

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
E INFORMÁTICA



“MEJORES PRÁCTICAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LOS RETOS DE
INCORPORAR UN GOBIERNO DE DATOS Y LAS REDES SOCIALES”

INFORME DE TRABAJO PRÁCTICO DE SUFICIENCIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

PRESENTADO POR EL BACHILLER:
JORDAN CASIMIRO AMARAL

Iquitos – Perú

2015

DEDICADO a mis padres Don Juan Belisario Casimiro Vela y Doña Onelly Amaral Do Santos, por su apoyo incondicional para formarme como profesional, y todos mis hermanos que son mi motor y motivo para seguir creciendo.

Agradezco a Dios por darme la inteligencia y la sabiduría; y por haberme dado una familia maravillosa.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA

ACTA DE EXAMEN ORAL DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Siendo las 17:00 horas del día 26 de Agosto del 2015, en la Instalación del Auditorio de esta Facultad, se ha constituido el jurado examinador integrado por los siguientes miembros:

Presidente : Ing. Alejandro Reátegui Pezo
Primer Miembro : Lic. Adm. Ángel Ildelfonso Catashunga Torres
Segundo Miembro : Ing. Elvis del Águila López



Se procedió, al Acto Académico del Examen Oral de Suficiencia Profesional del Bachiller: **Jordán Casimiro Amaral**, quien sustentó el tema "**Mejores Prácticas de Inteligencia de Negocios y los Retos de Incorporar un Gobierno de Datos y las Redes Sociales**", para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistema e Informática, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos y sustentado en la Ley N° 30220.


Posteriormente, al Acto de sustentación del informe final del bachiller se procedió al cálculo de Calificación y Condición Final, obteniéndose el siguiente resultado:

	Calificaciones	
	En número	En letras
Promedio de la Calificación Final de las Asignaturas.	14.50	Catorce y 50/100
Calificación de la Sustentación del Informe Final.	16.50	Dieciseis y 50/100
Calificación Final	15.50	Quince y 50/100

Se desprende que la Condición Final del Bachiller es (marcar el que corresponde):

- Aprobado con excelencia (18 a 20 puntos).
 Aprobado por unanimidad (15 a 17.9 puntos).
 Aprobado por mayoría (12 a 14.9 puntos).
 Desaprobado (Menos de 12 puntos).

Siendo las 17:50 horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando en conformidad los miembros del Jurado Examinador.



Ing. Alejandro Reátegui Pezo
Presidente



Lic. Adm. Ángel Ildelfonso Catashunga Torres
Primer Miembro



Ing. Elvis del Águila López
Segundo Miembro

MEJORES PRÁCTICAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LOS RETOS DE INCORPORAR UN GOBIERNO DE DATOS Y LAS REDES SOCIALES.

PRESENTACIÓN

Vivimos en un mundo en el que los datos son los que mandan: la información es un activo muy valioso que se genera a partir de datos esencial para definir la estrategia empresarial, la toma de decisiones y cualquier otra actividad de una compañía.

Se presentan como posibles soluciones para las empresas el de incorporar un gobierno de datos con el fin de tener un control sobre los procesos y métodos utilizados por sus administradores de datos y custodios de datos en la mejorar de la calidad de los datos.

Se abordan temas relacionados a los procesos que nos influyen en la toma de decisiones desde el punto de vista humano y ejecutivo. Derivado de la influencia de las redes sociales y las aplicaciones en la telefonía Móvil, se abordan los retos y acciones para aprovecharlas y generar ventajas Competitivas.

Se basa en la presentación de la línea estratégica que motiva el desarrollo del sistema de Inteligencia de Negocios.

Posteriormente, se ofrecen las herramientas para diseñar y construir un modelo con base en los componentes estratégicos, tácticos y en indicadores de desempeño que la organización desea instaurar, y se muestran los diversos temas que se pueden desarrollar. Al terminar, se orienta a las empresas sobre cómo utilizar las mejores prácticas y se les transmiten algunas lecciones aprendidas; de esta manera, se fomenta la creación de mejores modelos que permitan un proceso

RESUMEN

Las mejores prácticas de gobernanza de datos, ésas que facilitan la consecución de objetivos, es para medir la calidad de los datos de forma continua y a la vez de lograr el equilibrio de gobernanza de datos entre TI y las funciones de negocio, así como entre unidades de negocio y corporativas.

En el presente trabajo, se sistematizarán todos los conceptos inherentes al Data Governance, haciendo referencia a cada uno de ellos en forma ordenada, en un marco conceptual claro, en el que se desplegarán sus características y cualidades, y teniendo siempre en cuenta su relación o interrelación con los demás componentes del ambiente.

Formalizar una organización del gobierno de los datos en base a la localización híbrida de responsabilidades; organizar la gestión de datos maestros como servicio compartido operado de manera equiparable a una "fábrica de datos".

También la atención centrada en controlar la conducta de las empresas respecto a las redes sociales, que beneficien a las empresas en su productiva y el aprovechamiento de nuevas tecnologías para su expansión.

INDECI DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	4
RESUMEN.....	5
JUSTIFICACIÓN.....	9
OBJETIVOS.....	10
GENERALES.....	10
ESPECIFICO.....	10
1. INTRODUCCIÓN.....	11
2. EL GOBIERNO DE DATOS (DATA GOVERNANCE).....	12
2.1. ¿Qué es un Data Governance?.....	14
2.2. Los Pilares del Programa de Data Governance.....	14
2.3. Esferas Prioritarias de un Data Governance.....	14
2.3.1. Políticas, Estándares y Estrategia.....	14
2.3.3. Privacidad y Cumplimiento Legal.....	15
2.3.4. Data Warehouse and Business Intelligence.....	15
2.4. Principal Beneficio: Soporte en la Gestión.....	16
2.5. Por Dónde Empezar.....	17
2.5.1. ¿Por dónde empezamos? ¿Qué es lo mejor para tu empresa?.....	17
2.5.2. Aproximación Global vs. Aproximación Local.....	17
2.5.3. Conseguir el Apoyo de la Dirección.....	17
2.6 Fases de un Programa de Data Governance.....	18
2.6.1 Descubrir tu Estado: Aproximación Global con pequeños pasos.....	18
2.6.2 Plan Formativo del Programa de Data Governance.....	18
2.6.1 Descubrir tu Estado: Aproximación Global con pequeños pasos.....	18
2.6.2 Plan Formativo del Programa de Data Governance.....	19
2.6.2.1 Definir los Objetivos.....	19
2.6.2.2 Definir tu Propio Programa de Data Governance.....	20
2.6.2.3 Guía de principios para la Implantación.....	20
2.6.2.4 Establecer, Recoger y Reportar Métricas para Monitorizar el Progreso.....	21
2.6.2.5 Establecer los Beneficios Medibles con un Business Case.....	21
2.6.2.6. Incentivar y Reforzar la Participación de todas las Áreas de Negocio.....	21
3. LA ADMINISTRACIÓN DE CATALOGOS MAESTROS (MASTER DATA MANAGENNET).....	22
3.1 Identificar el Problema de Negocios.....	23
3.2 Define las Áreas de Estudio de Datos Maestros.....	23
3.3 Identificar los Sistemas y Procesos de Negocio.....	24
3.4 Identificar las Fuentes de Dato Actual.....	24
3.5 Define los Atributos de Datos del SOR.....	24
3.6 Designar Data Stewards para cada SOR.....	25
3.7 Establecer Políticas para la Gobernabilidad de Datos Maestros.....	25
3.9 Gestionar Tareas de Superposición Potenciales.....	26
3.10 Partido Duplicar Supuestos a Crear un Nuevo Registro Maestro.....	27

3.11. Administrar Jerarquías.....	29
3.12. Administrar Agrupaciones.....	29
3.13. Arquitecto de la Solución MDM.....	29
4. LA CALIDA DE DATOS (Data Quality).....	30
4.1 La Calidad de los Datos.....	31
4.2. Establecer Políticas de Calidad de Datos.....	32
4.3. Línea Base de Calidad de Datos.....	32
4.4. Limpiar los Datos.....	33
5. MEJORES PRACTICAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO (QUE HACER).....	33
5.1 Banca.....	34
5.2 Seguro.....	35
5.3 Gobierno.....	35
5.4. Cuidado De La Salud.....	36
5.5. Telecomunicaciones.....	36
6. LECCIONES APRENDIDAS (QUÈ NO HACER).....	39
7. LA CULTURA DE LA MEDICIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.....	41
7.1 Define la Carta Data Governance.....	41
7.2 Define la Estructura Organizativa de datos Gobernanca.....	41
7.3 Establecer el Consejo de Gobierno de datos.....	41
7.4 Establecer el Grupo de Trabajo sobre Gobernanza de datos.....	42
7.5 Identificar los Administradores de Datos.....	42
7.6 Realizar Reuniones Ordinarias del Data Governance.....	42
8. EL PAPEL DE LA REDES SOCIALES EN LAS DIVERSAS INDUSTRIAL.....	46
7.1 Modelos Integrados Añadiendo el Valor de las Redes Sociales.....	48
7.2. La integración de información no estructurada.....	48
7.2.1. Qué nos enseñan los Datos: Información no Estructurada Y Datos Estructurados.....	48
CONCLUSIÓN.....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52

INDECI DE FIGURAS

FIGURA 1.1-----	12
FIGURA 1.2-----	12
FIGURA 2.3-----	18
FIGURA 3.4-----	26
FIGURA 3.5-----	27
FIGURA 3.6-----	28
FIGURA 3.7-----	28
FIGURA 4.8-----	30
FIGURA 7.9-----	43
FIGURA 7.10-----	44
FIGURA 8.11-----	47
FIGURA 8.12-----	49

JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo adquiere una notoria importancia pues en nuestro país y de modo muy particular en la región Loreto; y más aún en nuestra ciudad no existe organización alguna sea del ámbito gubernamental o privado de origen local; que tenga implementada una solución tecnología de Inteligencia de Negocio.

