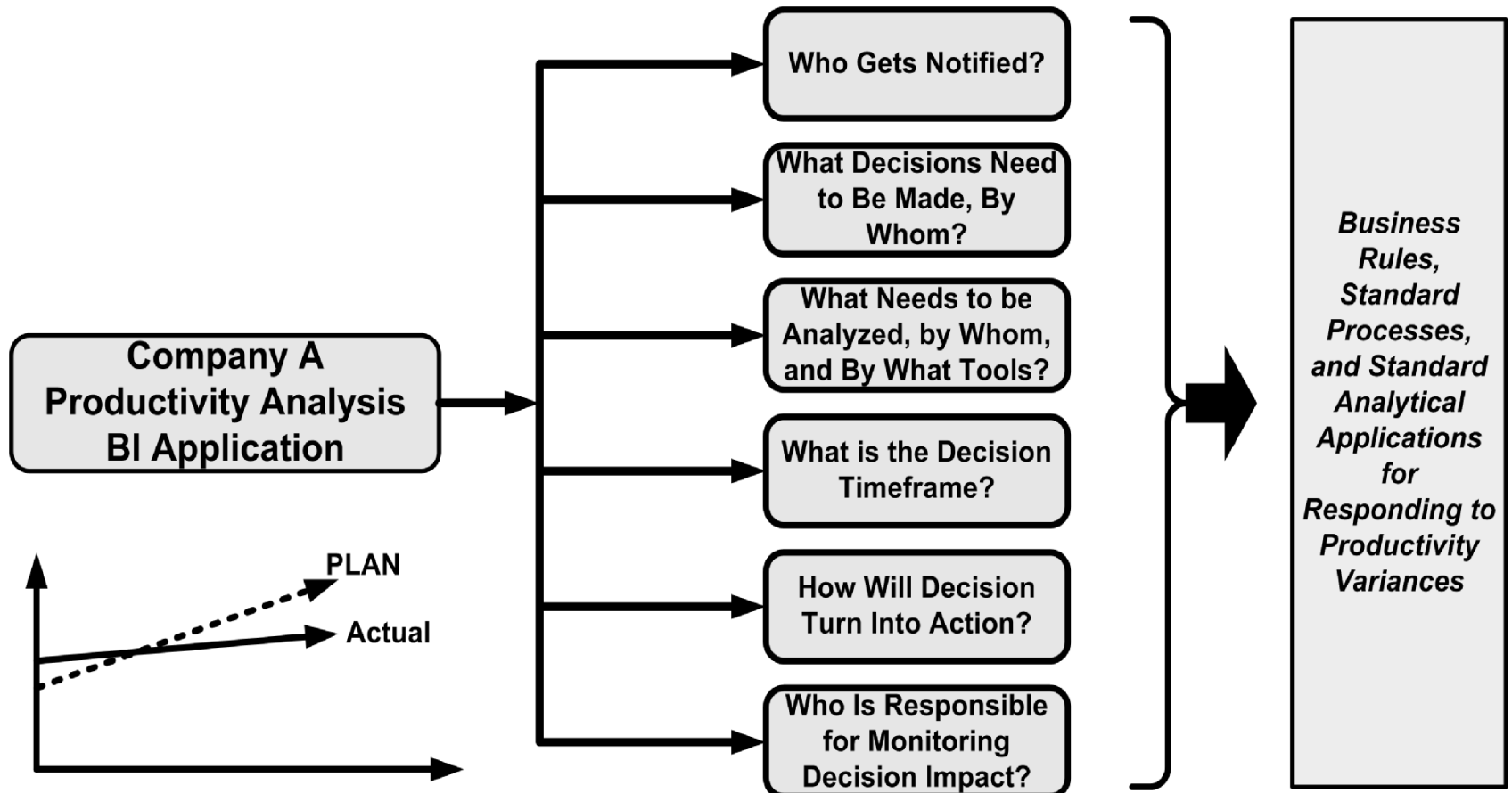
Análisis

Relevant e
Usable

Arquitectura empresarial

Alineada
Transformativa

Consideraciones Metodología





10 ERRORES A EVITAR IDENTIFICANDO REQUERIMIENTOS DE SOLUCIONES BI

1. Omitir el levantamiento de requerimientos
2. Asumir que las definiciones son las mismas para toda la organización
3. Entrevistar a los usuarios incorrectos
4. Usar términos técnicos cuando se habla con usuarios
5. Fallar en la identificación de requerimientos y necesidades de información críticas de los usuarios
6. Fallar en la formalización de requerimientos y necesidades de información de los usuarios
7. Continuar el proyecto sin la validación de los requerimientos y necesidades de información
8. No prepararse para las entrevistas con usuarios
9. Entrevistas deficientes
10. Usar un método no interactivo de levantamiento de requerimientos



