



Requisitos de business intelligence para TI:

O que todo gerente de TI deve saber sobre as necessidades reais de usuários comerciais para BI

Usuários comerciais e organizações precisam ter a capacidade de analisar rapidamente seus dados para identificar problemas, causas e oportunidades de melhorias. Assim que essas análises são identificadas, elas precisam ser monitoradas e distribuídas com frequência para outras pessoas.

Com a solução de business intelligence (BI) tradicional, definir e desenvolver um processo de criação e manutenção de análises eficientes pode levar meses, exigindo a utilização de recursos caros. E, quando elas são criadas, a situação comercial provavelmente terá evoluído, podendo até mesmo prejudicar o negócio e seus clientes.

No mercado atual, a vida média de BI é geralmente mais curta que a vida do projeto necessário para sua implementação. Isso significa que as empresas estão obtendo um retorno negativo contínuo sobre seus investimentos em BI. É o momento de encarar o problema sob uma nova perspectiva, capacitando empresários e funcionários do conhecimento para que encontrem mais facilmente respostas para suas perguntas.

Como resultado, uma nova abordagem de BI surgiu: Business Intelligence operacional. Essa solução promete capacitar todos dentro de uma organização para que tomem decisões diárias usando melhores análises de vendas e tendências de marketing, interações com clientes, planos de manufatura, inventários e outras áreas do negócio.

Alguns dizem que essa é uma nova tendência em BI — embora ela não seja nova. Muitas pessoas em uma organização poderiam chamar essa abordagem de "execução com o Excel" ou "relatório secreto que meu colega de TI gera para mim", mas essas são formas de BI operacional de guerrilha. De fato, muitas organizações já descobriram maneiras de capacitar funcionários com o acesso e as ferramentas necessárias para BI operacional, algumas sustentáveis e outras não.

A principal pergunta é: Quais são os requisitos comerciais de um sistema de BI operacional? O que é preciso para fornecer o ambiente e os recursos necessários para BI operacional? Uma organização tem condição de esperar uma iniciativa de BI operacional descendente? Há opções melhores e mais rápidas que planilhas desconectadas e relatórios diferentes?

Há sete requisitos principais que as empresas precisam considerar ao avaliar essa geração de BI:

1. **Plug and play.** Aproveite a infraestrutura e os armazenamentos de dados existentes.
2. **Veja a resposta.** Ajude o usuário comercial a ver respostas mais rapidamente.
3. **Muito além de relatório.** Forneça a capacidade de analisar e solucionar problemas rapidamente. Não basta criar relatórios.
4. **Quaisquer dados e a qualquer momento.** Acesse dados que a equipe de TI desconhece.
5. **Autoatendimento.** Capacite o usuário comercial a criar novos relatórios e exibições sem precisar do departamento de TI.
6. **Colaboração.** Proporcione meios de compartilhar e atualizar em tempo real as análises e descobertas.
7. **Simplicidade.** Não requer treinamento para iniciantes; requer apenas um treinamento mínimo para usuários comerciais sofisticados.

1 Plug and play

BI tradicional exige implantações complexas nas quais os dados são extraídos, transformados e carregados em até um outro formato, podendo comprometer a segurança. Isso faz com que a equipe de TI fique sobrecarregada com a instalação e a manutenção desses sistemas e armazenamentos de dados repetitivos.

BI atual deve aproveitar o investimento existente e acessar os dados diretamente. Pouco tempo de TI deve ser investido em instalação ou manutenção. O ideal seria não haver nenhum banco de dados para instalar ou configurar, nenhum servidor novo intermediário, nenhum exercício de modelagem de dados, nenhuma extração, transformação e carregamento (ETL) de dados de sistemas de origem para data warehouses, nenhum treinamento e nenhuma nova certificação obrigatória para TI.

E, o que é mais importante, essa solução deve ser compatível com a segurança e os modelos de autenticação existentes, sem exigir novas medidas de segurança para garantir a conformidade.

2 Veja a resposta

As ferramentas de BI tradicionais produzem volumes de relatórios baseados em texto, gráficos estáticos e painéis. De fato, os próprios painéis tornaram-se a panaceia para muitos problemas das saídas de BI. Porém, conforme afirma Stephen Few, renomado autor e especialista em BI, "a maioria dos painéis que são usados nos negócios hoje em dia apresentam falhas. Na melhor das hipóteses, eles fornecem apenas uma fração das informações úteis que são necessárias para monitorar os negócios". Few acrescenta:

"O cerne da questão não é a tecnologia — pelo menos não em sua origem — mas a apresentação de dados de baixa qualidade. Para atender a seu propósito e alcançar todo o seu potencial, os painéis devem exibir uma densa matriz de informações em uma quantidade pequena de espaço, comunicando os dados de forma clara e imediata. Isso exige um design que considere e aproveite o poder da percepção visual e do cérebro humano para perceber e processar rapidamente diversos volumes de informações."

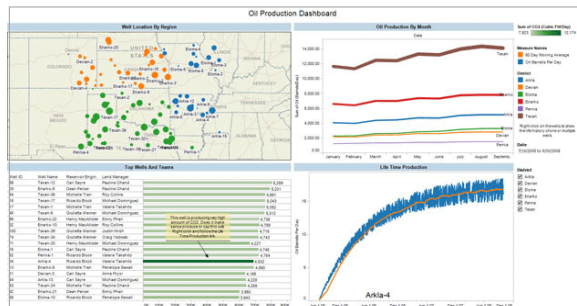


Figura 1. Ver os dados fornece mais informações
Os painéis fornecem uma maneira melhor e mais rápida de ver e entender os padrões e as tendências. Técnicas avançadas de visualização de dados e um design de qualidade devem estar inseridos para ajudar a fornecer respostas mais rapidamente.

