

Sete critérios a serem considerados ao incorporar BI

Um guia prático para empresas de software que não sabem se devem “criar ou comprar”

Tri Tu
Gerente de consultoria de integração de BI

Seu aplicativo ajuda os clientes a resolverem problemas. Você tem orgulho de sua função nas operações dos seus clientes, na resolução de problemas ou nas decisões estratégicas.

Mesmo assim, continua ouvindo reclamações da equipe de vendas. Eles estão perdendo vendas, e isso não tem nada a ver com o seu aplicativo. O problema é a maneira como os clientes usam os dados do aplicativo. A concorrência implementou uma análise visual fantástica e cheia de efeitos. Eles podem chamar de visualização de dados, relatórios ou painéis, mas os recursos que se destacam são botões coloridos e luminosos. Você sabe que a nova ferramenta de análise deles pode ser chamativa, mas não é muito útil. É apenas uma questão de tempo até a empolgação com ela diminuir. Ou talvez as novas visualizações, além de bonitas, também sejam úteis e rápidas. Como sua equipe de vendedores pode ser bem-sucedida com análises e relatórios antiquados, lentos e limitados?

Sua decisão de adicionar novas soluções de análise visual, painéis e relatórios é simples em comparação com a próxima decisão: comprar ou criar? Os fornecedores de software independentes precisam tomar essa decisão o tempo todo, e há critérios tradicionais para tanto. Por outro lado, não há nada de tradicional em incorporar análises visuais e business intelligence. Esta é uma área em evolução constante e que envolve altos riscos. Se for feita corretamente, a análise visual ajuda seus clientes a iniciarem conversas produtivas com base no software que você fornece. Caso contrário, ela pode prejudicar a imagem da sua empresa e indicar uma incapacidade de acompanhar as tendências.

Embora não haja uma resposta simples ao questionamento de “comprar ou criar”, há critérios (sete, na realidade) que podem orientar você a tomar uma decisão fundamentada. Este artigo ajuda a identificar e avaliar cada um deles.

1. Forneça uma análise visual cativante, painéis e relatórios fáceis e prazerosos de usar para os usuários finais.
2. Busque acelerar o tempo de comercialização – um ciclo de desenvolvimento rápido é fundamental.
3. Entregue de maneira que facilite a implementação.
4. Aproveite a área de especialidade da sua empresa.
5. Busque a integração fácil com sua plataforma.
6. Garanta a compatibilidade de dados (sem ETL).
7. Pondere o comprometimento financeiro em relação aos benefícios.

1. Forneça uma análise visual cativante, painéis e relatórios fáceis e prazerosos de usar para os usuários finais.

Imagine o grande momento em que você lança uma nova versão do seu software. Um a um, os seus clientes abrem o aplicativo e veem os dados surgirem na nova solução de análise visual, painéis e relatórios. Como eles se sentem em relação ao que veem? O que acham da solução?

Você quer que eles percebam o novo valor. Quer que eles vejam que seu produto oferece uma análise eficaz e elegante. E, para além dos dados, você quer provar está à frente de qualquer coisa que a concorrência possa oferecer.

Se, em vez disso, a interface de análise for antiquada e inadequada, o poder de seu aplicativo pode passar despercebido. Você não consegue oferecer as informações e o valor como poderia. Querendo ou não, seus clientes tendem a julgar os dados pela maneira como são exibidos.

A exibição correta é uma ferramenta muito poderosa. Uma ferramenta de análise competente é muito mais do que apenas um criador de relatórios ou gráficos. Isso está comprovado por princípios de psicologia cognitiva e usabilidade: ela precisa ser simples o suficiente para deixar os dados contarem a história sem interferência, e flexível a ponto de responder a qualquer pergunta imediatamente. – Tudo se resume a uma experiência: “Uau.”

Uau, dizem os usuários, isso funciona. Uau, não preciso explicar porque tudo está muito claro. As pessoas entendem o que estou mostrando e não se sentem burras. Não há nada para falar se são apenas números em colunas e linhas. Agora temos algo para conversar. A ferramenta é maravilhosa. Ela me permite fazer o que eu preciso. Ela me dá um argumento para iniciar a conversa em uma chamada de vendas. Agora tenho um lindo gráfico para mostrar naquela reunião. Sinto que posso convencer as pessoas com isso. Uau, essa exibição dos dados é ótima e imprescindível para o meu negócio.