Proceso de Inteligencia de Negocios



Proceso de Inteligencia de Negocios

Fases claves

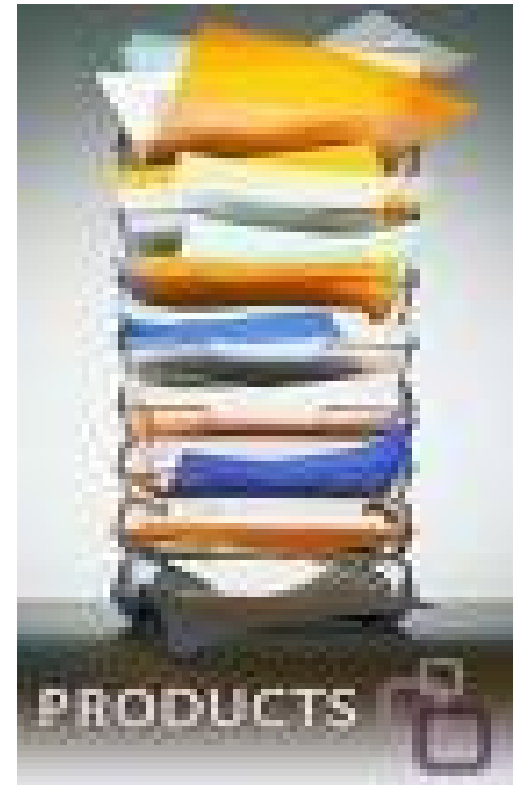
Fuentes de Datos

Análisis de Datos

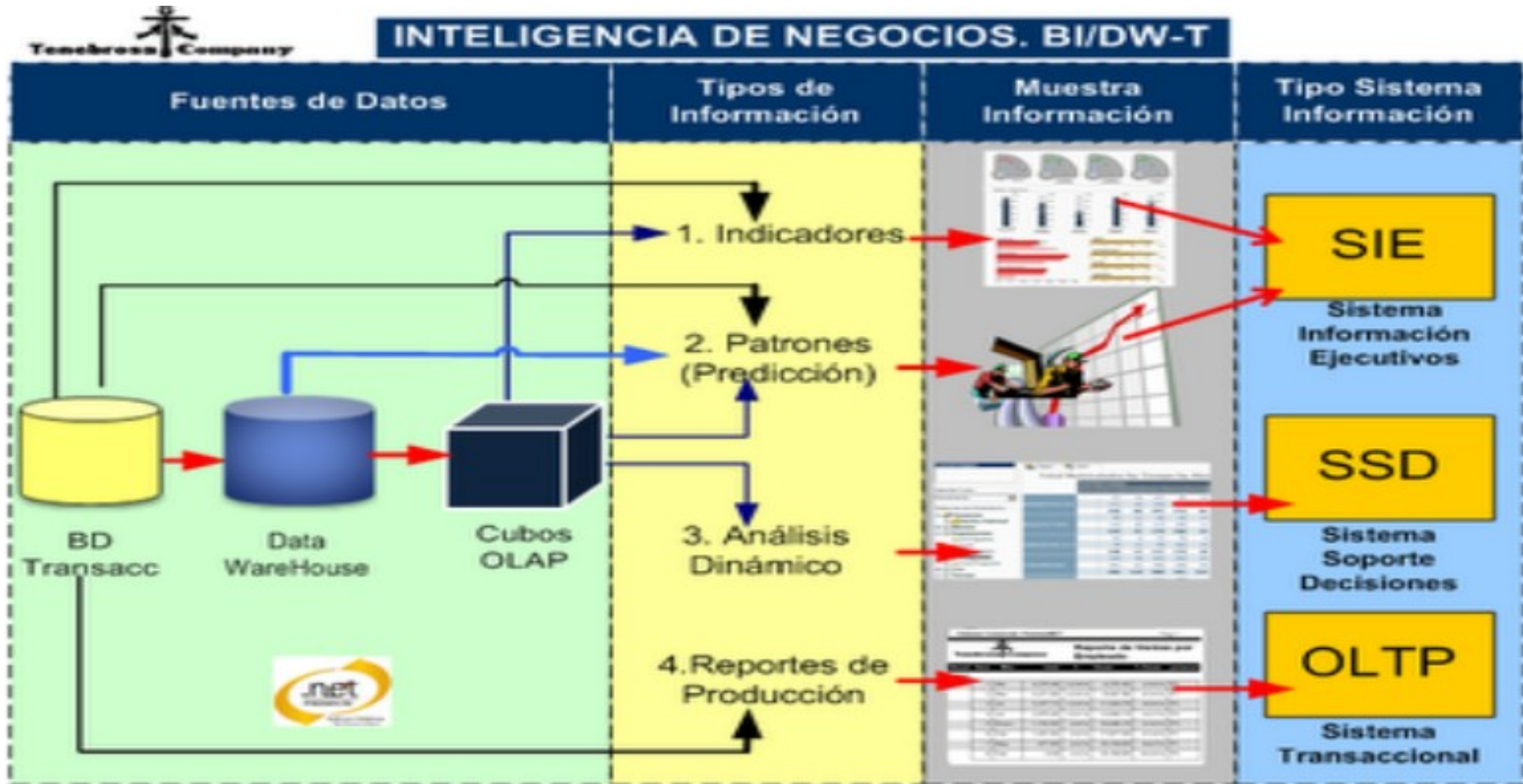
Análisis de riesgo

Conciencia de la Situación

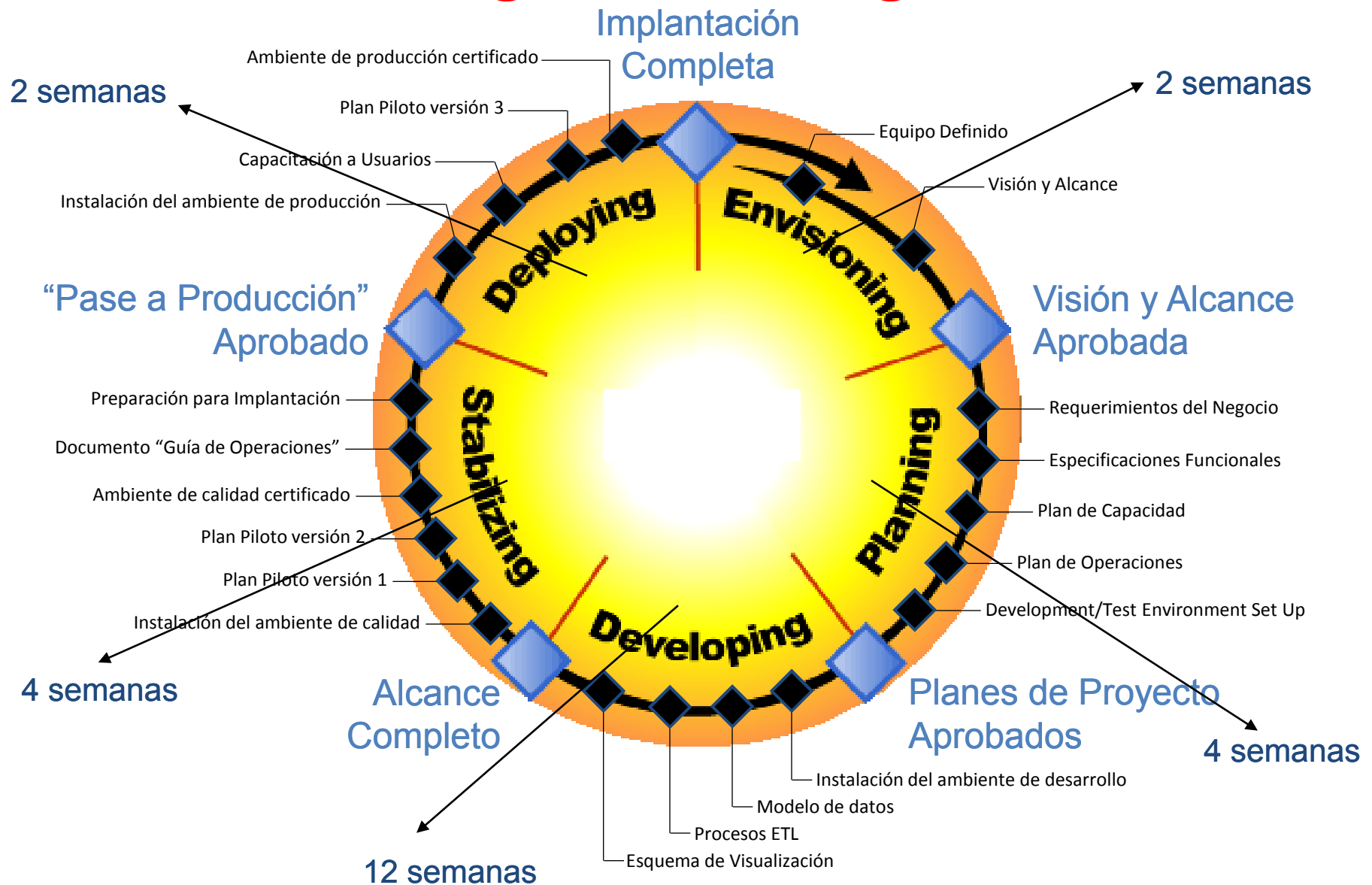
Soporte a Decisiones



Inteligencia de Negocios por procesos



Ciclo de vida de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio

Objetivos



Sistemas

Concentración de esfuerzos:

- Soportar las operaciones diarias
- Garantizar calidad y consistencia de datos
- Eliminación de esfuerzos de desarrollo de informes.

Control de Gestión

- Flujo de Información sin transcripciones ni manipuleos
- Sin papeles intermedios para la generación
- Tiempo libre para analizar y dar valor agregado a la información

Gerentes/Ejecutivos

- Cobertura completa de factores clave
- Focalización: Menor cantidad y mayor valor agregado
- Amigabilidad: información con formato amistoso y esquemas de navegación intuitivos
- Oportunidad: información (consolidada) según la necesidad del momento
- Información en la “Punta de los dedos”

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Beneficios

- Reducción de plazos de obtención de información
- Explotación corporativa de la información
- Liberación de horas hombre y costos asociados
(Sistemas - áreas de Gestión - Usuarios)
- Mayor disponibilidad y facilidad de acceso a la información
- Posibilidad de obtener información y análisis antes irrealizables
- Reducción de costos operativos
- Excelente imagen externa de la organización

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Beneficios

- Exposición de los problemas de calidad de datos en los sistemas
- Altos niveles de seguridad y control
- La información es oportuna, íntegra, relevante y confiable
- Los procesos manuales son prácticamente inexistentes
- Mayor disponibilidad de tiempo para el análisis
- Mejora de la comunicación
- Tranquilidad en los ejecutivos

