



Conectá con tu audiencia: En busca de una toma de decisiones guiada por datos

Las organizaciones están reconociendo la toma de decisiones basadas en datos como una ventaja competitiva, y las prácticas de análisis de información como una capacidad que se debe tener, mientras buscan formas de progresar eficientemente.

La capacidad de retener e intercambiar información es una actividad que ha resultado clave para el desarrollo tanto individual como colectivo a lo largo de la historia. En esencia, el análisis de información nos permite entender qué sucedió en el pasado, para explicar el presente y persuadir las acciones correctas de nuestro futuro.

El desafío de involucrar durante el proceso de toma de decisiones

Muchas empresas hoy han logrado retener y almacenar datos internos y externos, pero aún no han conseguido mecanismos de intercambio de información fluidos entre las personas involucradas y principalmente “rompiendo” las barreras entre las áreas de negocio o niveles. La mayoría dispone de reportes operativos que miran principalmente “hacia atrás”, pero aún enfrentan el desafío de crear hallazgos valiosos, de forma ágil y que aporten también en la visión “a futuro”. Solamente algunas empresas han comenzado a poner en práctica el análisis de información en grupos funcionales clave, desafiados en sus esfuerzos para aprovechar realmente el poder de los datos.

Lograr un análisis de información en grupos funcionales clave, que realmente impulse la toma de decisiones basadas en conocimiento, es un punto de inflexión entre el análisis operativo y el análisis avanzado de datos. En esta línea, la visualización de datos se centra en presentar los datos de la manera más significativa, para una entrega rápida de información que sirva a la toma de decisiones. Implica hacer el mejor uso de los medios gráficos para reforzar el entendimiento y facilitar la comprensión de las personas. Una buena visualización es capaz de permitir observaciones de patrones y tendencias más rápidas, proporcionar mejor retención de información y generar mayor involucramiento y participación de los usuarios.



Imagen 1: Ejemplo de estructura guía para visualización de información en el contexto de una organización

Si se está invirtiendo en la captura de datos, en soluciones y procesos cada vez más digitales que disponen históricos valiosos, pero no se logra llegar a las personas en forma adecuada, no se estarían aprovechando todos los beneficios potenciales de nuestros esfuerzos. Por eso resulta clave invertir en mejorar los mecanismos y formatos en que la información se nos presenta y comparte para permitir que esta tenga sentido en los propósitos individuales, a lo largo de las áreas y de la organización.

Desarrollemos lo que se necesita

Una práctica de análisis de información madura debe ser capaz de combinar capacidades de exploración de información con capacidades de visualización de información. Lograr esta combinación requerirá a su vez conjugar (al menos) habilidades de comunicación, de análisis de datos, de diseño de información y de conocimiento del negocio. Veamos estas capacidades y habilidades ordenadas en una forma que nos resulte de ayuda:

1# IDEAR

Previo a desplegar capacidades de exploración y visualización de información a usuarios de nuestra organización, debemos entender que no todos tenemos las mismas expectativas de información en diversos aspectos. No nos resultan “cómodos” los mismos medios de acceso a la información, visualizar niveles iguales de agregación/desagregación de información, tener las mismas herramientas de navegación, etc. Para esto debemos entender primero... ¿para qué estamos creando el reporte o tablero? ¿qué audiencia lo va a consumir? ¿cómo será accedido? ¿por cuánto tiempo o cada cuanto tiempo será accedido? Y esto requerirá la conjunción principalmente de habilidades de comunicación con capacidades de análisis de negocio.

2# ORDENAR

Una vez tengamos claro esto, tendremos una base suficiente para preguntarnos: ¿Cuál es la información que más se debería destacar? ¿Cómo sería la mejor forma de organizar esta información? ¿Qué respuestas deberíamos ser capaces de brindar? La visión de los análisis de datos conjugada con las demás habilidades ayudaría a encontrar el balance adecuado entre contenido, formato y forma. Confirmar que estamos proporcionando a la audiencia las funcionalidades necesarias para su proceso de análisis.

3# CONECTAR

¡Y finalmente aprovechar al máximo la visualización! ¿Cómo se ve el reporte o tablero? ¿Qué percepción genera en la audiencia? ¿Cómo podría ser más amigable? Aquí es donde las habilidades de diseño de información juegan un papel importante para favorecer el entendimiento y comprensión de la información por parte de la audiencia. Para destacar lo importante, enfatizando el uso de formas y colores, aprovechando el poder del reconocimiento de patrones y diseñando visuales que transmitan el mensaje correcto a todos los públicos.

Lograr la participación de habilidades especializadas como analista de datos o diseñadores de información durante este proceso, al menos de forma momentánea, ayudaría a los analistas de negocio tradicionales a entender la importancia de conquistar a la audiencia e incorporar buenas prácticas para acercarse a esto.

Experimentemos y aprendamos

Las organizaciones deberán comprender que este proceso de desarrollo de capacidades y habilidades no es lineal, sino que es iterativo y requiere atención continua. A medida que los equipos adquieran experiencia y vayan perfeccionando sus enfoques, modelos operativos y competencias; podrán retroalimentarse y obtener mayores beneficios de sus esfuerzos. Aquellas empresas que hayan avanzado en desarrollar capacidades de análisis de exploración e información ágiles van a haber recorrido un camino que las posicionará con mayor madurez analítica para afrontar los desafíos que se avecinan en materia de análisis avanzado de datos o big data analytics.

Contactos:

Fabián Varietti
Gerente de Estrategia y Operaciones
Deloitte Uruguay
fvarietti@deloitte.com