La información que aquí se resumen y sistematiza pretende ser una guía para aquellas organizaciones que tomen la decisión de implementar una Data Governance, sin importar si la solución sea para una gran empresa o pequeña o si la solución será comercial o de tendencia libre, esto por el lado de la empresa. Pero además pretende brindar a los primerizos una puerta de inicio a los temas técnicos que los profesionales en TIC's tendrán que asumir.

El crecimiento de las redes sociales en las empresas y las principales motivaciones para su utilización, el papel de los clientes y la influencia de las redes en la rentabilidad empresarial.

OBJETIVOS

GENERALES

Aplicar los beneficios de MEJORES PRÁCTICAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LOS RETOS DE INCORPORAR UN GOBIERNO DE DATOS Y LAS REDES SOCIALES en los proceso de toma de decisiones organizacionales.

ESPECÍFICO

- ❖ Dar énfasis a la búsqueda de una cultura organizacional y el impacto que generan la Inteligencia de Negocio.
- ❖ La influencia de las nuevas tecnologías como Data Governance y las redes sociales.

1. INTRODUCCIÓN

Los activos de información son inmensamente valiosos para cualquier empresa, y debido a esto, dichos activos deberán ser almacenados adecuadamente y de fácil acceso cuando se necesitan. Sin embargo, la disponibilidad de demasiados datos hace que la extracción de la información más importante sea difícil, si no imposible. Ver resultados de cualquier búsqueda de Google, y verá que la ecuación de datos = información no siempre es correcta, es decir, demasiados datos es simplemente demasiado. El almacenamiento de datos es un fenómeno que surgió de la gran cantidad de datos electrónicos almacenados en los últimos años y de la urgente necesidad de utilizar esos datos para lograr objetivos que van más allá de las tareas de rutina vinculados al procesamiento diario. En un escenario típico, una gran corporación tiene muchas sucursales, y los altos directivos tienen que cuantificar y evaluar cómo cada sucursal contribuye al rendimiento empresarial global. Esta circunstancia lleva a las compañías a proteger los datos como el activo económico que son. Desde el momento en el que se toma consciencia de la importancia de los datos y los retos que se plantean al unificar estos activos, comienzan a aflorar problemas y dudas en torno a la gestión de los datos (Data Governance). Esto incluye un marco de toma de decisiones y responsabilidades definiendo los procesos, roles, estándares y métricas para asegurar un uso efectivo de los datos y la información que permita a las empresas lograr su objetivos. Esto implica establecer:

Políticas de datos: descripción de las reglas de control de la integridad, seguridad, calidad y uso de los datos durante su ciclo de vida y cambios de estado de los mismos.

Estándares de datos: desarrollo de los procedimientos aplicables a las políticas de datos.

Arquitectura de los datos: modelos, políticas o estándares que definen qué datos se recogen y cómo se guardan, organizan, integran y se usan en los sistemas de datos de las compañías.

MDM (Master Data Management) es una parte esencial de la estrategia de integración de cualquier empresa.

DATA QUALITY es el aumento de la confianza en los datos de la empresa al hacer que la calidad de los datos sea más visible y más pertinente para la empresa”.

2. EL GOBIERNO DE DATOS (DATA GOVERNANCE)

Con el objetivo de obtener el máximo crédito del uso/tratamiento de los datos, es imprescindible planificar una estrategia de gestión. Para ello es esencial tener en cuenta la tipología de los datos, las actividades de la compañía en el mercado y los posibles problemas que se pueden generar en la gestión interna.

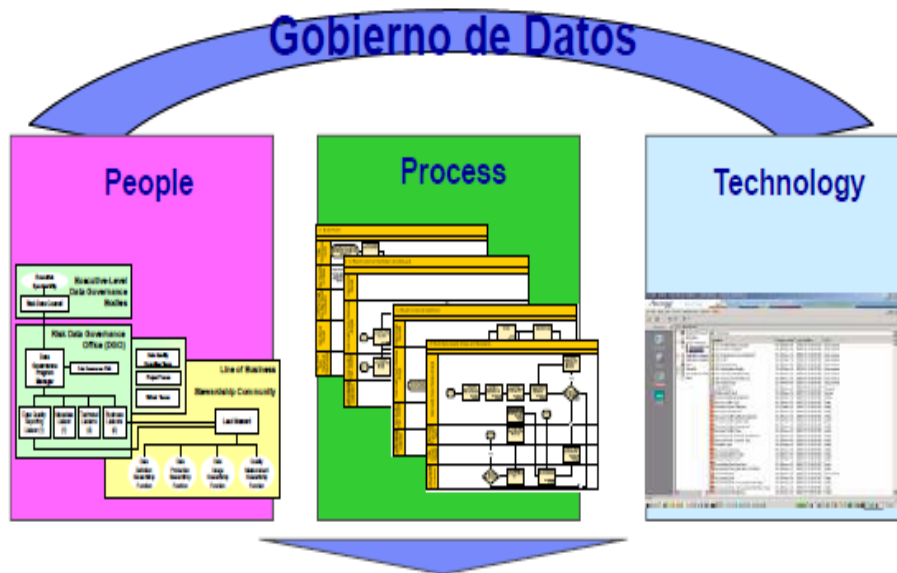


Fig 1.1

Debemos, de una forma proactiva, aprovechar la información para descubrir su valor mientras se maneja el riesgo. Creando la necesidad de un mejor Gobierno de Datos asegúrese que la información es entendida y consistentemente definida. Aumente el uso y la confianza de la información como un activo de la empresa. Los datos, reduzca el riesgo y cumpla.

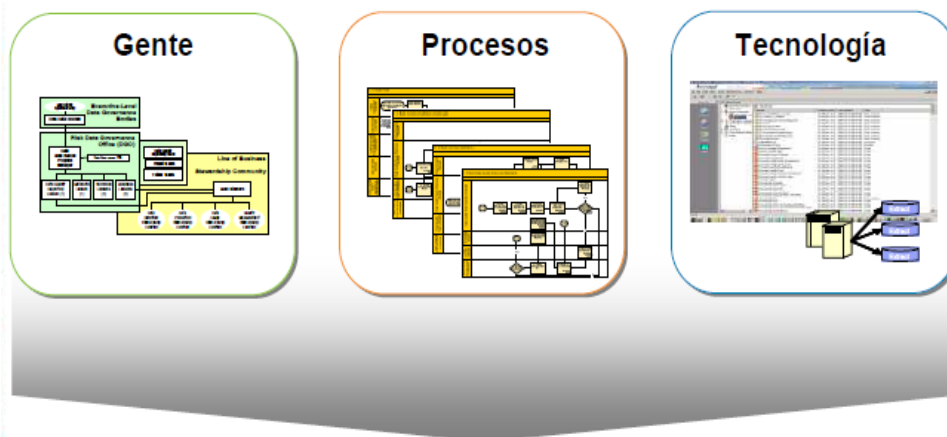


Fig 1.2

Governance es la disciplina de tratamiento de datos como un activo de la empresa. Eso implica el ejercicio de los derechos de decisión para optimizar, seguro, y el apalancamiento de datos como un activo de la empresa. Se trata de la orquestación de las personas, proceso, la tecnología y la política dentro de una organización, para derivar el óptimo valor de los datos empresariales. Data Governance juega un papel fundamental en la alineación de la stovepiped, ya menudo contradictorias políticas dispares, conflictos que causan anomalías en los datos en el primer lugar.

Al igual que en los primeros días de Customer Relationship Management (CRM), las organizaciones están empezando a nombrar a los propietarios de tiempo completo o de tiempo parcial de Datos Gobernables. Como con cualquier disciplina emergente, hay múltiples definiciones de Data Governance, pero el mercado está empezando a cristalizar en torno a la definición del tratamiento de los datos como un activo.

Normas contables tradicionales no permiten que las compañías tratan datos como una financiera de activos en sus balances, a menos que haya sido comprado a una entidad externa.

A pesar de este tratamiento contable conservador, las empresas ahora entienden que sus datos deben ser tratados como un activo similar al inmovilizado material.

El tratamiento de los datos como un activo empresarial estratégico implica que las organizaciones necesitan para construir inventarios de sus datos existentes, tal como lo harían para los activos físicos. La organización típica tiene una cantidad excesiva de datos sobre sus clientes, proveedores y productos. La organización ni siquiera puede saber dónde se encuentra los datos. Esto puede plantear problemas, especialmente en el caso de personalmente identificación información capaz (PII). Las organizaciones necesitan para asegurar crítica para el negocio de datos dentro de su financiera, planificación de recursos empresariales y de recursos humanos solicitudes de cambios no autorizados, ya que esto puede afectar a la integridad de su información financiera, así como la calidad y la fiabilidad de los negocios diarios decisiones. También deben proteger la información confidencial de sus clientes, tales como crédito números de tarjetas y datos PII, así como la propiedad intelectual, como listas de cliente, diseños de productos, y algoritmos propietarios de tanto internos como externos amenazas. Por último, las organizaciones necesitan para obtener el máximo valor de sus datos, iniciativas de conducción como la mejora de la gestión de riesgos y la centralidad del cliente.