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio

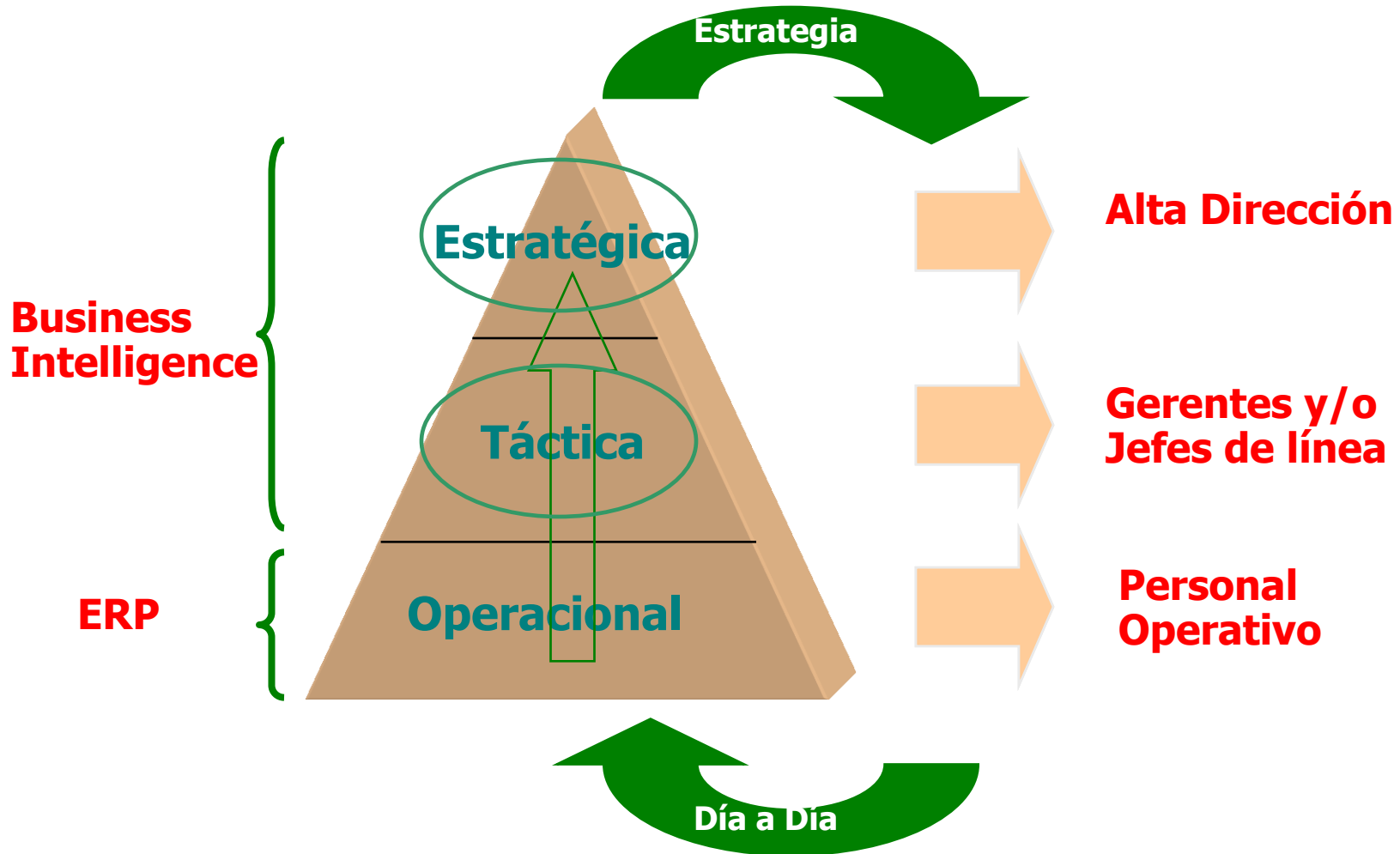


Los tipos de análisis que puede realizar la Inteligencia de Negocios son

- Operativos,
- Tácticos y
- Estratégicos,

Conforme se avanza de los tácticos hacia los estratégicos, los análisis son más complejos, riesgosos y pueden dar una mayor recompensa.

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



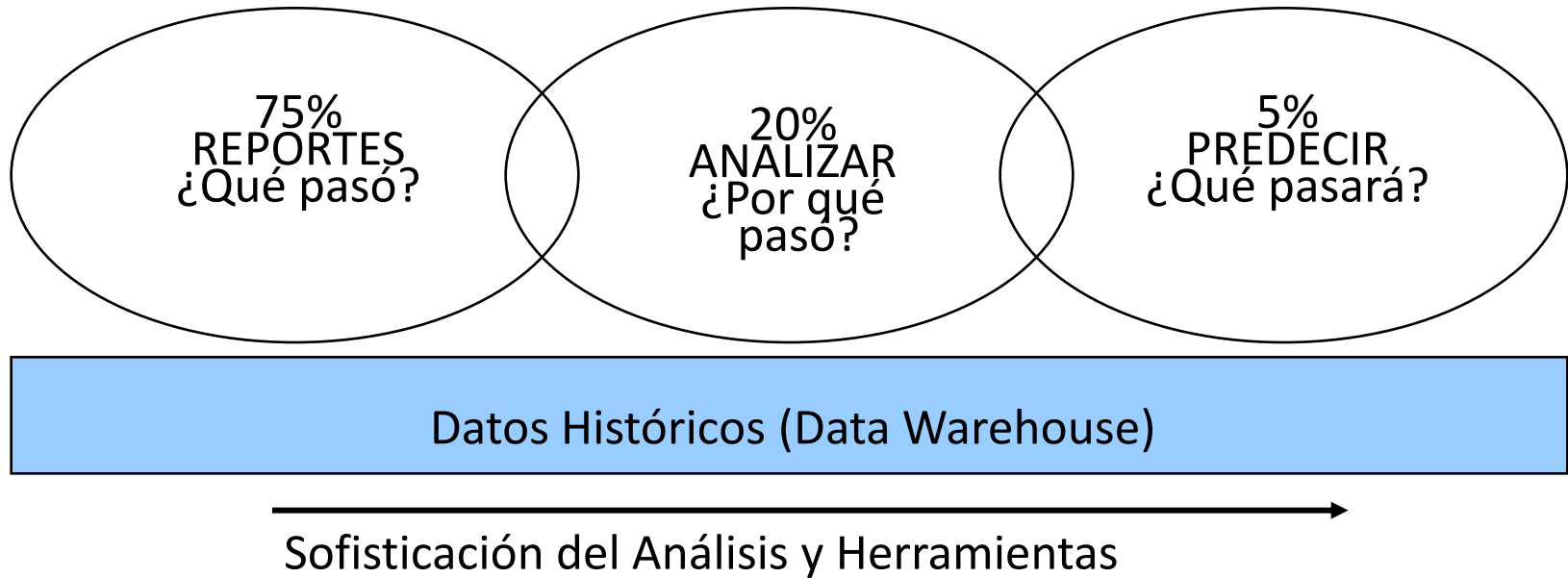
Características de un Proyecto de Inteligencia de N



Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Dominios del Análisis Táctico y Estratégico



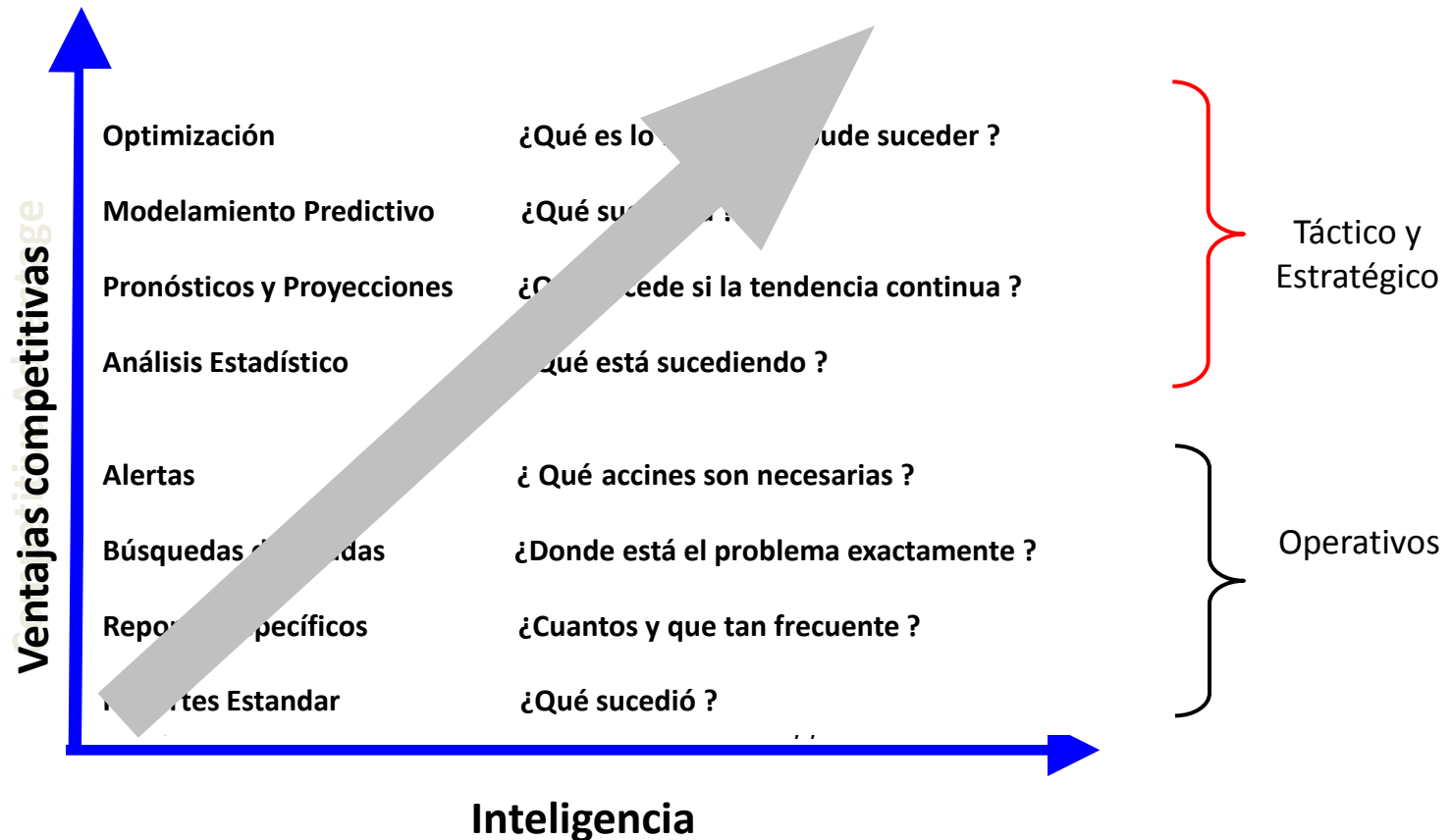
- **Decisiones Tácticas, siguiente semana o mes**
- **Decisiones Estratégicas, siguiente semestre o año**

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



	Operational BI	Tactical BI	Strategic BI
Business focus	Manage daily operations, integrate BI with operational systems	Conduct short-term analysis to achieve strategic goals	Achieve long-term organizational goals
Primary users	Managers, analysts, operational users	Executives, managers	Executives, managers
Time frame	Intraday	Day(s) to weeks to months	Months to years
Data	Real-time metrics	Historical metrics	Historical metrics

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Tipos de usuarios:

- Agricultores (Farmers): vienen de la parte administrativa o de negocios de la empresa. Puede ser el analista financiero o el analista de ventas, productos y campañas, y ven al mundo desde la perspectiva de productos, segmentos de mercado, campañas y canal de ventas.
- Turistas (Tourists), vienen de la parte ejecutiva de la corporación, o de departamentos técnicos con mucho dominio de Internet, y son los más críticos del sistema. En muchos casos tienen una perspectiva muy amplia del negocio; requieren de una interface muy consistente de manera de poder buscar en bases de datos y poder identificar asuntos de interés

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Tipos de usuarios:

- Exploradores (Explorers), son usuarios poco convencionales que realizan análisis específicos que en muchos casos resultan con conocimiento muy relevante. Realizan búsquedas al azar, procedimientos poco convencionales y determinación de patrones y relaciones, y plantean sus propias hipótesis que luego tratan de probar. Utilizan herramientas de minería de datos, visualización, etc.