A necessidade do “uau” é um bom motivo para comprar, não criar. A empresa por trás de uma boa exibição passou anos desenvolvendo seus aplicativos de análise. São anos que sua equipe não tem para gastar.

O “uau” não vem sozinho. Somente um aplicativo extensível e ágil pode se adaptar rapidamente a fim de acompanhar as crescentes demandas do seu cliente. Quando os clientes têm novas perguntas, descobrem novas maneiras de usar os dados ou imaginam ajustes ao painel que extraem ainda mais informações dos dados, é nesse momento que a maturidade vence, ao contrário da maioria dos aplicativos desenvolvidos internamente.

A equipe interna, que precisará tratar das revisões, vai ficar com a sensação de que acabou de apresentar sua solução de análise visual. E agora eles precisam voltar a fazer ajustes ou uma reformulação, em vez de aprimorar seu aplicativo principal. Ou você deixa a análise em segundo plano? Por outro lado, se você tivesse comprado um aplicativo flexível, sua equipe poderia fazer ajustes com facilidade, adaptando-se às novas necessidades dos clientes.

Resista ao fluxo das mudanças por sua própria conta e risco. Os usuários percebem quando alguém restringiu suas consultas, e isso gera frustração. Para analistas de dados, um software de análise é satisfatório quando ele não interrompe o seu fluxo de perguntas e permite que os dados revelem as respostas.

2. Busque acelerar o tempo de comercialização – um ciclo de desenvolvimento rápido é fundamental.

Um dos requisitos é óbvio: rapidez no desenvolvimento e na implantação. Os atrasos são verdadeiros presentes para os seus concorrentes e geram frustração para seus clientes. Sendo assim, uma pergunta fundamental que você deve fazer é: qual o momento certo de entrar no mercado?

Criar internamente ou não? Ao considerar o desenvolvimento interno, a pergunta inevitável é: “vale a pena esperar?”.

Uma das falácias mais comuns é que painéis de análise e relatórios são rápidos de fazer, talvez em um final de semana. Muitos foram os engenheiros de software que disseram “Vai ser moleza” numa sexta-feira à tarde e, na segunda-feira pela manhã, o que tinham para apresentar era uma bela porcaria. Na realidade, projetar, compilar e implementar soluções incorporadas de análise, visualização de dados, painéis e BI amigáveis para o usuário é enganosamente difícil.

Há muitos custos ocultos. A cada dia que passa, as complicações aumentam. As especificações de um gerente de produto foram mal-interpretadas. Além disso, o gerente de produto descobre uma pequena concessão feita para facilitar a programação e a rejeita. O engenheiro responde uma solicitação para outro tipo de consulta com “o aplicativo não foi configurado para fazer isso”. Os requisitos evoluem. Pouco a pouco, após uma longa cadeia de especificações e protótipos, reuniões e e-mails, a distância entre as necessidades e a implementação se torna pequena o suficiente para que o novo produto seja ao menos aceitável para todos. O resultado raramente se aproxima do objetivo inicial.

Equipes sem grande experiência em BI e análise visual trabalham à base da tentativa e erro, o que gera despesas, distrações e apreensão. Se você tiver acesso a engenheiros internos que conhecem análise visual, o desenvolvimento interno pode ser a opção certa no seu caso. Porém, poucas empresas têm esse tipo de conhecimento internamente.

E quanto às preocupações com propriedade intelectual? Alguns desenvolvedores de software independentes preferem suportar os custos de desenvolvimento para garantir a propriedade intelectual. Essa é uma proposta que deve ser analisada com cautela. Quanto custa a PI? O valor da solução desenvolvida pela sua equipe será duradouro o suficiente para garantir uma vantagem competitiva e compensar todos os custos?

A opção mais rápida é de longe fazer parceria com um provedor especializado, com funcionários 100% dedicados à área em evolução constante da análise e da visualização de dados. Uma solução de análise flexível e competitiva é resultado de anos de pesquisa e desenvolvimento.