Los datos son a la vez fuente más grande de una organización de valor y su mayor fuente de riesgo. La mala gestión de datos a menudo significa malas decisiones de negocios y una mayor exposición a violaciones de cumplimiento y robo. Por ejemplo, las regulaciones tales como la Ley Sarbanes-Oxley en los Estados Unidos, el equivalente Sarbanes Europea Oxley, y los instrumentos financieros japoneses y Exchange Ley (J-SOX) dictar un equilibrio entre el acceso restringido y el uso adecuado de los datos, como dispuesto por las normas, políticas y regulaciones. Por otro lado, la capacidad de apalancamiento limpia, datos de confianza pueden ayudar a las organizaciones ofrecer un mejor servicio, en

coche la lealtad del cliente, gastar menos esfuerzo cumplir con las regulaciones y la presentación de informes, y aumentar la innovación.

2.1. ¿Qué es un Data Governance?

“Gobierno de Datos es la orquestación de personas, procesos y tecnología para capacitar una organización para promocionar al dato como un activo corporativo”

Data Governance es, en definitiva, una estrategia que abarca en su conjunto el entorno de los activos de información y que las empresas ponen en marcha para respaldar determinados valores y comportamientos en el proceso de evaluación, creación, almacenamiento, uso y eliminación de datos y activos de información.

2.2. Los Pilares del Programa de Data Governance

Los Programas de Data Governance tienen una serie de características comunes que son:

- ❖ Tres objetivos comunes: la creación de reglas, la resolución de conflictos y el aseguramiento de la continuidad del negocio. Las reglas variarán dependiendo del área de la compañía y el sector económico.
- ❖ Todos emplean la mayor parte, sino todos, de los componentes de un Plan de Data Governance.
- ❖ Todos emplean procesos y servicios universales.

Simultáneamente, todos estos programas difieren entre sí en función del énfasis que den a ciertas decisiones relacionadas con la gestión de los datos y sus acciones. Según en qué nos centremos, las reglas y las preocupaciones que los actores implicados en el Programa de Data Governance necesitan abordar, tales programas variarán. Esto, lógicamente, afectará al grupo implicado, en sus acciones y en los esfuerzos necesarios.

2.3. Las Esferas Prioritarias de un Data Governance

2.3.1. Políticas, Estándares y Estrategia.

Este pilar está liderado por un grupo dentro de la empresa que necesita el apoyo de la alta dirección para garantizar una correcta implementación. Una buena forma de facilitar el éxito en su implantación es hacer a sus participantes responsables de:

- ❖ Revisar, aprobar y monitorizar las políticas;
- ❖ Definir, elegir, revisar, aprobar y monitorizar los estándares;
- ❖ Alinear los intereses de todas las políticas y estándares;
- ❖ Contribuir a la definición de las reglas que afecten al negocio;

- ❖ Contribuir a las estrategias referentes a los datos;
- ❖ Identificar a las partes interesadas y establecer los canales de toma de decisiones.

2.3.2. Privacidad y Cumplimiento Legal

Los programas se implementan como consecuencia de la necesidad de garantizar el cumplimiento de la regulación referente al manejo de datos (personales o no); suelen estar impulsados por las áreas de negocio y tecnología o por la expansión del Programa de Governance, Riesgos y Cumplimiento (GRC en inglés).

Por lo general, estos programas comienzan focalizándose en grupos concretos de datos como respuesta a necesidades concretas. Engloban el uso de la tecnología para la localización de datos sensibles, su protección y la gestión de políticas y control.

Los consejos para una implementación exitosa pasan por establecer las siguientes responsabilidades para el plan de Data Governance y las partes implicadas:

- ✓ Ayudar a la protección de datos sensibles mediante el apoyo y respaldo de los requisitos de gestión de accesos y seguridad;
- ✓ Colaborar en la identificación de riesgos y en la definición de los procesos de gestión del riesgo;
- ✓ Dar soporte adecuado en los casos de requerimientos específicos como consecuencia de necesidades y requerimientos regulatorios, de cumplimiento contractual y de arquitectura técnica.
- ✓ Identificar a las partes relevantes, estableciendo procesos de toma de decisiones y escalado, definiendo roles y responsabilidades.

2.3.3. Data Warehouse and Business Intelligence.

Los programas de Data Governance centrados en estas áreas se definen conjuntamente con datos específicos de data warehouse, herramientas de Business Intelligence, Smart Data y cualquier otra forma de almacenamiento de la información (por ejemplo, en la nube y el SaS). La creación de estos programas generalmente requiere decisiones entorno a la gestión de los datos cuyo objetivo es la creación de un sistema de gestión estratégica creado en base a políticas y estándares.

El alcance de estos proyectos se limita a las reglas, roles y responsabilidades del sistema de gestión de almacenamiento de datos. No obstante, puede ser un magnífico piloto para un programa completo de Data Governance.

Nuestras recomendaciones a la hora de implementar un programa basado en estas características son:

- ✓ Establecer con claridad las reglas y directrices para el uso de los datos y la definición del concepto de “dato” (por ejemplo, ¿qué consideramos cliente y cómo lo definimos?);
- ✓ Identificar a las partes relevantes, estableciendo procesos de toma de decisiones y escalado y definiendo roles y responsabilidades;
- ✓ Identificar los datos sensibles en cada una de las fases del ciclo de vida del dato;
- ✓ Concretar el valor de los datos como activos en los proyectos basados en datos.

2.4. Principal Beneficio: Soporte en la Gestión

Los directores que encuentran dificultades en la gestión de datos para la toma de decisiones como consecuencia de los potenciales efectos para el negocio de este tipo de operaciones y las implicaciones legales existentes en la mayoría de los casos implementan un plan de Data Governance. Estos programas ayudan a tomar decisiones porque se basan en datos de confianza en cuanto a calidad, seguridad y legalidad.

- ❖ Estos programas pueden consistir en consejos específicamente creados que analicen las interdependencias, tomen decisiones y gestionen riesgos. En ocasiones, el Programa de Data Governance se centra en varios aspectos, no sólo en uno, como el soporte a la gestión y el cumplimiento normativo. En estos supuestos es conveniente que las partes implicadas se responsabilicen de:
 - ❖ Medir el valor de los datos y el esfuerzo que suponen;
 - ❖ Alinear marcos de trabajo e iniciativas;
 - ❖ Identificar a las partes relevantes, estableciendo procesos de toma de decisiones y escalado y definiendo roles y responsabilidades;
 - ❖ Identificar los datos sensibles en cada una de las fases del ciclo de vida del dato;
 - ❖ Monitorizar y reportar los proyectos basados en datos;
 - ❖ Promocionar una comunicación interna basada en datos.

2.5. Por Dónde Empezar

2.5.1. ¿Por dónde empezamos? ¿Qué es lo mejor para tu empresa?

Como hemos comentado anteriormente, es relativamente fácil diseñar un Plan de Data Governance y su organización administrativa, asignando

roles y responsabilidades al personal antes de desarrollar las directivas del programa.

Sin embargo, seamos sinceros, lo más productivo es empezar estableciendo el objetivo y el valor que queremos obtener de este proceso. Definir cómo nos ayudará cada esfuerzo para la consecución de beneficio y valor para la compañía; la gestión eficiente de los costes en un entorno cada vez más complejo, y la garantía de la continuidad del negocio atendiendo a los riesgos y al cumplimiento normativo.

Por tanto, es esencial comprender la propuesta de valor y desarrollar un plan de comunicación de la misma de la manera más sencilla y clara posible.

Tan pronto como se concreten los problemas entorno a los datos, la forma de hacerles frente y las métricas que nos indiquen el éxito de nuestra misión, su compañía estará lista para comenzar a recoger los beneficios de un Programa de Data Governance basado en Valor.

2.5.2. Aproximación Global vs. Aproximación Local.

Somos conscientes de que cada compañía realiza su actividad de un modo específico. Por esta razón, no siempre es posible desarrollar un plan de Data Governance de alcance global que sirva a todas sus subsidiarias.

Por otro lado, la creación de un programa local constituye también una buena forma de contar con un plan piloto. Es más, en tanto muchas compañías aún trabajan en unidades de negocios diferentes dentro de la misma estructura, también es posible crear un plan de Data Governance exclusivo para un área de negocio.

2.5.3. Conseguir el Apoyo de la Dirección.

Un plan de Data Governance conlleva cambios en la cultura y forma de trabajar de las organizaciones. Requiere revisar la inversión en proyectos de datos y tecnologías. También fuerza a analizar el rol de las partes implicadas en cada uno de los procesos.

Se necesita un análisis profundo que asegure la coherencia entre las decisiones relevantes generales y el responsable de Data Governance que represente a las áreas y/o líneas de negocio inmersas. Con todas las partes comprometidas con el mismo objetivo, las probabilidades de que los cambios necesarios se ejecuten, se incrementan.

2.6 Fases de un Programa de Data Governance

No todos los esfuerzos en nuestro plan de Data Governance arrojarán los beneficios esperados. Innumerables obstáculos hacen peligrar el valor y el éxito

del plan. Estas barreras pueden ser culturales, políticas u organizativas como resultado de los cambios necesarios para hacer posible avanzar en la implantación de las iniciativas pretendidas.

A continuación ofreceremos algunos consejos para facilitar el proceso:

2.6.1 Descubrir tu Estado: Aproximación Global con pequeños pasos

La implementación de un plan de Data Governance es un proceso interactivo. Comienza con las personas, las políticas y la cultura y continúa con las partes interesadas en el plan y la tecnología implicada.

Aunque hay que dar los pasos necesarios para ir avanzando en la escala de madurez, comience con un proyecto pequeño. El equilibrio entre la estrategia y la táctica es necesario para asegurar que ponemos nuestros esfuerzos en la dirección que realmente queremos.

Nuestro enfoque para la implantación de un plan de Data Governance que se adapte a las necesidades de la compañía comienza por entender cuál es el punto de partida. Para ello aplicamos nuestro modelo de madurez basado en la metodología COBIT a cada pilar.