Características de un Proyecto de Inteligencia de Negocio



Tipos de usuarios:

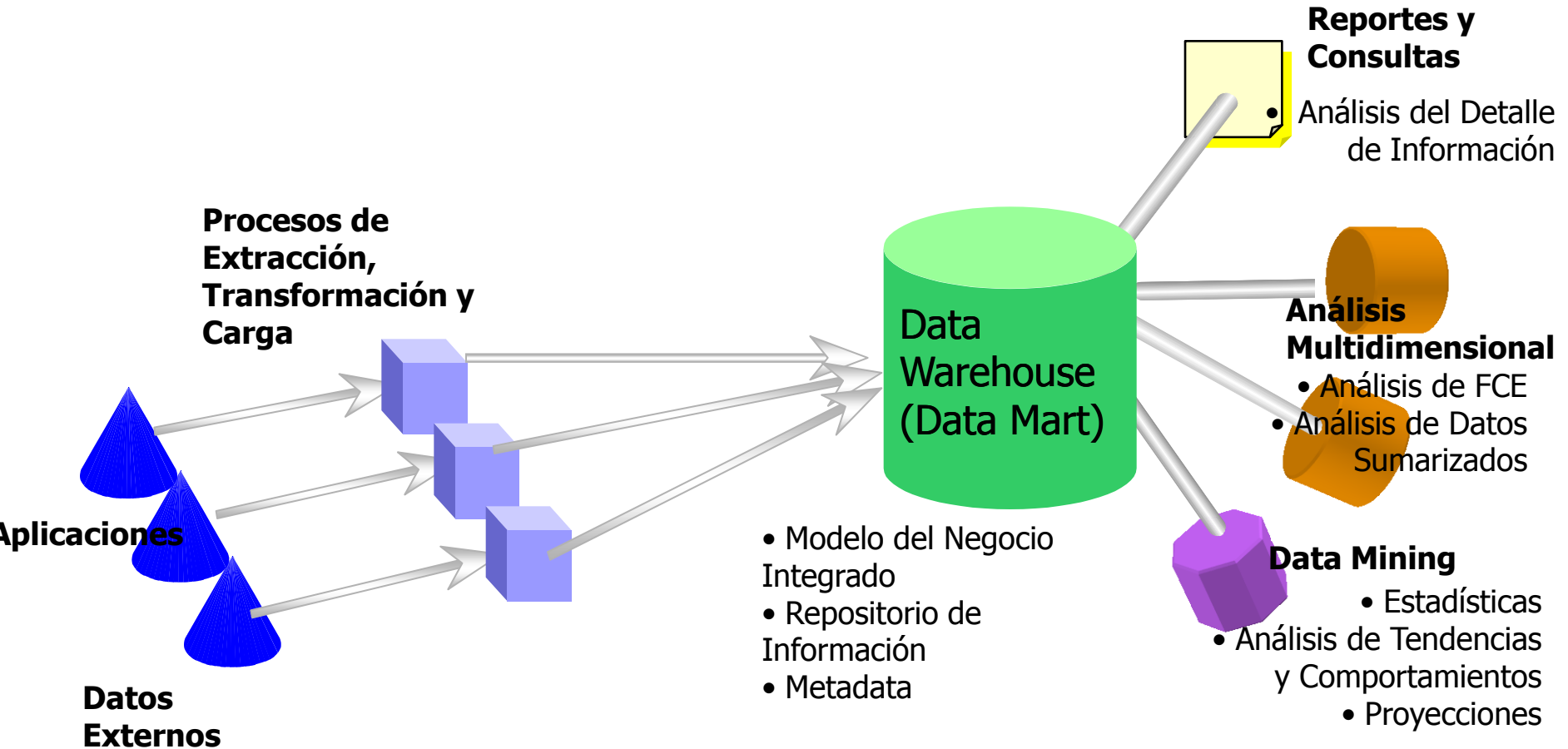
- Operadores son los usuarios más comunes del sistema, solicitando normalmente información estandarizada en forma regular, para lo cual necesitan herramientas de búsqueda estandarizada. Normalmente provienen de la parte administrativa o del nivel administrativo intermedio y requieren de información táctica e histórica de una manera rápida e integrada
- Mineros buscan en grandes bases de datos para encontrar algunos datos o patrones específicos, para lo cual requieren data histórica y muy detallada, herramientas específicas de minería de datos, etc., las que utilizarán para hacer clasificaciones, estimaciones, predicciones, etc.

Arquitectura: consideraciones iniciales

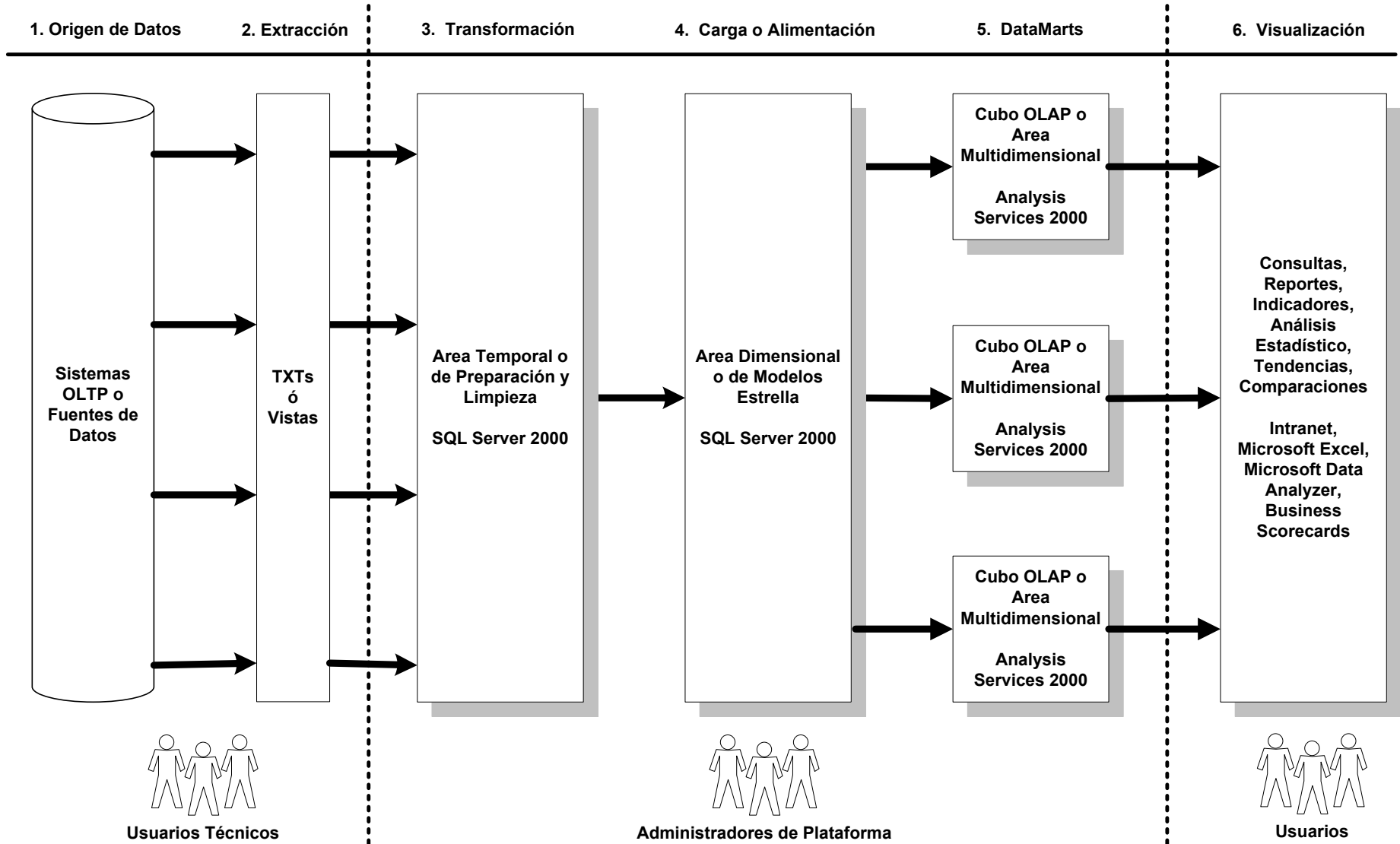


- **Identificados los orígenes de datos, estos cargarán periódicamente de acuerdo con el modelo requerido.**
- **Los datos pueden cargarse desde**
 - Archivos planos tipo TXT.
 - Las bases de datos de la organización.
- **Estos datos SIEMPRE se cargan en el área temporal, para transformación de datos, homogenización u otras modificaciones a realizar.**
- **El área temporal es el ÚNICO origen o punto de entrada del modelo dimensional.**