3. Entregue de maneira que facilite a implementação.

A implantação é fácil? Ou é como aqueles presentes de aniversário que dizem “montagem não incluída”? Ou seja, o alinhamento de dados e o design de visualizações após a compra tornam a implementação um verdadeiro pesadelo?

Uma simples conexão aos dados pode ser um desafio. Um aplicativo criado internamente pode se mostrar inadequado aos dados do mundo real. Quantos clientes terão a boa vontade de testar a versão beta do seu software para você?

Aplicativos comprados podem ter seus próprios problemas, claro. Se você decidir comprar, verifique primeiro se a solução não exige nova hospedagem, transferência de dados, reformulação de estruturas de dados, esquemas estrela ou bancos de dados de análise especiais. Na verdade, procure uma solução que possa tirar proveito de banco de dados de qualquer tamanho ou variedade. Verifique se a solução pode ser integrada com facilidade à infraestrutura, seja uma opção incorporada ou autônoma, para um cliente grande ou pequeno. Verifique se o software está pronto para ser executado como parte de sua solução. Por que limitar-se ou a seus clientes?

4. Aproveite a área de especialidade da sua empresa.

Você compra comida em um mercado, leva seu carro para ser consertado por um mecânico e vai a um salão de cabeleireiro para cortar o cabelo. No mundo moderno, todas as empresas têm seu próprio conjunto de especialidades. Se quiser o melhor, busque um especialista e aproveite o conhecimento mais atualizado e preços razoáveis. Não é por isso que os seus clientes o procuram?

Imagine que seu valor exclusivo dependa do software que gerencia as transações contábeis e os dados financeiros. Seu desenvolvimento não é uma tarefa simples. Longe disso, já que sua equipe trabalha nessa área específica de desenvolvimento de software todos os dias e vem se concentrando nisso há anos. Você tem orgulho do produto, e com toda a razão.

Então, um belo dia você pede que eles criem um software de BI, análise e visualização de dados de primeira linha. Não é realista, mesmo que ele diga a princípio: “vai ser moleza”.

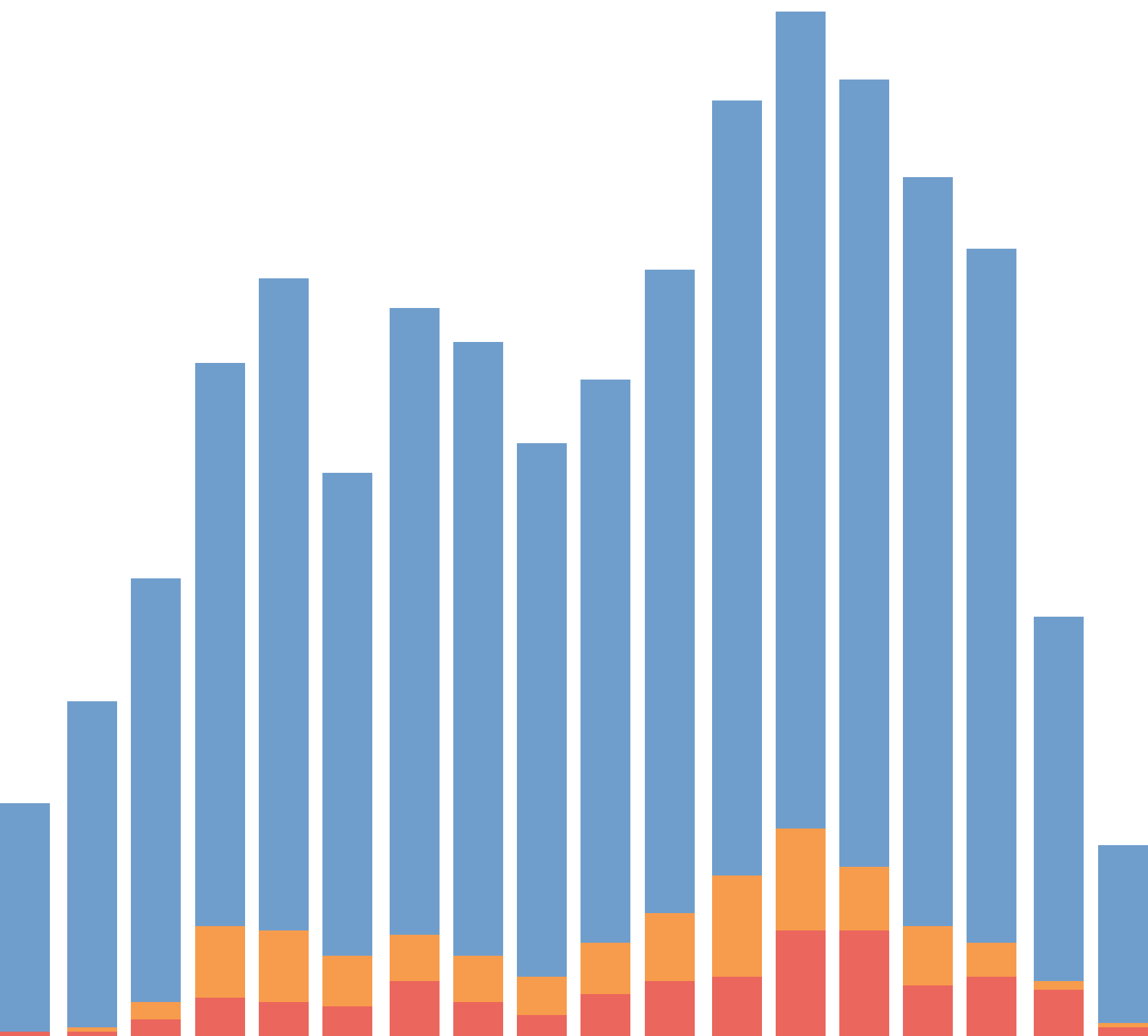
Seu maior valor nesse caso vem de outra equipe, a que lida diretamente com seus clientes. Eles conseguem visualizar perfeitamente as exibições de dados que seus clientes considerariam mais úteis e estão loucos para criá-las. Essa equipe é composta por pessoas que conhecem seus clientes, sabem como eles usam os dados que você fornece e podem criar as visualizações de dados ideais.