Fig 2.3

2.6.2 Plan Formativo del Programa de Data Governance

La mayor responsabilidad de las partes implicadas que suelen ser los miembros del consejo de Data Governance de la empresa es asegurar la efectividad del uso y control de los activos de datos. Se debe escoger a las mejores personas para representar cada área implicada y hacer

de ellas un equipo que incluya expertos de todos los departamentos afectados de la compañía.

La descripción de estos roles debe incluirse en la descripción de los puestos de trabajo. Y lo más importante: nos debemos asegurar que disponen del tiempo suficiente para poner en práctica estas nuevas tareas.

2.6.2.1 Definir los Objetivos

Una vez que tenemos un estudio que nos permite conocer los objetivos de negocio actuales, sus necesidades y el impacto que tiene en nuestro negocio, Mind Your Privacy estará en condiciones de determinar la situación actual de la compañía que así se lo solicita. Se usará para ello el modelo basado en COBIT a no ser que el cliente especifique otro.

Gracias a este modelo, Mind Your Privacy podrá presentar un estado actual de la situación especificando los 6 pilares que componen el plan de Data Governance para definir en cuál de ellos fijaremos nuestro objetivo, buscando siempre el mayor impacto en el negocio de nuestros clientes. Dichos pilares son los que se han comentado en este documento:

1. Políticas, Estándares y Estrategia
2. Calidad del Dato
3. Privacidad y Cumplimiento Legal
4. Seguridad
5. Arquitectura e Integración
6. Almacenamiento: DW, BI & Nube
7. Soporte a la gestión Y donde el Data Governance puede tener el mayor impacto en el uso que tu compañía hace de los datos, alineados con estos pilares.

2.6.2.2 Definir tu Propio Programa de Data Governance.

Cada compañía es distinta. No todas cuentan, por ejemplo, con los mismos recursos ni con el mismo presupuesto. Cualquier

plan de Data Governance debe personalizarse de acuerdo con las necesidades de cada empresa u organización para obtener los mejores resultados posibles. No olvidemos que esta es una herramienta flexible que se puede adaptar a distintas opciones y diferentes situaciones.

2.6.2.3 Guía de Principios para la Implantación.

En resumidas cuentas, si queremos crear un plan de Data Governance adecuado, el primer paso que debemos dar es analizar los siguientes aspectos: la situación actual de la compañía en relación a sus objetivos de negocio; sus necesidades funcionales; el impacto en el proceso de negocio; las mejoras organizativas y de procesos; el coste de implementación, y su complejidad junto con las necesidades técnicas que supondría.

En el momento en el que contemos con una “foto” de la situación daremos nuestro segundo paso proponiendo un plan concreto de Data Governance. Esta propuesta contendrá las recomendaciones preliminares para su implantación y los objetivos de tal implantación. La propuesta está siempre abierta a debate y a modificaciones que indica el cliente según sus comentarios.

Nuestro tercer paso es una evaluación técnica que permita un análisis de gaps para la creación de una arquitectura de datos adecuada para la compañía y sus objetivos de negocio. Este análisis de “vacíos” se basa en consideraciones organizativas, funcionales, de procesos, tecnología y arquitectura.

El cuarto paso es la priorización. La compañía tendrá en cuenta los costes, beneficios y riesgos de cada iniciativa que se sugiera en relación al plan de Data Governance para su correcta evaluación.

Y por último, no por ello menos importante, se define un plan de trabajo para los desarrollos de los procesos centrados en hacer posibles los objetivos de negocio y que plasmará las iniciativas y los proyectos de la compañía en relación al plan de Data Governance.

2.6.2.4 Establecer, Recoger y Reportar Métricas para Monitorizar el Progreso.

Ser capaces de medir el retorno inmediato de nuestro esfuerzo garantizará la acogida necesaria para continuar con el proceso.

Las métricas deberían definirse una vez que el Proyecto haya comenzado, y no antes, deberán centrarse en métricas cuantitativas que contribuyan a los objetivos del proyecto. Las métricas deben combinarse con el valor del negocio, costes de gestión de los datos y madurez del proceso de gestión. La creación de un dashboard de KPIs del Programa de Data Governance constituye una buena solución para la automatización del proceso de monitorización de su progreso.

2.6.2.5 Establecer los Beneficios Medibles con un Business case.

Un plan efectivo de Data Governance proporciona beneficios a largo plazo. Sin bien algunos de sus efectos pueden no ser visibles inmediatamente, como es el caso de los datos clave y los procesos de negocio que apoyan. Calcule el coste de gestión de esos datos. Cuantifique el riesgo de que esos datos fuera incorrectos o estuvieran comprometidos o se perdieran. Identifique las oportunidades que unos datos de calidad ofrecen para la mejora de los beneficios de la empresa a través de una mejor atención al cliente y visión de negocio interna.

2.6.2.6 Incentivar y Reforzar la Participación de todas las Áreas de Negocio.

Contar con la participación necesaria de las áreas de negocio implicadas es esencial para garantizar el éxito. Sin su participación ni su adopción de los cambios propuestos el Plan de Data Governance no será más que otra montaña de procedimientos cogiendo polvo en un cajón.

Construir un sistema de incentivos basados en recompensas dependiendo de la participación y la consecución de objetivos reforzará la prioridad del proyecto obteniendo un compromiso mayor por parte de todos los actores implicados en el proceso.

3. LA ADMINISTRACIÓN DE CATALOGOS MAESTROS (MASTER DATA MANAGENNET).

MDM es el acrónimo de Master Data Management. Esta importante y cada vez más popular disciplina empresarial, está diseñada para eliminar el elevado número de errores, redundancias e inconsistencias que existen en los diversos y fragmentados entornos de

información de hoy en día. MDM puede ayudar a las organizaciones a mejorar la productividad e impulsar el rendimiento operativo mejorando la precisión de la información y el intercambio de datos dentro y fuera de la empresa.

Para cumplir con los objetivos estratégicos fundamentales, como el crecimiento de los ingresos, costos reducción y gestión del riesgo, las organizaciones necesitan para ganar el control sobre los datos que a menudo encerrado en silos en todo el negocio. El más valioso de esta la información crítica para el negocio de datos sobre los clientes, productos, materiales, proveedores y cuentas que se conoce comúnmente como maestro datos. A pesar de su importancia, los datos maestros a menudo se replica y dispersa a través de procesos de negocio, sistemas y aplicaciones en toda la empresa.

Las organizaciones están empezando a reconocer el valor estratégico de los datos maestros. Son el desarrollo de largo plazo Master Data Management (MDM) planes de acción, para aprovechar esta información para impulsar el éxito empresarial.

Un dominio de datos maestros se refiere a una categoría específico de la información, tales como clientes, productos, materiales, proveedores o cuentas. Cada dominio tiene datos específicos atributos que necesitan ser "fijos para el propósito." Por ejemplo, un número de teléfono es un atributo importante para el dominio de datos de clientes, ya que es importante para una empresa que tiene información de contacto válida en caso de necesidad.

Hay relaciones entre dominios de datos maestros que representan el verdadero entendimiento. Por ejemplo, es valiosa para un banco para tener una vista vinculada de todas las cuentas y productos para un cliente determinado, de manera que pueda entender la relación total de facilitar el mantenimiento, la venta de productos adicionales, y análisis de rentabilidad propia. Los clientes, cuentas y productos que representan datos maestros dominios que tienen una relación.

Es útil reconocer lo que no es de datos maestros. Los datos maestros no se utilizan por una sola aplicación. Se trata de datos de alto valor, y no de datos de bajo valor.

Finalmente, es en general, no los datos que se actualiza con poca frecuencia.

Sin la supervisión adecuada, las iniciativas MDM invariablemente resultan en la fricción de la organización, ya que las líneas individuales de negocios perciben que tiene que ceder el control de sus datos al centro de MDM. Nos referimos a este escenario como "MDM activa", y es por eso que la gobernanza de datos maestros es tan crítica.

3.1 Identificar el Problema de Negocios

Identificar el problema de la empresa está estrechamente relacionado con el primer paso de la IBM Data Gobernanza, "Define el problema de negocios." Una iniciativa MDM tiene que ser suficientemente táctica para asegurar una recuperación rápida. La mayoría de las iniciativas de MDM tienden a centrarse en los objetivos clave de crecimiento los ingresos, reducir los costos, y la gestión de riesgo. Crecimiento de los ingresos podría centrarse en la centralidad del cliente, y el costo reducción podría

identificar proveedor eficiencias, mientras que la gestión de riesgos puede ser que desee para mejorar los cálculos de riesgo de crédito global a las contrapartes clave.

3.2 Define las Áreas de Estudio de Datos Maestros

Aunque la priorización de las entidades de datos maestros tiende a variar por la industria, hay ciertos puntos en común. Entidades de datos maestros clave tienden a ser clientes, los datos del proveedor, agente, ubicación, productos, materiales, empleados y financieros. Cliente de datos es, de lejos, la entidad de datos maestros más común logró porque los clientes son el alma de cualquier negocio. Para la mayoría de las empresas, el departamento de recursos humanos será patrocinar datos maestros de los empleados, y el departamento de finanzas querrá asegurar un gráfico consistente de cuentas para facilitar la consolidación financiera suave.

Los fabricantes tienden a centrarse en el cliente, proveedor, producto, artículo, y de activos datos maestros. Los patrocinadores típicos de datos de los clientes incluyen las ventas, comercialización, y las áreas de servicio al cliente. El director general de una importante empresa de productos industriales patrocinado una iniciativa MDM cuando su homólogo en otra compañía le dijo: "Somos una de sus primeras cinco clientes", que es algo que su propio equipo no pudo validar fácilmente. Los grupos de la cadena de suministro y de ingeniería tienen un intenso interés en los datos del producto y maestros de materiales, con el fabricante típico tener cientos de miles de SKUs en múltiples jerarquías. Por último, maestro de proveedores de datos es de gran interés para las áreas de la cadena de suministro, adquisición y financieros.