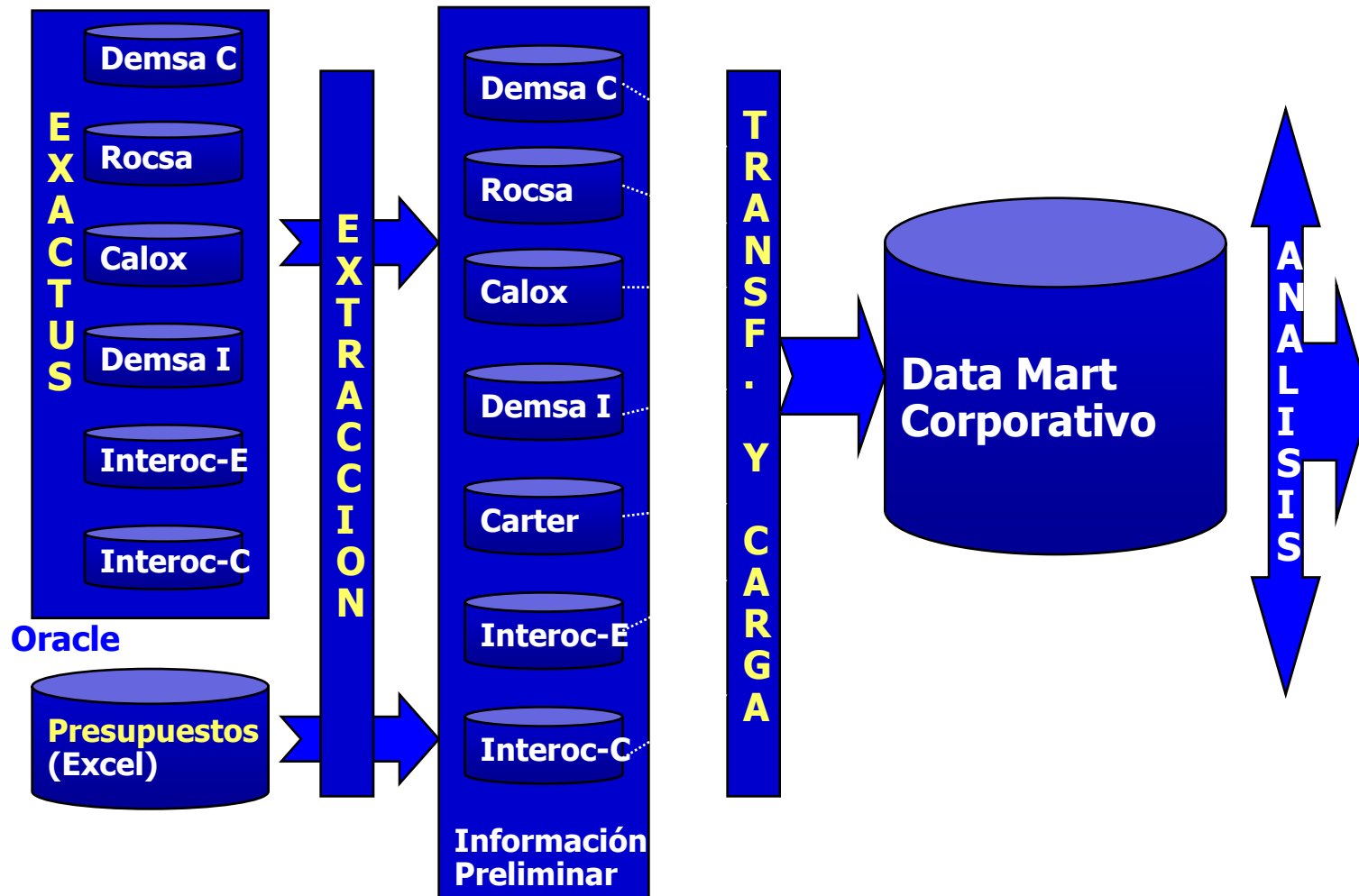
Arquitectura IN



Arquitectura IN



Arquitectura funcional IN



6 RECOMENDACIONES PARA UNA SOLUCIÓN BI EXITOSA



1. Establecer la visión y patrocinio
2. Evangelizar la visión
3. Priorizar portafolio de proyectos de BI
4. Conseguir recursos suficientes
5. Alinear al negocio y equipo técnico
6. Generar credibilidad en el sistema

Que hacer con BI?



- Generar reportes globales o por secciones
- Crear una base de datos de clientes
- Crear escenarios con respecto a una decisión
- Hacer pronósticos de ventas y devoluciones
- Compartir información entre departamentos
- Análisis multidimensionales
- Generar y procesar datos
- Cambiar la estructura de toma de decisiones
- Mejorar el servicio al cliente

Quiero información al día!!!!!!!
Y que sea confiable, relevante en
mi Escritorio pero Yaaa...



Tratamiento de datos con IN



- **Recolección de datos**
 - captura de la Información
- **Análisis**
 - Entender el contexto de la información
- **Distribución**
 - La entrega a tiempo a las personas adecuadas que puedan actuar sobre ella

Recolección de datos



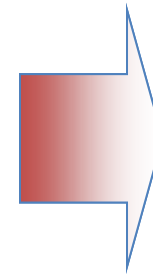
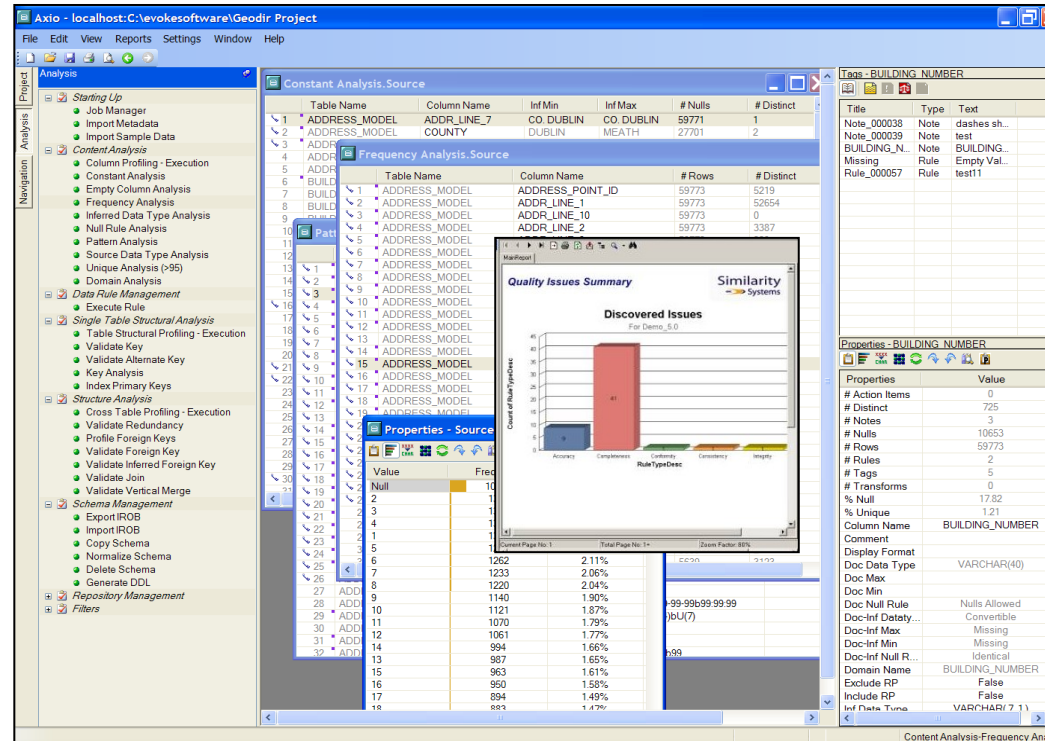
- Sistemas existentes
- Enfoque de "cubo"
- Data warehouse
- Tecnologías de integración

Distribución



- Portalse/Intranets
 - Páginas Web
- E-Mail
 - Proactive
 - “Drill down” analysis
- Documentos

Tratamiento de datos con IN: Perfil de los datos



Catálogo de Problemas

- Completos
- Conformes
- Consistentes
- Precisos
- Duplicados
- Dependencias
- Correctas especificaciones y transformación
- Integraos