É assim que a experiência exclusiva da sua empresa pode realmente se destacar. A equipe que lida com o cliente pode se concentrar no que faz melhor. E os engenheiros de software podem se concentrar em aprimorar seu aplicativo principal.

“

“A Tableau fez aquilo que sabe fazer melhor, o que nos ajudou a fazer o que sabemos fazer melhor.”

- ANKUR JETHI, CHEFE DE DESENVOLVIMENTO



5. Busque a integração fácil com sua plataforma.

Por fim, quer você decida criar ou comprar, você precisa de um software que permita que seu cliente trabalhe como quiser. Ou seja, uma ferramenta que não atrapalhe e deixe os usuários trabalharem, sem precisarem fazer outro login, sem interações complicadas com o aplicativo principal e sem um visual inconsistente.

Um aplicativo maduro é transparente. Ele é instalado sobre o aplicativo principal, sem APIs ou SDKs, de forma integrada. Ele começa a funcionar quando um engenheiro insere uma única URL no código, como faria se quisesse inserir um vídeo do YouTube em um blog. A partir daí, o aplicativo de análise pode transmitir instruções para o host e recebê-las dele com facilidade.

Quando os usuários quiserem compartilhar o trabalho, uma ferramenta madura revelará sua integração por meio da facilidade de acesso a quaisquer formatos que eles precisarem, como PDF, navegadores da Web, PowerPoint ou simples JPEGs prontos para copiar e colar.

6. Garanta a compatibilidade de dados (sem ETL).

Seus clientes poderão consultar e analisar seus dados imediatamente? Ou eles terão que aguardar a equipe de suporte processar os dados? Poucas frustrações são mais desagradáveis para a equipe de suporte e para os usuários.

De uma hora para outra, os usuários sentem que perderam o controle. Eles tiveram que interromper o trabalho, ligar para o suporte e aguardar, quando acham que não deveriam esperar nem um segundo. Por que o software não consegue apenas ler os dados, quaisquer dados, como estão?

Os problemas persistem mesmo quando a transformação de dados faz parte da rotina, como quando você atualiza os data marts. Inevitavelmente, há uma lacuna. O processo cria diferenças entre os registros de transações em tempo real e os dados transformados, o que gera perguntas embaraçosas. Um usuário pergunta para outro: “aqui diz X e ali diz Y. Qual é o correto?”. O resultado é mais confusão, constrangimento, sofrimento e culpa.