Los aseguradoras se centran en los datos de los asegurados y maestros agente con patrocinadores comerciales desde el marketing, administración de políticas, y la distribución. Los bancos se centran en cliente, cuenta, y maestros de producto de datos, patrocinado por la gestión de riesgos, la comercialización, servicio al cliente, la banca minorista, y los departamentos de banca corporativa.

Proveedores de servicios de telecomunicaciones ("telcos") tienen múltiples sistemas que están orientados a productos individuales, como teléfono fijo a base de cobre, inalámbricas y DSL. Como resultado, las empresas de telecomunicaciones necesitan una visión única de la relación global con suscriptores, para facilitar programas como la gestión de pérdida de clientes y la venta cruzada productos adicionales. Otras entidades de datos maestros incluyen productos, activos, clientes uso, proveedores y tarifas.

Los minoristas tienden a tener un intenso interés por cliente, producto y proveedor datos maestros. Los departamentos de marketing en muchos minoristas están haciendo al cliente datos maestros una piedra angular de los programas de la centralidad del cliente y la lealtad.

Los grupos de la cadena de suministro y comercialización de estas organizaciones tienen un intenso interés en la gestión eficiente de los datos maestros de producto porque va tener personal considerable que manejan cientos de miles de SKUs a través

de múltiples jerarquías. Por ejemplo, negocian cadena de suministro y las finanzas a un gran minorista importantes descuentos con sus proveedores, y adecuado uso del fabricante de reembolsos, una vez que entendieron el gasto total con cada proveedor en todos productos y unidades de negocio.

3.3 Identificar los Sistemas y Procesos de Negocio.

Que consumen los Datos

Es importante entender que los sistemas y procesos de negocio consumen los datos. El nuevo centro de MDM también tendrá que apoyar a los sistemas y negocio procesos.

3.4 Identificar las Fuentes de Dato Actual.

Es importante identificar las fuentes actuales de datos y las reglas de negocio asociado con esos datos. Usted probablemente ha abordado esta sub etapa, al menos parcialmente, antes en el gobierno de datos.

3.5 Define los Atributos de los Datos del SOR.

Una vez más, es probable que haya abordado esta sub etapa, al menos en parte, a principios de la gobernanza de datos. Es importante llegar a un acuerdo sobre los atributos de datos del sistema de registro (SOR). Por ejemplo, los atributos de los datos por "cliente" pueden incluir el nombre perfil primer, apellido, número de teléfono, Número de Seguro Social o nacional de identidad, dirección, ciudad, estado y código postal.

Tanto IBM InfoSphere MDM e IBM iniciaron ofrecen un modelo de datos definido define que es útil para poner en marcha una aplicación MDM.

La organización Data Governance tiene que actuar como un desempate cuando la llave atributos de datos de la SOR se actualizan por más de un proceso de negocio. Echemos consultar un ejemplo de la industria de servicios financieros. A los servicios financieros empresa poseía tanto un banco y una compañía de seguros de vida y estaba en la ciudad.

El Proceso Data Governance. Proceso de implementación de un programa de MDM centralizada para gestionar mejor cliente relaciones.

El equipo de gobierno de datos alcanzó un acuerdo sobre los 21 atributos para "datos de los clientes. La política de gobierno de datos fue que un cliente podría hacer un cambio a su perfil llamando ya sea el banco o el seguro de vida empresa y tienen los cambios en cascada en toda la empresa. Este proceso creó algunos problemas de gobernabilidad de datos. El banco aceptaría cambios en fecha de nacimiento con documentación limitada, mientras que la división de seguros de vida haría exigir documentación, debido al impacto sobre las primas de seguros de vida.

El banco cree que el proceso de seguro de vida se aminore su velocidad, y la compañía de seguros de vida se sentía que los procesos del banco eran demasiado arriesgado.

Después de mucho retorcimiento de las manos y varias reuniones internas, el Data Governance Consejo negoció un compromiso. Los representantes de servicio al cliente en el banco tendría una pantalla que clientes que también tenían un seguro de vida política. Si el cliente no tenía un seguro de vida, el banco aceptaría cambios en la fecha de nacimiento y sin documentación. Si el cliente de un banco también tenía un seguro de vida, el banco requiere el cliente para enviar apoyo documentación.

3.6 Designar Data Stewards para cada SOR.

La organización tiene que designar a los administradores de datos para cada SOR. Estos administradores tengan que residir dentro de la empresa e informar a los patrocinadores ejecutivos para sus dominios de datos respectivas.

Los administradores de datos deben tener conocimiento suficiente sobre los datos forma es que se utiliza en las operaciones de la empresa en el día a día. Por ejemplo, el mayordomo para los datos de los clientes residiría en ventas, servicio al cliente, o comercialización.

Del mismo modo, el mayordomo de los datos del producto podría residir dentro de la cadena de suministro, ingeniería, o investigación y desarrollo.

3.7 Establecer Políticas para la Gobernabilidad de Datos Maestros

El programa de gobierno de datos necesita establecer políticas en torno a MDM.

Ejemplos de este tipo de políticas son los siguientes:

- reglas de coincidencia de datos
- Reglas para automáticas de juego versus intervención manual.

Reglas de validación de datos

- ❖ Reglas que rigen los cambios en los datos críticos, como una fecha de nacimiento en el caso de una aseguradora de vida
- ❖ Convenciones de nombres
- ❖ Identificación de específica atributos de datos tan sensibles

3.9 Gestionar Tareas de Superposición Potenciales

Una superposición potencial ocurre cuando un registro se actualiza con información que es radicalmente diferente de los datos que ya están en el expediente. Esta situación es típicamente considera la tarea más urgente de resolver. Por ejemplo, considere la situación se ilustra en la figura 3.4. El mayordomo de datos revisa un registro que solía pertenecer a Jane Lewis. Sin embargo, el 24 de agosto de 2006, el registro se actualiza. Ahora parece pertenecer a una mujer llamada Linda Xiang. Linda Xiang y Jane Lewis son claramente no la misma persona, pero cuando nos fijamos en cómo se estructura el registro, puede ver que en los datos de un punto de Linda Xiang fue salvado sobre los

datos Jane Lewis. Los causa podría ser un error de entrada de datos tipográfico bastante común, en la que Jane registro de Lewis estaba abierta en la pantalla cuando el representante de servicio al cliente comenzó a escribir, sin darse cuenta de que él o ella estaba escribiendo sobre los datos de otra persona.

También hay algunas situaciones en las que este escenario sería perfectamente válido. Por ejemplo, es ciertamente plausible que los datos de una persona cambiarían significativamente suficiente para pabellón una tarea potencial superposición causa de un matrimonio, divorcio, mover o cambiar teléfono número. En cualquier caso, nunca está de más para los datos mayordomo de investigar, de doble control, y verificar que los usuarios están viendo la correcta los datos de la persona.

Debido a su carácter urgente, las tareas posibles de superposición son generalmente la máxima prioridad para el mayordomo de datos para resolver. Si ciertos elementos de datos tales como nombre, número de identidad o número de teléfono son completamente diferentes, IBM MDM estos registros como tareas potenciales de superposición.



Fig 3.4

3.10 Partido Duplicar Supuestos a Crear un Nuevo Registro Maestro

Consideremos otro ejemplo de cómo un administrador de datos a una aseguradora de múltiples líneas puede aprovechar un motor de juego como IBM Iniciar Maestro Servicio de datos o IBM InfoSphere Calidad escenario para crear un perfil del cliente con los mejores datos de todo fuentes. La aseguradora tiene información de los clientes varios archivos (FIC) dentro de la vida los seguros, el seguro del dueño de casa, y seguro de auto y busca crear un portafolio cliente con los mejores datos de todo todas estas líneas.

Como se muestra en la Tabla 3.5, el asegurador se inicia con tres cuentas de la vida, los propietarios de viviendas y líneas de seguro de auto con nombres similares, pero ligeramente diferentes direcciones y números de teléfono, y con fechas de nacimiento que son en blanco o inconsistentes. El mayordomo de datos tiene que evaluar si estas cuentas tienen que estar vinculadas. Si estas cuentas están vinculadas, el mayordomo de datos necesita para crear un solo portafolio cliente con la mejor información de toda la empresa.

Con base en la similitud de los nombres de las calles y direcciones, el motor de juego es capaz de determinar que las pólizas de la vida y de vivienda deben estar vinculadas, como se muestra en la Tabla 3.6. Todavía hay duda acerca de si "J. Smyth" con el auto póliza de seguro es la misma persona que "John Smith"

Fig 3.5

CLASSIC ACCOUNT-TO-CUSTOMER TRANSFORMATION-ACCOUNT VIEW					
SOURCE	LEGACY KEY	NAME	ADDRESS	PHONE	BIRTH DATE
LIFE	70328574	JOHN SMITH JR	10 MAIN ST BOSTON MA 02110	77812599945	02/05/1940
HOME	80328575	MR JOHN SMITH	10 MAIN ST BOSTON UNIT 10 BOSTON MA 02111	6172599000	

CUSTOMER VIEW						
SOURCE	LEGACY KEY	NAME	ADDRESS	PHONE	BIRTH DATE	CUST-ID
LIFE	70328574	JOHN SMITH JR	10 MAIN ST BOSTON MA 02110	77812599945	02/05/1940	001
HOME	80328575	MR JOHN SMITH	10 MAIN ST BOSTON UNIT 10 BOSTON MA 02111	6172599000		001
AUTO	90238495	J. SMYTH	10 MAIN ST BOSTON MASS 02110	7812959945	02/05/1941	
AUTO	90238495	J. SMYTH	10 MAIN ST BOSTON MASS 02110	7812959945	02/05/1941	

Fig 3.6

En una posterior inspección, el mayordomo de datos determina que la dirección y los nombres son suficientemente similares que se refieren a la misma persona. Ahora, ¿cómo los datos selección mayordomo del múltiple, direcciones inconsistentes, números de teléfono, y el nacimiento fechas? Afortunadamente, ahí es donde las reglas de supervivencia de datos entran en juego.