SIN



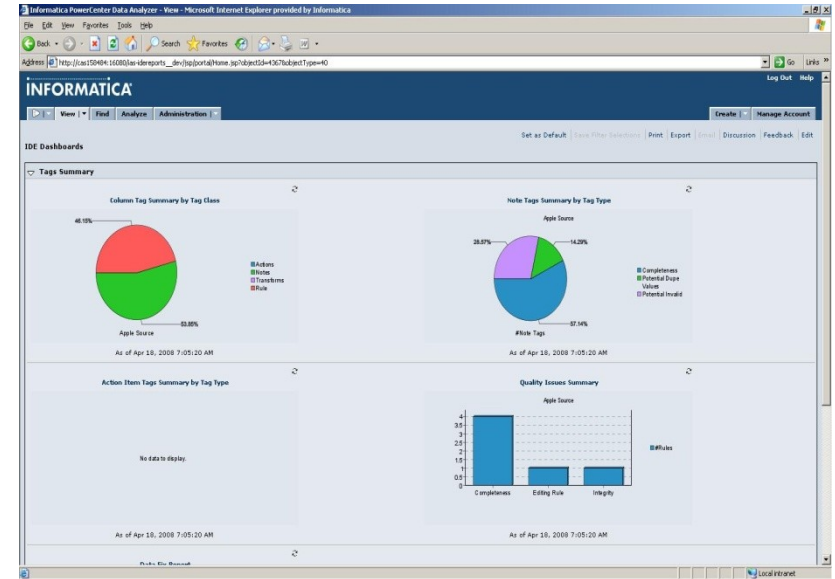
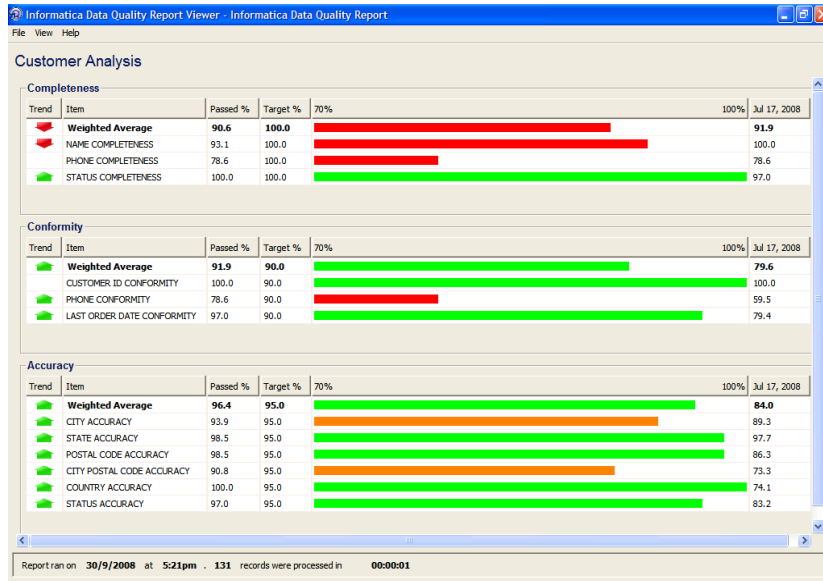
Perfila y etiqueta anomalías

Usuario



Revisa anomalías

Tratamiento de datos con IN: Establecer métricas y definir objetivos



SIN



Crea scorecards (i) para el caso de negocio inicial, y (ii) como la base para el seguimiento en la web

Usuario

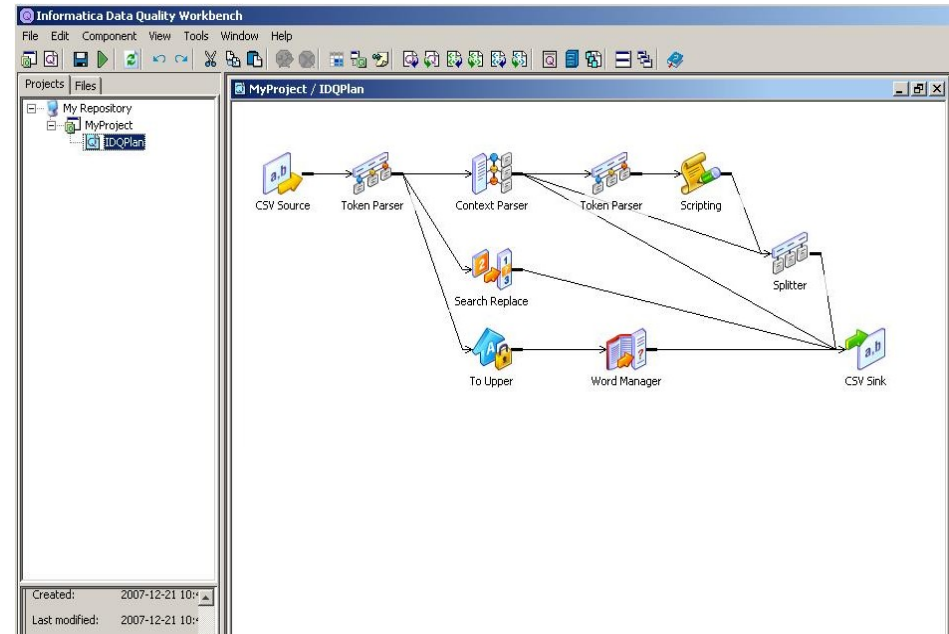


Configura y despliega los informes de calidad de datos

Tratamiento de datos con IN: Diseñar e implementar reglas de calidad de datos

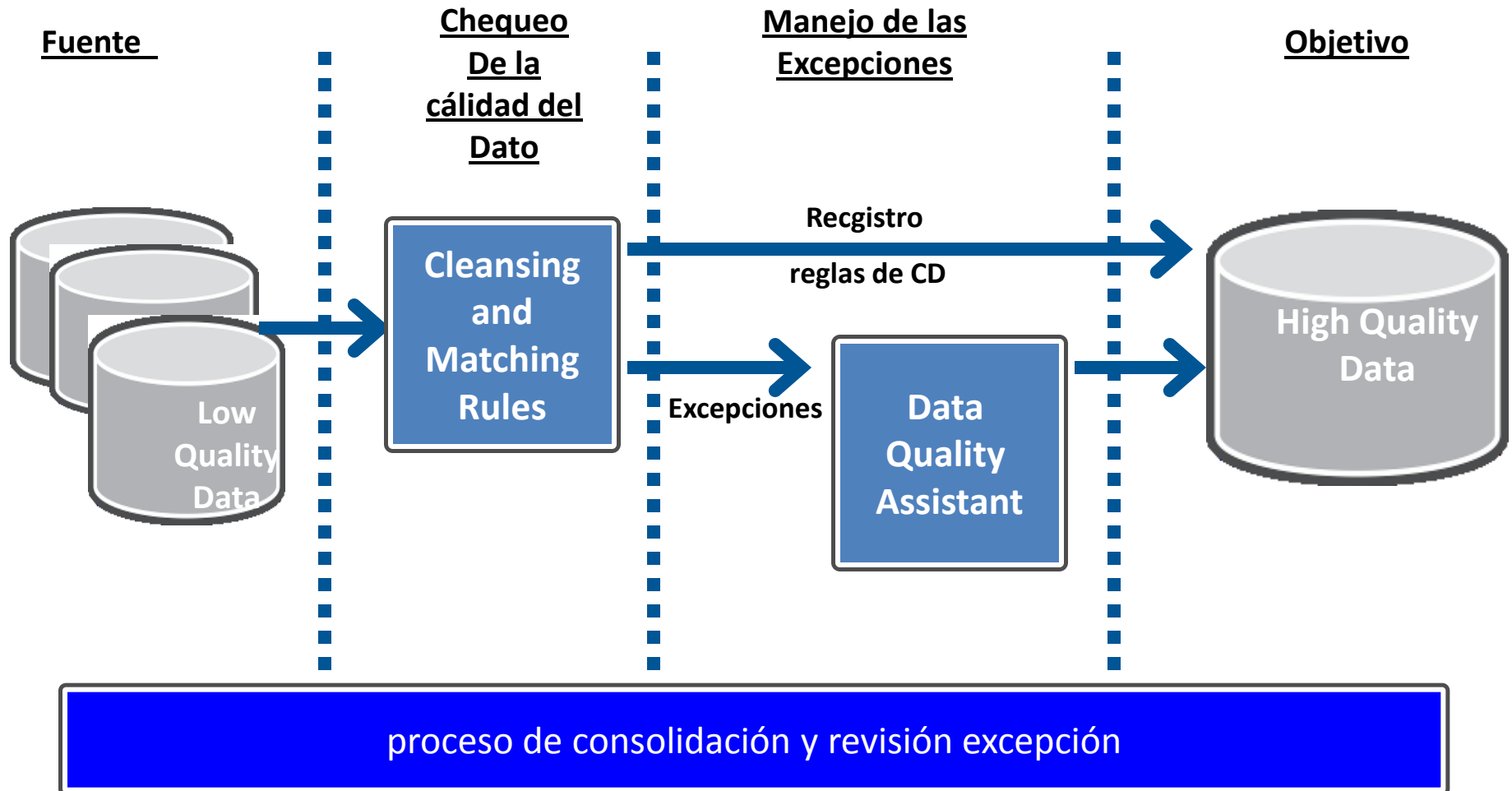


- Estandarizar los valores
- Datos faltantes o incorrectos
- Enriquecer los datos
- Identificar y consolidar los registros duplicados