Faz muito mais sentido garantir que o software de análise incorporado possa ler os dados do seu aplicativo nativamente, sem transformação, sem formatação proprietária e sem atrasos. Dados lidos nativamente podem ser usados instantaneamente para análises atualizadas de transações comerciais. As ferramentas de análise que conseguem ler todos os tipos de dados como eles estão permitem que os usuários continuem a trabalhar, o que é tudo o que eles querem fazer.

7. Pondere o comprometimento financeiro em relação aos benefícios.

Por trás da maioria desses critérios, há uma decisão em comum: onde investir para obter o máximo de retorno? Vários fatores devem ser considerados. Primeiro, você deve levantar os custos diretos e indiretos ao longo do ciclo de vida do software, que é normalmente de sete ou oito anos.

A partir do primeiro dia, o desenvolvimento interno de um aplicativo de análise tem um custo de oportunidade para os especialistas que lidam com o cliente: eles devem imaginar e descrever com detalhes um tipo de software que não conhecem bem. O que é pior, eles têm que imaginar e descrever tudo novamente toda vez que os engenheiros concluem uma iteração e oferecem novas compensações ou exigem novas concessões. O custo de oportunidade aqui é a diferença de valor entre essa tarefa incomum e o valor de tarefas com as quais eles já estão acostumados.

Em comparação, esses especialistas produzem muito mais valor quando têm controle direto do que realmente querem. Um aplicativo de visualização de dados maduro e bem projetado transforma o tormento do desenvolvimento de controle remoto em um fluxo de experiências práticas. As novas exibições de análise são criadas a partir da profunda experiência da sua equipe, o que significa que não há custo de oportunidade.

O mesmo pode ser dito dos seus desenvolvedores de software. Quando os especialistas que lidam com o cliente criam seus próprios gráficos, os engenheiros ficam novamente livres para fazerem o que fazem melhor; ou seja, o custo de oportunidade é reduzido a zero novamente.

Durante o desenvolvimento, você tem outro custo de oportunidade. O seu concorrente não para de surgir com visualizações fantásticas. Sua equipe de vendas garante aos clientes em potencial que uma grande melhoria está por vir, esperando que eles aguardem para ver. Mas quantos realmente aguardam?

A implantação apenas começa uma nova fase de custos. Nada nunca permanece o mesmo, especialmente quando o assunto é tecnologia. O formato de seus dados pode mudar, as necessidades de seus clientes também, e a concorrência certamente também muda. Qualquer um desses fatores exige reformulação e reengenharia. Isso representa ainda mais custos para seus engenheiros, seus clientes e sua equipe.

Na verdade, a maioria dos custos ocorre depois da implementação. Uma análise rigorosa do ciclo de vida que estime de forma realista a necessidade de manutenção contínua por parte dos desenvolvedores internos geralmente faz a balança pender para a compra.

Todos esses custos devem ser comparados com os gastos para comprar um aplicativo de análise.

Estudo de caso: Omega Legal Systems

Há cerca de dois anos, a Omega Legal Systems recebeu relatórios preocupantes de sua equipe de vendas: a concorrência passara a usar painéis novos e coloridos e estava conquistando os clientes.

Desde 1975, a Omega fornece software de business intelligence de alta qualidade para empresas de advocacia de médio e grande portes. Eles não poderiam deixar a concorrência assumir a liderança em um aspecto tão importante de seu serviço.

Mas será que as exibições da concorrência eram tão boas assim? A gerente de produto Mary Steele decidiu conferir. “Os botões, os indicadores e os sinais de tráfego chamavam a atenção”, disse ela, “mas não tinha nada de significativo sendo oferecido.”

Sua pesquisa a levou aos artigos escritos por Stephen Few, especialista em exibições visuais de dados comerciais. O autor mencionava o Tableau várias vezes. Steele baixou uma avaliação gratuita do site da Tableau e, em poucas horas, mandou um e-mail para o chefe de desenvolvimento, Ankur Jethi. Ela escreveu: “você tem que ver isso”.