Las reglas de gobernanza de datos de estado de supervivencia que el seguro de vida es la mejor fuente para la fecha de nacimiento, ya que la información determina las primas. Del mismo modo, seguro de vivienda es la mejor fuente de información de la dirección debido a que datos está ligada directamente a la entidad que se está asegurado. Sobre esa base, el mayordomo de datos es capaz de montar un perfil cliente le utilizando la mejor información de todo el de la empresa, como se muestra en la Tabla 3.7

CUSTOMER VIEW						
SOURCE	LEGACY KEY	NAME	ADDRESS	PHONE	BIRTH DATE	CUST-ID
LIFE	70328574	JOHN SMITH JR	10 MAIN ST BOSTON MA 02110	77812599945	02/05/1940	001

Fig 3.7

3.11. Administrar Jerarquías

La consola de administración de datos debería permitir a un administrador para agregar o editar una jerarquía.

Por ejemplo, la organización de ventas que cubre Jaguar querrá asegurarse de que su cliente es elegible para los mismos términos contractuales como Tata, que es el nuevo padre compañía. Como resultado, el mayordomo de datos cliente tendrá que hacer un cambio en Jerarquía jurídica de Jaguar e incluirla en virtud de Tata.

3.12. Administrar Agrupaciones

La consola de administración de datos debería permitir a un administrador para agregar o editar un grupo, o para agregar un partido a una agrupación. Por ejemplo, un administrador de datos podría decidir añadir John Smith al segmento de mercado.

3.13. Arquitecto de la Solución MDM

Por último, la organización Data Governance necesita para destilar los requisitos de la negocio, para determinar la arquitectura apropiada para la solución MDM. Ya Está son múltiples enfoques arquitectónicos a MDM:

- **Transaccional arquitectura.** Este enfoque suele ser construido sobre una orientada a servicios Arquitectura (SOA) fundación y está estrechamente integrado con los procesos de negocio existentes. Los cambios en los atributos de un sistema de origen son de su primer perfil propagado a la centralizada la información del cliente y luego a los otros sistemas de origen.
- **Arquitectura.** El Registro de datos se mantiene en su lugar, y el cubo MDM sólo tiene punteros a los datos de origen en varios sistemas. Este enfoque funciona muy bien en situaciones como la sanidad y la aplicación de la ley, donde hay regulaciones específicos que no permiten la creación de un centro de transacciones.
- **Analítico.** La arquitectura de datos maestros se limpia y se pone en un repositorio central para responder a preguntas tales como "¿Quiénes son nuestra mesa más perfil clientes? "y" ¿Quiénes son nuestros principales proveedores?" Este enfoque no intenta para cambiar los datos en los sistemas de origen; En su lugar, utiliza el hub para MDM sólo con fines analíticos.
- Arquitectura de este híbrido enfoque combina diversos elementos de las otras tres arquitecturas.

4. LA CALIDA DE DATOS (Data Quality)

Dentro de la gestión de datos, se entiende como calidad el que los datos sean buenos, pero no sólo que estén carentes de defectos, sino que sean precisos, consistentes y completos.

Los datos deben:

- Ser consistentes, completos y adecuados para su función.
- Proporcionar una visión única.
- Estar correctamente relacionados e interrelacionados con todas las fuentes.



Fig 4.8

La estrategia de calidad

La calidad se podría aplicar en muchos puntos del proceso, va muy unida a integración por eso deben considerarse como parte de una misma estrategia que une:

Servicios.

Metodología.

Herramientas.

Las empresas en la práctica tienen un gran problema de calidad que se extiende desde el interior de la organización hacia fuera, proyectándose en aspectos como las relaciones con los clientes, la toma de decisiones y la productividad. En un entorno así es difícil fiarse del dato y éste es precisamente el objetivo de la función de Calidad.

La Calidad de datos se refiere al nivel de calidad de los datos. Hay muchas definiciones de calidad de los datos, pero los datos generalmente se considera de alta calidad si "son aptos para los usos previstos en las operaciones, la toma de decisiones y la planificación .según " (JM Juran). Alternativamente, los datos se consideran de alta calidad si representa correctamente la construcción del mundo real al que se refiere. Además, aparte de estas definiciones, a medida que aumenta el volumen de datos, la cuestión de la coherencia interna dentro de los datos se hace significativa, independientemente de la aptitud para el uso para cualquier propósito externo particular. Las opiniones de la gente sobre la calidad de los datos a menudo pueden estar en desacuerdo, incluso cuando se habla el mismo conjunto de datos que se utilizan para el mismo propósito.

4.1 La Calidad de los Datos

Este pilar nace de la necesidad de afrontar los problemas derivados de la calidad, integridad y usabilidad de los datos. Las compañías no sólo necesitan datos sino que éstos sean de la mejor

La calidad posible. Por ello, las compañías inmersas en procesos de M&A o en la adquisición de bases de datos deberán prestar especial atención a este fundamento. Los programas de Data Governance centrados en la calidad de los datos se centran en la calidad del software de gestión y en la calidad de los datos en sí. Generalmente se comienza trabajando con un departamento o área de la empresa para después continuar con una gestión integral (Master Data Management MDM en inglés).

Es recomendable que tanto el programa de Data Governance como las partes implicadas sean responsables de:

- ✓ Definir los objetivos de calidad de los datos;
- ✓ Monitorizar la calidad de los datos;
- ✓ Reportar sobre el estado de los procesos centrados en la calidad de los datos.
- ✓ Identificar a las partes implicadas y establecer los procesos de tomas de decisiones y roles de responsabilidad.

Al proporcionar a los gestores de línea de negocio acceso a score cards de calidad de datos basados en navegador, estamos permitiendo a un número ilimitado de personas participar directamente en los procesos de calidad de datos y guiar el proceso de mejora desde arriba.

- Tomar la iniciativa a la hora de limpiar datos de cualquier aplicación y mantenerlos limpios
- Compartir la responsabilidad de la calidad y el gobierno de datos
- Fomentar la confianza en los datos de la empresa

La organización típica tiene un montón de información acerca de sus clientes, productos y proveedores dispersos por sus sistemas operativos. Sin supervisión adecuada, la calidad de estos datos se atrofia con el tiempo. Gestión de la calidad de los datos es una disciplina que incluye los métodos para medir, mejorar y certificar la calidad e integridad de los datos de una organización. Datos calidad incluye la normalización de datos, a juego, la supervivencia y el monitoreo de calidad en el tiempo.

4.2. Establecer Políticas de Calidad de Datos

Cada negocio tiene datos que es fundamental para sus operaciones. Una vez que el Data Governance organización ha identificado Data Governance negocio impulsado KPIs, es fácil para determinar los atributos de datos con el valor más alto. Por ejemplo, Standard Industria Clasificación (SIC) códigos sería un atributo de datos de alto valor para un banco que quería evaluar

su exposición global al riesgo por la industria. Del mismo modo, reordenar niveles dentro de la maestra materiales sería un atributo de datos de alto valor para un fabricante mirando para administrar bien su cadena de suministro.

También se requieren políticas adicionales en torno a la adhesión a las reglas de negocio. Por ejemplo, un fabricante bien podría determinar que el punto de re orden no es el punto nulo para los materiales que se requiere la planificación de re orden.

También se requieren políticas en torno al nivel aceptable de calidad de los datos. Por ejemplo, las direcciones de correo no se pueden entregar son un tema clave de calidad de datos que afecta los gastos de envío. Sin embargo, la organización Data Governance bien podría determinar que un punto porcentual de la mala calidad de los datos es aceptable, y siempre y cuando direcciones de correo no se pueden entregar caen por debajo de ese umbral, hay que tomar más requerido. Por último, la organización Data Governance tiene que define políticas y procedimientos que tienen que ver con la manera en que se abordan los problemas de calidad de datos.

4.3. Línea Base de Calidad de Datos

Los datos tienen que ser de una calidad adecuada para atender las necesidades de la empresa. Hay varias formas de evaluar la calidad de un conjunto de datos:

- **Valores Validez.** Los datos están en un formato aceptable. Por ejemplo, número de empleados tienen seis caracteres alfanuméricos.
- **Único.** No hay valores duplicados en un campo de datos del perfil.
- **Integridad:** No hay valores nulos en un campo de datos de perfil. Por ejemplo, el zip o código postal siempre deben estar ocupados en una tabla de direcciones.
- La Consistencia atributo de datos es consistente con una regla de negocio que pueden basarse en que la propia, atributo o en múltiples atributos. Por ejemplo, una regla de negocio puede comprobar si un año de nacimiento es anterior al 01/01/1900 o si la fecha de vigencia de una póliza de seguro es anterior a la fecha de nacimiento en La política.
- La Puntualidad atributo de datos representa información que no está fuera de fecha. Por ejemplo, no hay contratos de los clientes tienen fechas de vencimiento que han pasado.
- **Atributo Precisión.** Los datos son exactos. Por ejemplo, los códigos de trabajo de los empleados son precisas para asegurar que un empleado no recibe el tipo incorrecto de entrenamiento.
- **El cumplimiento de reglas de negocio.** El atributo de datos o una combinación de datos atributos se adhiere a las reglas de negocio de las especificaciones.