SIN 	Asiste con el diseño de reglas de calidad
Usuarios 	Crea reglas de calidad de datos

Tratamiento de datos con IN: Administrar excepciones y consolidar



Factores Críticos de Exito



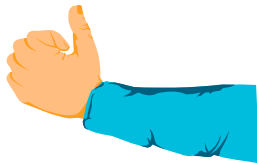
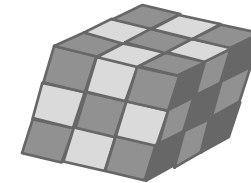
Apoyo de la gerencia. Sponsor

Compromiso de los usuarios



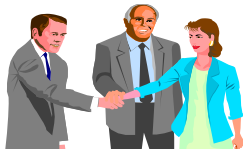
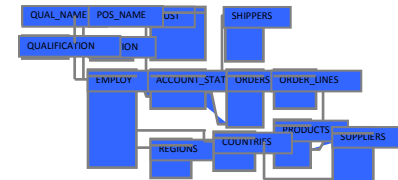
Arquitectura de la solución

Selección de herramientas



Calidad de la Información

Modelamiento



Metodología de trabajo y administración

INDICADORES DE ÉXITO DE UNA SOLUCIÓN DE BI



- Los siguientes tres atributos identifican a una solución de BI que entrega un valor importante al negocio
 - ✓ ¿Mi solución de BI soporta procesos críticos del negocio que corren diariamente?
 - ✓ ¿Mis usuarios consideran la solución de BI de misión crítica? (por ejemplo, reportan inmediatamente si el sistema está abajo)
 - ✓ ¿En qué grado la solución de BI es utilizada para obtener información necesaria para las juntas de usuarios?



¿Por qué falla Business Intelligence?

- El no reconocer la amplitud del problema
- No hay soporte
- La falta de procedimientos o procesos Estandarizados
- Mala calidad de la información – datos
- Los sistemas informáticos impiden en lugar de mejorar los esfuerzos de BI

Que empresas deben utilizar BI ?



Cualquier organización grande o pequeña, necesita integrar la información de su cadena de valor, con el objetivo de analizarla, para poder tomar decisiones y diseñar estrategias de negocio eficientes.

Algunas Tendencias en BI



- Movilidad
- Cloud
- Redes Sociales
- Avances en las herramientas Análíticas

Futuro de BI...

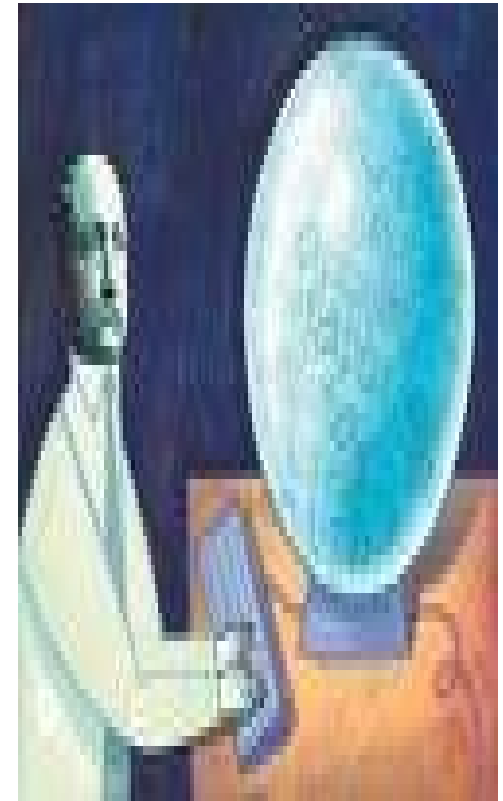


- Los usuarios de BI están empezando a exigir BI en tiempo real o casi en tiempo real

análisis en relación con su negocio,
especialmente en las operaciones de
primera línea.

- Ellos vendrán a esperar hasta la fecha y la información fresca en la misma forma que ellos monitorean las cotizaciones de la bolsa en línea.

Análisis mensual e incluso semanal no será
suficiente



BI 2.0



"BI 2.0" es el término acuñado recientemente-que forma parte de la industria de BI en continuo desarrollo y anuncia el siguiente paso de la BI.

"BI 2.0" se utiliza para describir la adquisición, el suministro y el análisis de datos en "tiempo real".



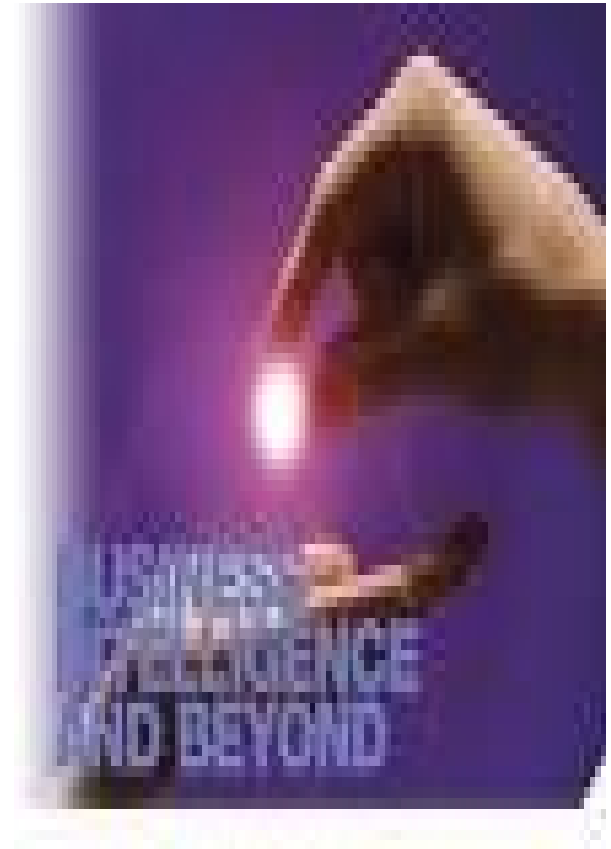
"BI en Tiempo Real"



""Hoy BI es como leer el periódico"?

BI de informes herramienta en la parte superior de un almacén de datos que carga todas las noches y produce informes históricos

Mañana BI se centrará más en los eventos en tiempo real y la predicción de los titulares de mañana



Otras tendencias: Amazon.com

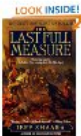


Filtrado colaborativo

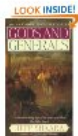
intenta predecir otros artículos que el cliente pueda desear comprar sobre la base de lo que está en su carro de compras y los comportamientos de compra de los otros clientes

Customers Who Bought This Item Also Bought

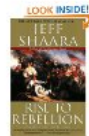
Page 1 of 15



The Last Full Measure by
Jeff Shaara
★★★★☆ (149)
\$7.99



Gods and Generals by Jeff
Shaara
★★★★☆ (248)
\$7.99



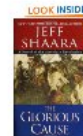
Rise to Rebellion: A
Novel of the American
Revolution by Jeff Shaara
★★★★☆ (162)
\$10.85



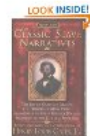
A Shopkeeper's
Millennium: Society and
Rev... by Paul E. Johnson
★★★★☆ (9)
\$11.20



Gone For Soldiers by Jeff
Shaara
★★★★☆ (108)
\$7.99



The Glorious Cause by
Jeff Shaara
★★★★☆ (84)
\$7.99



The Classic Slave
Narratives-paperback by
Henry Louis Gates
★★★★☆ (11)
\$7.95



Otras tendencias: Análisis de texto



... haciendo comentarios no estructurados del cliente en información procesable

... La búsqueda de conocimiento en datos de texto que va a mejorar nuestro negocio

De Wikipedia:

... a set of linguistic, statistical, and machine learning techniques that model and structure the information content of textual sources for business intelligence, exploratory data analysis, research, or investigation

Permite el análisis de la web usando BI

Otras tendencias: Análisis de texto



Facebook Page

Twitter Page

Customer Sat
Survey
Comments

Call
Center
Notes,
Voice

Upload

Services

Quality

Cost

Friendliness

Categorize

Tune

Analyze

Competitors'
Facebook
Pages

Blogs

Email

Adhoc
Feedback

Public Web Sites,
Discussion Boards,
Product Reviews

Alerts,
Real-time
Action





Wall

Info

Starbucks Card

International

Ustream StarbucksLive

Photos (8,737)

Events

Starbucks Jobs

More ▾

About

Follow Starbucks on Twitter:
<http://twitter.com/Starbucks>
B... See More

20,327,043

people like this

Likes

See All



(RED)

Starbucks
Frappuccino

Tazo Tea

Fair Trade
Certified

Seattle's Best

Starbucks

Like

Food/Beverages



Wall

Starbucks · Most Recent ▾



Torbjørn Mcelrov

gett starbucks t

4 minutes ago



Jeanette A. Vollman

MM LOVE ME SOME

19 minutes ago

2 people like this.