3 Muito além de relatório

Essencialmente, BI tradicional fornece acesso básico a informações que representam apenas o início da resposta. Essas interfaces de BI não são criadas para solucionar problemas. Um relatório ou exibição de BI comum pode responder a uma pergunta, mas raramente responde à pergunta seguinte. BI de hoje em dia deve permitir que o usuário explore e analise seus dados rapidamente, perguntando não só a

questão que importa, mas também a próxima, a seguinte e assim por diante. Basicamente, BI deve ser capaz de responder a todas as perguntas complementares possíveis, de maneira rápida e fácil. As soluções atuais devem ser capazes de produzir as seguintes ações imediatas -- consultar, resumir, fazer referências cruzadas, criar hipóteses, visualizar e reportar -- dependendo do resultado da análise.

4 Quaisquer dados e a qualquer momento

Como as necessidades analíticas de cada funcionário são diferentes, nem todos os dados necessários para cada análise estarão no data warehouse, seja qual for o tamanho. Para ser eficaz, BI atual precisa reconhecer essa diferença e oferecer soluções para acessar e analisar esses dados externos.

As soluções de BI da próxima geração não só devem se conectar aos data warehouses comuns (OLAP, ROLAP, HOLAP) e fazer uma leitura dos mesmos, mas também ser capazes de utilizar dados de desktop, como arquivos de texto, arquivos do Excel ou outros armazenamentos de dados que residem fora da solução de BI, sem ter que reformatar ou migrar esses dados para o data warehouse.

5 Autoatendimento

Gerar as exibições e os relatórios exatos que cada funcionário precisa para conseguir entender e utilizar as informações requer muito mais recursos do que qualquer departamento de IT pode oferecer, além de criar um gargalo na equipe de TI para a geração de novos relatórios. E, mesmo que os recursos estejam disponíveis, a maioria dos usuários comerciais não poderá prever todos os relatórios e exibições possíveis que serão necessários no futuro.

BI de hoje em dia deve capacitar o usuário a definir novos relatórios e exibições por conta própria. Em outras palavras, deve haver um elemento de autoatendimento.

6 Colaboração

Tradicionalmente, BI é excelente em gerar relatórios automatizados que podem ser distribuídos em toda a organização. De fato, é possível argumentar que a criação e a distribuição de relatórios automatizados eram os principais benefícios de BI tradicional.

“Para atender a seu propósito e alcançar todo o seu potencial, os painéis devem exibir uma densa matriz de informações em uma quantidade pequena de espaço, comunicando os dados de forma clara e imediata.”

– Stephen Few

Hoje em dia, BI precisa avançar três passos. Em primeiro lugar, ele não só deve criar e distribuir relatórios automatizados, mas também permitir que os usuários comerciais definam esses relatórios. Isso significa que os usuários não só devem ser capazes de criar e configurar o relatório ou exibição por conta própria, mas também configurar quais destinatários têm permissão para ver determinadas exibições de determinados dados subjacentes. Em seguida, eles precisam ser capazes de publicar onde os destinatários (com as permissões corretas) podem acessá-las.

Em segundo lugar, a solução deve permitir que os destinatários participem de rápidas sessões de perguntas e respostas com esses relatórios e análises. O público-alvo geralmente tem perguntas adicionais que devem ser respondidas sem ter que executar novamente a análise inteira ou envolver o analista de publicação.

E, em terceiro lugar, essas análises devem ser atualizadas em tempo real, garantindo, assim, que todos recebam as respostas certas às perguntas certas sempre que precisarem. As atualizações sob demanda também eliminam a necessidade de gerar novamente as análises.

7 Simplicidade

BI tradicional geralmente requer treinamentos presenciais de vários dias, mesmo para usuários comerciais eventuais do sistema de BI. Hoje em dia, além de ser irrealista, essa solução também é a garantia de que somente uma fração dos potenciais usuários de BI obterá algum retorno sobre o investimento.

BI precisa ser fácil de usar para que praticamente qualquer usuário comercial possa conduzir uma ampla gama de consultas sem precisar de treinamento. Naturalmente, para as pessoas que quiserem conhecer funções mais sofisticadas, o treinamento deverá estar disponível por meios acessíveis como: treinamentos online, treinamentos sob demanda, tutoriais etc., e não apenas aulas presenciais de alto custo.

No final...

Na maioria dos ambientes comerciais de hoje em dia, duas coisas estão claras: as pessoas querem ter a capacidade de fazer perguntas sobre seus dados e obter respostas em tempo real, e elas estão decepcionadas com as condições atuais. A análise é uma parte crucial de qualquer negócio e qualquer cargo, desde um representante de RH em uma empresa da Fortune 500 a um representante de vendas em uma empresa de pequeno porte.

Na atual era de informações sem fim, é crucial que as empresas realizem as etapas necessárias para atualizar ou implantar as soluções de BI que serão acessíveis, úteis, eficazes e fáceis de entender para toda a organização. BI operacional promete ser uma parte central das respostas, mas somente quando ela atende aos 7 principais requisitos dos usuários comerciais. O Tableau permite que empresas aproveitem seus dados de maneiras sem precedente.

Sobre a Tableau

A Tableau Software permite que as pessoas vejam e entendam os dados. Avaliada pela Gartner em 2011 como a empresa de business intelligence de crescimento mais rápido do mundo, a Tableau ajuda as pessoas a analisarem, visualizarem e compartilharem informações de maneira rápida e fácil. Com mais de 6.500 clientes em todo o mundo, de todos os tamanhos e em vários setores, a Tableau é usada por pessoas em toda uma organização, no escritório e fora dele. Veja o impacto que a Tableau pode ter em seus dados baixando a versão de avaliação em www.tableausoftware.com/pt-br/products/trial.