4.4. Limpiar los Datos

IBM Iniciar Maestro Servicio de datos es un sistema MDM que incluye fósforo y capacidades de enlace. IBM InfoSphere QualityStage ayuda a las organizaciones limpiar datos y gestionar la calidad de datos. Estas herramientas facilitan la creación y mantenimiento de maestro de datos de alta calidad de forma que coincidan los datos tales como nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y fecha de nacimiento.

5. MEJORES PRACTICAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO (QUE HACER)

Antes de que nos pasamos mucho tiempo hablando de las mejores prácticas, vale la pena la revisión de las principales razones por las que muchos programas de gobierno de datos fallan.

La mayoría de las organizaciones con programas de gobierno de datos estancados identifican éstos síntomas:

- "El negocio no ve ningún valor en Data Governance".
- "El negocio piensa que es responsable de los datos."
- "El negocio se centra en objetivos a corto plazo, y la gobernanza de datos es considerado como un programa a largo plazo".
- "El CIO cortar los fondos para nuestro departamento de Data Governance".
- "El negocio reasignado los administradores de datos a otras funciones."

Cuando todo está dicho y hecho, la causa principal del fracaso de los programas de gobierno de datos es la falta de vinculación con el valor del negocio. En esencia, se gobernaba de datos sin el patrocinio empresarial apropiado. No es su papel de gobernar datos.

Más bien, es un custodio que soporta, implementa y ofrece la necesaria capacidades para medir y rastrear los datos que se aprovechado por la empresa. Los impulsores de valor de negocio varían según la industria, y por la empresa. Hay un mucho que decir para enmarcar el valor de Data Governance en términos del negocio entiende, que va más allá de la medición y la gestión de las cosas de interés para DBAs y analistas de inteligencia de negocios. Una vez que enmarcar la propuesta de valor en el lenguaje utilizado por los ejecutivos de negocios, tendrá comprometida ejecutivo líderes que tienen la autoridad para mover montañas, si es necesario, para lograr mejores beneficios de negocio de una mejor gobernanza de datos. Las mejoras prácticas de inteligencia de negocio se enfocan en lo que mencionamos a continuación.

Utilice los ejemplos siguientes como punto de partida. Por supuesto, asegúrese de que factor en las circunstancias únicas de su propia industria y la organización.

5.1 Banca

Dentro de la industria bancaria, el jefe de la oficina de riesgo está surgiendo como una empresa clave patrocinar para el programa de gobierno de datos. El riesgo de crédito es un gran ejemplo de cómo Data Governance puede mejorar la calidad de la toma de decisiones. Considera el ejemplo de un prestamista comercial que no fue capaz de cuantificar fácilmente contra parte de riesgo. El prestamista no pudo cuantificar fácilmente la exposición global a las empresas entidades con múltiples filiales en diferentes países que tenían individuo líneas de crédito. La organización del riesgo de crédito típicamente utilizar hojas de cálculo para calcular el riesgo de contraparte, un proceso que era a la vez tiempo y dinero.

El vicepresidente señor de riesgo crediticio patrocinó una solución que incluía Master Data Management, junto con D & B corporativa jerarquías. Como resultado, el

prestamista fue capaz de tomar mejores decisiones de crédito con un tiempo de respuesta más rápido. Varios bancos ahora el personal funciones de custodia de datos de tiempo completo que se centran exclusivamente en la gestión de las jerarquías corporativas y legales.

Jefe oficiales oficina de riesgo también tienen que asegurarse de que sus informes se puede confiar, siempre hacer la pregunta, "¿Es el informe compuesto por información de confianza?" A Datos Practicante de Gobierno en un gran banco declaró sucintamente el problema de la siguiente manera:

Nuestro jefe de la oficina riesgo está preocupado de que los reguladores quieren entender las fuentes de datos en nuestros informes. No podemos hacer eso sin la adecuada metadatos y el linaje de datos, para demostrar cómo un campo específico en el informe proviene de un mercado de datos en particular, que a su vez provenía del almacén de datos de la empresa, y en última instancia de un conjunto de datos de back-end fuentes, con todas las transformaciones de datos en el medio.

Seguridad y privacidad también son conductores importantes dentro de la industria bancaria, con regulaciones para salvaguardar personalmente identifica información capaz (PII), como el Protección de Información Personal y Documentos Electrónicos (PIPEDA) en Canadá. Además de definir datos sensibles, la organización Data Governance en una gran institución financiera también estableció una política que todas las aplicaciones acceso a campos de datos sensibles necesarios para ser aprobado por el jefe servicio de la oficina privacidad o su delegado.

5.2 Seguro

La industria de seguros tiende a tener un intenso enfoque en una sola vista de asegurados y agentes para facilitar los programas centrados en el cliente, tales como venta cruzada y unas campañas de marketing. Por ejemplo, una aseguradora de múltiples líneas le gustaría vender seguros de auto y seguros de propiedad a toda su clientela y a los asegurados.

La organización Data Governance puede establecer políticas de todo el formato para los datos de direcciones postales requeridos de todos los clientes. También puede escribir las reglas de negocio para identificar un "cliente", basada en criterios específicos, como el nombre y la dirección. Puede establecer políticas alrededor de la identificación de los clientes que forman parte del mismo hogar. Por último, la organización Data Governance puede razonablemente esperar a escribir una política y un procedimiento que indica que un nombre de proveedor debe ser buscado antes de añadir uno nuevo, para reducir al mínimo la duplicación.

5.3 Gobierno

Varios gobiernos estatales y locales están comenzando a ofrecer una visión única de todos sus servicios al ciudadano. El objetivo es permitir que los trabajadores sociales para ver los antecedentes familiares, la información financiera, el empleo de una persona fondo, y la elegibilidad para programas tales como cupones de alimentos y pública cuidado de la salud.

Individual con vistas proyectos en el gobierno plantean algunos datos interesantes, las cuestiones de gobernanza. Por ejemplo, la organización Data Governance debe establecer políticas relativas a información faltante o dirección incompleta para la población sin hogar dentro de la información del perfil del cliente. Adicionalmente, la organización Data Governance en las agencias de bienestar infantil debe establecer políticas para rastrear los niños no nacidos, que no tienen un nombre, la dirección, o social número de seguridad. Organizaciones de gobernanza de datos deben establecer políticas que frente a esas anomalías de los datos para maximizar el intercambio de datos y la calidad del servicio a los ciudadanos, al tiempo que minimiza los errores de datos que puede causar malos resultados en procesos gubernamentales innumerables. Se requieren políticas alrededor de nomenclatura estándar convenciones, reglas para el manejo de datos faltantes, y reglas notificación cuando hay posible fraude y se descubre.

Las agencias gubernamentales y departamentos tienen un montón de datos sobre sus ciudadanos, incluidos los niños. Lo último que alguien quiere es tener estos datos sensibles caer en las manos equivocadas. Como resultado, la organización Data Governance debe establecer políticas de toda la definición de los datos sensibles y el mecanismo de restringir el acceso sobre una base "necesidad de saber".

5.4. Cuidado De La Salud

El pagador de la salud y la industria proveedor tiene que hacer frente a regulaciones como los Estados del Seguro de Salud de Portabilidad Unidas y Ley de Responsabilidad (HIPAA), que salvaguardar la seguridad y privacidad de la información de salud protegida (PHI). Data Governance juega un papel clave en la identificación de los datos PHI y el establecimiento de políticas para garantizar la seguridad y privacidad de los datos.

Por ejemplo, Data Governance las organizaciones deben gestionar las políticas y procedimientos para asegurar que los registros de los pacientes no se mezclan, y para evitar la adición de los registros de pacientes duplicados. Las políticas deben se establezcan para las convenciones de nombres, así como los requisitos mínimos de datos para la adición de nuevos registros de los pacientes. Estas políticas se ocupan de cuestiones de vida o muerte, y la organización Data Governance es el único grupo con la autoridad para ordenar los recursos necesarios para garantizar niveles constantes de calidad de los datos para el paciente la seguridad, la privacidad y la seguridad.

Data Governance también juega un papel fundamental para garantizar que los planes de salud tienen una visión única de sus miembros, los proveedores y los corredores. Salud planea actualmente tener un número de sistemas en silos, en la que no es raro para un nuevo miembro de la información de inscripción en diez pantallas diferentes. Como resultado, el miembro la información es inconsistente y esparcidos por los sistemas del plan de salud. Los

Organización Data Governance necesita establecer políticas en torno a la definición de "Miembro" en toda la empresa. También debe proporcionar un único mecanismo para actualizar cambios en los datos, como el nombre y dirección a través de todos los sistemas de silos.

Con la aplicación adecuada de las políticas de gobierno de datos, planes de salud puede reducir el coste y el esfuerzo para administrar estos sistemas fragmentados.

5.5. Telecomunicaciones

Un número de proveedores de servicios de telecomunicaciones ("telcos") han crecido a través de fusiones y adquisiciones. En los Estados Unidos, las compañías de telecomunicaciones históricamente evolucionado como organizaciones de monopolio por mandato de la Comisión de Servicios Públicos (PUC). Con el tiempo, las organizaciones individuales específicos estatales se fusionaron en organizaciones que representan a grupos de estados. Por ejemplo, Pacífico noroeste de Bell se formó a partir de dos estados (Washington y Oregon). En el momento de la AT & T desinversión, estas campanas Sociedades Operativas se fusionaron para formar regional de Bell, las empresas que operan (RBOC). Por ejemplo, Pacífico noroeste de Bell fusionó con Montaña Bell y Northwestern Bell para formar US WEST. Finalmente, las empresas de la región, tales como BellSouth, Ameritech y Pacífico Bell, eran adquiridos por los transportistas nacionales.