Renee Leo

I wonder if I could make more money and be happier if I worked in a Starbucks than at my job taking calls from irate citizens who have received traffic citations.

25 minutes ago

2 people like this.



Debi Jewell Renner I would love to work at Starbucks! Yummy!! Seriously though..I have the two best dream jobs ever!!! Thank you Jesus!!!

19 minutes ago



Kristen Pistro Neadow

I think some people need to learn how to fill the cup up and not with just



38 minutes ago

2 people like this.



- Wall
- Info
- Local
- LATEST

McDonald's



Food/Beverages



Wall



McDonald's

Today is Respect Your Cat Day!



Celebrate today

Source: community.mcdonalds.com

And in honor of your furry friend (or even just the neighbor's), celebrate with a new [redacted] now with [redacted]

23 hours ago via McDonald's · Share

1,433 people like this.

View all 341 comments



McDonald's

It's Make Up Your Own Holiday Day! What will you celebrate?



Celebrate today

Source: community.mcdonalds.com

Whatever holiday you create, celebrate it with a new [redacted]

Saturday at 9:00am via McDonald's · Share

1,211 people like this.

View all 471 comments

Otras tendencias: Plataformas de Información (ESB)



Improve
Decisions &
Regulatory
Compliance

Modernize
Business &
Reduce IT
Costs

Facilitate
Mergers &
Acquisitions

Improve
Customer
Service &
Operational
Efficiency

Outsource
Non-core
Functions

Increase
Partner network
Efficiency

Informatica On Demand

Develop + Manage

PowerExchange

PowerCenter – Metadata Manager

Access

Discover

Cleanse

Integrate

Deliver

B2B Exchange

Data Explorer

Data Quality

B2B Exchange

Audit + Monitor + Report

On-demand Integration

Enterprise Data Integration

B2B Data Integration

Data Quality Across the Whole Enterprise

Otras tendencias: Emotional Business Intelligence

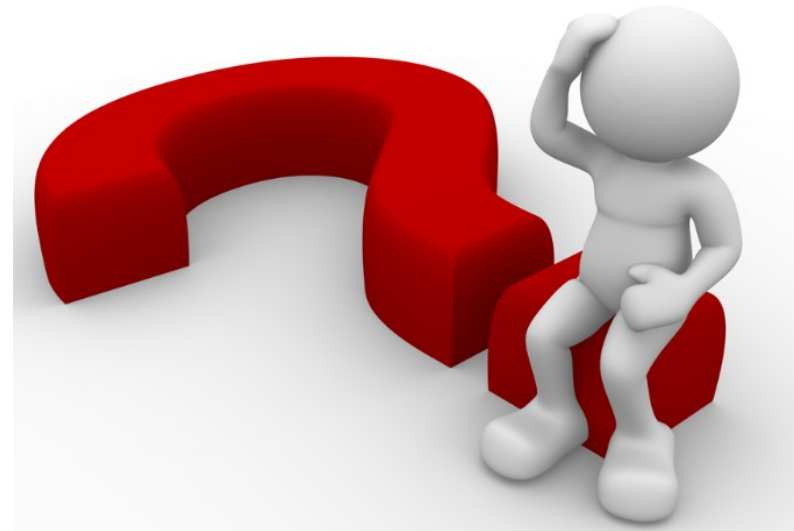
$$EBI = EB + EI + BI$$

Emotional Business Intelligence (EBI)

Emotional Business (EB)?

Emotional Intelligence (EI)??

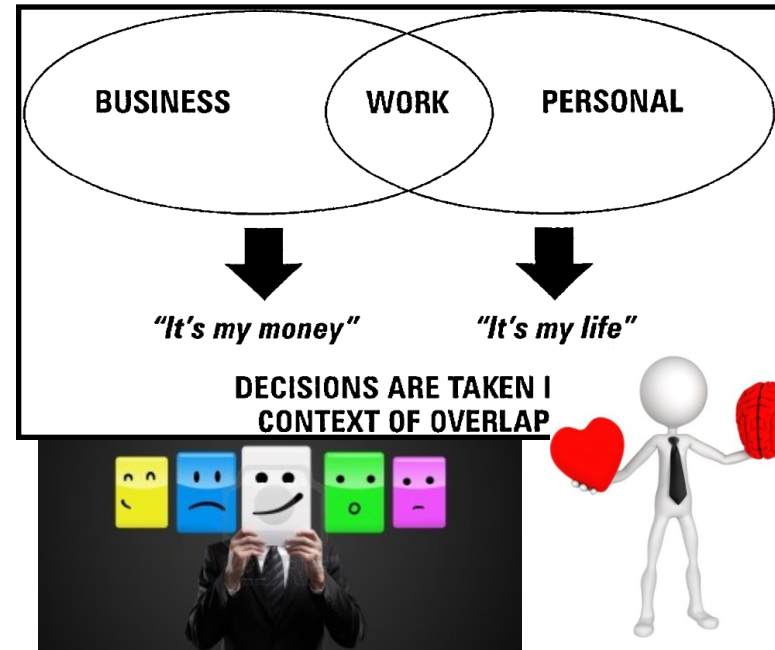
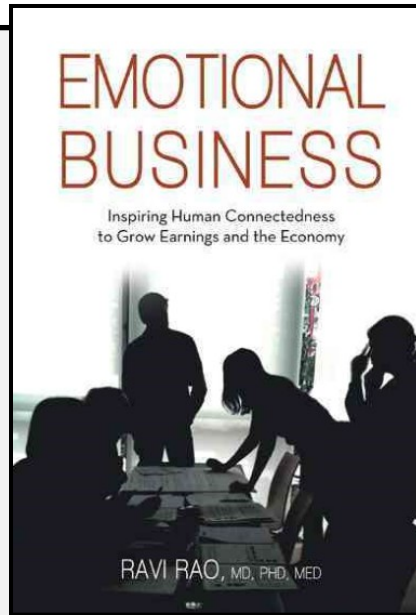
Business Intelligence (BI) ???



Emotional Business

“If you get the emotions right, you get the business right”... because otherwise ... “if you’ve ever felt ignored as a customer, humiliated by a teammate, ... or painfully isolated in a big company, then you’ve experienced the business effects of emotional disconnection”

[Ravi Rao, *Emotional Business*, 2012]



*“**Emotional Business** is expected to at least:*

- (a) evoke intense customer passion to boost sales; and*
- (b) excite employees to care for each other to ensure effectiveness.”*

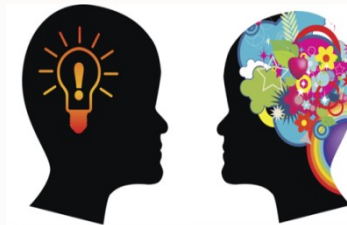
[Jay Cross, 2013]

*“**Emotional Business** concept is associated with prototyping of business models focusing on building emotional (vs. functional) connections across the value chain to enable internal growth within companies and to enhance the level of customer differentiation for a particular business model opportunity as it clearly links the functional aspects (product or service) of the business model to emotion aspects of the customer value chain.”*

[Sam Bucolo and Cara Wrigley, 2012]

Emotional Intelligence

Emotional intelligence is the ability to recognize, assess, and manage own emotions and emotions of others (individuals or groups). **Emotional Quotient (EQ)** is a measurement of a person's ability to monitor (internal and external) emotions (including relevant thoughts and actions) while, e.g., coping with pressures and demands. Such measurement is intended to be a tool similar to the **Intelligence Quotient (IQ)**, which is a measurement of a person's intellect.



IQ vs. EQ



There is a strong opinion that intelligent person has to have a high IQ, however a *smart* person is also (!) requested to have high EQ (i.e., essential Emotional Intelligence skills and capabilities). The same can be also applied while talking about smart company, smart business, smart product or service, smart solution, smart decision, etc.

Emotional Intelligence [Daniel Goleman]:

- (1) **self-awareness** (the ability to know one's emotions, strengths, weaknesses, drives, values and goals and recognize their impact on others to guide decisions);
- (2) **self-regulation** (controlling or redirecting one's disruptive emotions and impulses and adapting to changing circumstances);
- (3) **social skill** (managing relationships to move people in the desired direction);
- (4) **empathy** (considering other people's feelings especially when making decisions); and
- (5) **motivation** (being driven to achieve for the sake of achievement).

Machine Emotional Intelligence (or Affective Computing) is the development within the Artificial Intelligence domain that deals with the design of systems and devices that can capture, recognize, interpret, and process human emotions.