Jethi baixou sua própria demonstração do Tableau e passou a noite inteira experimentando o software. Pela manhã, ele já havia chegado à conclusão de que o projeto interno da Omega para painéis não tinha futuro. Ele sabia que jamais poderiam se equiparar ao Tableau.

Em três meses, a Omega já havia fechado um acordo OEM. Seis meses depois, a Omega lançou o Visual Express, seu novo produto com baseado no Tableau.

Jethi considerou a facilidade de trabalhar com a equipe de desenvolvimento da Tableau “uma experiência única”. Segundo o próprio: “a Tableau fez aquilo que sabe fazer melhor, o que nos ajudou a fazer o que sabemos fazer melhor.”

A Omega primeiro criou um aplicativo autônomo com pastas de trabalho criadas para usuários específicos. Muitos desses usuários são executivos ou outros profissionais que geralmente iniciam com uma perspectiva mais ampla para, em seguida, aprofundarem o nível de detalhamento. Em uma única exibição, por exemplo, um gerente de alto nível pode consultar imediatamente as métricas mais importantes da empresa, como as faturas pendentes e o trabalho não cobrado, tudo sem gráficos inúteis e tudo em uma única tela. Com um clique, ele pode descer um nível de detalhe para obter informações mais granulares. A Omega também usou o Tableau para permitir que os usuários usassem melhor relatórios com os quais eles já estavam familiarizados.

“A resposta foi realmente impressionante”, diz Steele. “Os clientes e os clientes em potencial percebem a diferença. Não há nenhum truque ou fórmula mágica. Nossa solução de BI é realmente mais eficaz por uma fração do custo de nossos concorrentes. Como resultado disso, observamos um aumento de 200% nas vendas nos últimos dois anos.”

Agora os vendedores da Omega voltam com histórias muito diferentes. Segundo Steele: “Os clientes de nossos concorrentes estão perguntando a eles quando eles vão nos alcançar.”

Conclusão

Não existe uma maneira simples de responder ao questionamento sobre “comprar ou criar”; depende da situação atual da sua organização, das prioridades e dos recursos.

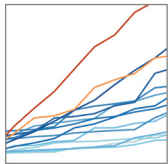
Há sete fatores a serem considerados ao avaliar sua situação:

- Qual das opções tem a implantação mais rápida?
- Com mais facilidade?
- Qual não afasta sua empresa da sua área de especialidade, mas sabe usá-la a seu favor?
- Qual se combina com seu software como se fossem um só?
- Qual é capaz de processar qualquer dado que seu cliente queira usar?
- Qual faz mais sentido como investimento?

Em determinados casos, pode ser melhor criar sua própria solução internamente. Mas, para desenvolvedores de software independentes que querem acelerar o tempo de comercialização com um produto de alta qualidade que pode ser implantado rapidamente, utilizar uma ferramenta existente com uma base de clientes satisfeita é geralmente a melhor resposta.

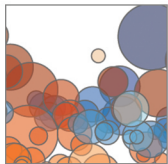
Sobre a Tableau

A Tableau Software ajuda as pessoas a ver e a entender seus dados. Oferecendo uma nova e revolucionária abordagem de business intelligence, o Tableau permite a você se conectar rapidamente a seus dados, visualizá-los e compartilhá-los. Tudo isso com uma experiência integrada, do PC ao iPad. Crie e publique painéis e depois compartilhe-os com colegas, parceiros ou clientes, sem precisar ter conhecimentos de programação. Veja como o Tableau pode ajudar sua organização. Baixe a versão de avaliação gratuita em tableau.com/pt-br/products/trial.



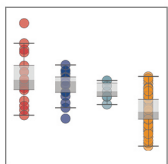
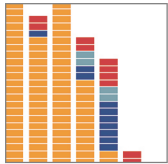
Recursos adicionais

- Tableau Embedded Analytics (Análises incorporadas no Tableau)



Conteúdo relacionado

- Incorporando a business intelligence: OEM com o Tableau – Whitepaper
- LeanKit is reducing costs while delivering more value (A LeanKit está reduzindo custos e oferecendo muito mais valor)
- Pro sports teams gain customer insights with KORE (Equipes esportivas profissionais obtêm informações sobre os clientes com o KORE)



Explore outros recursos

- Série de webinars
- Treinamento & tutoriais de BI incorporada
- Comunidade de parceiros OEM