Los PUC estatales rigen los productos que se ofrecen en cada estado. Cada RBOC invertido en sus propios sistemas de pedidos y facturación, con las normas específicas y formatos de datos de productos codificados en códigos de pedido de servicio (USOCs) y Res Campo identifi (FID). Para ofrecer un producto estándar para la empresa, un producto director tuvo que recorrer a través de tres niveles de estándares de datos: la empresa, regional y estatal. Además, los sistemas de pedidos y de facturación tenían sus propias normas para los datos y normas de producto.

El impacto de toda esta complejidad se ve en temas tales como el tiempo de formación a largo para los representantes de los centros de llamadas y largos plazos para la introducción de nuevos productos, paquetes y promociones (como cada cambio de producto tiene que ser traducido a cada estado, región, o la aplicación). A medida que las empresas de telecomunicaciones empiezan a rediseñar su pedido y sistemas de facturación para proporcionar un entorno más flexible para la introducción de productos, estos códigos y normas de productos deben ser puestos bajo Data Governance común en todas las regiones, estados y aplicaciones. Los beneficios a la organización son enorme,

como un producto estándar ofrece la imagen de marca de una mucho mejor, más rápida al mercado, la reducción del tiempo de formación para representantes de centros de llamadas, y autoservicio sencillo interfaces web.

Las empresas de telecomunicaciones también están cada vez más preocupados por su crecimiento de los datos. Con una disminución general de los precios, la comunicación de datos está creciendo rápidamente y sin cualquier aumento correspondiente en los ingresos. Al mismo tiempo, hay no puede significar limitaciones reglamentarias sobre la retención de datos. El resultado es que los CIOs están viendo costes de almacenamiento fuera de control de la alimentación en el resto del presupuesto de TI. Un número de compañías de telecomunicaciones están adoptando el archivo de datos en un entorno de almacenamiento de múltiples niveles para reducir costo de almacenamiento en general, mediante la sustitución de almacenamiento en línea con el disco ine OffL o almacenamiento en cinta.

Sin embargo, la aplicación de una política archivística consistente en una información fragmentada medio ambiente es dificulta. Las políticas archivísticas se adaptan mejor en el negocio nivel de objeto. Por ejemplo, supongamos que los datos asociados con un específicos las necesidades del cliente, que se celebrará en el almacenamiento primario, debido a una disputa legal. Estos datos deben ser manejados a través de todos los datos de negocio objetos de clientes, datos de la orden, los datos de inventario, eventos de la red, y así sucesivamente. En un entorno fragmentado, sin Data Governance, es dificulta, si no imposible, para aislar mesas específicos y columnas en sistemas de pedidos y de facturación o almacenes de datos y relacionarlos con objetos de negocio especificaciones. Gobernanza de datos proporciona la disciplina para establecer definiciones de toda la empresa de objetos de negocio, que atraviesan funciones de negocios, regiones geográficas, y las entidades adquiridas.

Por último, la empresa de telecomunicaciones típico tiene los sistemas de facturación y los datos de suscriptor que son orientado por la oferta de productos, tales como teléfono fijo, ADSL y móvil. Como resultado, se es muy difícil de ejecutar campañas de marketing que ofrecen a los clientes un descuento para el uso de más de un servicio. Organizaciones de gobernanza de datos necesitan establecer políticas para que coincida con los nombres de suscriptores a través de múltiples sistemas, las empresas de telecomunicaciones se vuelven más centrada en el cliente y menos centrada en el producto en sus operaciones.

Los fabricantes con grandes implementaciones de ERP Fabricantes con planificación de recursos empresariales (ERP) implementaciones tales como SAP u Oracle cara significativas desafíos alrededor de Data Governance. Incluso la más amplia aplicación ERP no cubrirá toda la empresa. Como En consecuencia, las empresas siguen para retener una cantidad significativa de sus datos fuera sus entornos ERP. Muchas empresas tienen varias instancias de ERP para diferentes unidades de negocio, funciones y regiones geográficas. La conclusión es que los datos de la empresa tienden a ser fragmentado.

Las empresas con grandes implementaciones de ERP deben tener en cuenta una serie de aspectos de la gobernanza de datos:

- Calidad de la calidad de datos se trata de tener datos que son "fiables para el propósito." Cada campo de datos fieles no necesita ser completa o precisa; más bien, que sólo tiene que es exacta dentro del contexto en el que se está utilizando. La mala calidad de los datos es la causa principal del fracaso de cualquier aplicación grande ERP. Experimentado practicantes de acuerdo en que la integración de datos consume alrededor de 40 por ciento de la costó de una implementación típica ERP.

Debido a que es extremadamente culto definir borrar datos una vez que se carga en un ERP aplicación, la atención especial se debe dar a la calidad de los datos se añade a una nueva ambiente. A menudo vemos organizaciones que gastan millones de dólares para implementar un programa de calidad de los datos en una base de una sola vez, pero no persisten con sus esfuerzos de calidad de datos. La calidad de los datos a estas organizaciones va hacia atrás en el tiempo. Las organizaciones necesitan para poner en marcha planes para supervisar la calidad de los datos de forma continua en el tiempo, para garantizar la calidad normas son ambos se encontraron y siguieron.

- implementaciones datos maestros gestión ERP requieren un sistema de registro (SOR) para las entidades clave como clientes, proveedores, lista de materiales, producto y catálogo de cuentas. Las empresas deben nombrar a los administradores de datos que se asegurará de que los datos son "encaja para el propósito." Por ejemplo, el cliente las necesidades de datos para atender las necesidades de ventas, servicio al cliente y marketing.

El Data Governance organización debe escribir políticas para maximizar la reutilización de datos compartidos en toda la empresa. Por ejemplo, se podría establecer una política que indica que un determinado formato de geo codificación se utiliza en toda la empresa, para asegurar que comercialización y ERP aplicaciones trabajan juntos sin problemas.

- Gobierno de la información del ciclo de vida costo de almacenamiento es un significativo controlador para las empresas que se ven a datos de archivo, ya sea que los datos son estructurados, no estructurada (como facturas de proveedores), o una combinación de ambos. Además, el archivo de significativamente mejora el rendimiento de la aplicación, mediante la reducción de la cantidad de datos en el entorno de producción y por lo tanto acelerar el acceso a los datos.

- Seguridad y privacidad. Las empresas deben cumplir con las regulaciones de privacidad enmascarando los datos sensibles como res nacionales de identificación y empleado sueldos. Esto debe ocurrir en entornos no productivos tales como desarrollo, pruebas y capacitación, así como en entornos de producción.

Este requisito es aún más importante cuando los datos se envían el exterior, como a un proveedor externo.

- Gestión TI metadatos es importante contar con un diccionario de datos o glosario de negocio para asegurar que los términos de negocios se interpretan correctamente tanto

por el negocio y TI. Por ejemplo, el término "atterizó costo" podría significar "Aterrizado costo en la tienda", "atterizó costo en el puerto", o "atterrizado costo al distribuidor."

Todas estas definiciones pueden ser correctos, por lo que es importante proporcionar la definición en su contexto. Una capa de metadatos de sonido también es importante para permitir linaje de datos, la capacidad de seguimiento de los datos hasta el final de un informe de nuevo a la fuente.

6. LECCIONES APRENDIDAS (QUÉ NO HACER)

Las lecciones aprendidas de gobierno de datos, el que no hacer, y son los peores errores que pueden echar por tierra cualquier iniciativa de gobernanza de datos:

1. Enfrentar las necesidades de negocio a las de IT: las tareas de gobierno de datos necesitan ser reconocidas como prioritarias pero, sin el compromiso real de disponibilidad sobre los recursos de negocio la implementación de cualquier iniciativa en esta línea nunca llegará a hacerse efectiva.
2. No actuar en el momento adecuado: es frecuente el llevar a cabo la designación de roles antes de que las personas realmente entiendan el alcance de la gobernabilidad de datos y las funciones y responsabilidades que se derivan del compromiso. Organizar prematuramente el marco de gestión es fundamental antes de lanzarse a la tarea de crear el comité.
3. Ir a por todas, literalmente: ni el objetivo es resolver todos los problemas de la organización, ni se debe comenzar por abordar las cuestiones más complicadas en referencia a los problemas de datos. En vez de eso es preferible pensar globalmente y actuar de manera local. Descomponer cada problema de datos en entregas incrementales y evitar las metas poco realistas y los plazos imposibles.
4. Ser demasiado extremista, en vez de buscar el equilibrio desde un término medio: hay que evitar situaciones en las que, o bien el programa es demasiado alto nivel y las cuestiones de fondo no se tratan, o se intentan crear definiciones y reglas para cada campo y asunto. Para crear valor real hay que encontrar el compromiso desde el balance de iniciativas con posibilidades.
5. Sobrecargar al comité: es cierto que el personal de los distintos departamentos y unidades han de involucrarse en el proceso de gobernanza, si bien, el tamaño del comité se ha de limitar, garantizando que los miembros cuentan con la autoridad suficiente para tomar decisiones.
6. Fallar en la implementación: los esfuerzos de la gobernanza de datos no producirán ningún valor para el negocio si las definiciones de datos, reglas de negocio y KPIs se

crean pero no se utilizan en todos los procesos. Retroalimentación y supervisión no pueden faltar.

7. No ocuparse de la gestión del cambio: esta cuestión, que rara vez se aborda en materia de gobernanza de datos, es esencial para el éxito dado el dinamismo del entorno actual, que obliga a las organizaciones a adaptarse continuamente, partiendo de una configuración flexible, que admita y prevea la necesidad de modificación de procesos de IT y de negocio.
8. Asumir que la tecnología por sí sola es la respuesta: de hecho, fijar los niveles de expectativas tan elevados como el rango de precios de la solución escogida es la principal fuente de frustración. En vez de este enfoque, conviene apostar por el fomento de las interacciones internas orientadas en la misma dirección que los esfuerzos de la gobernanza de datos.
9. No construir procesos sostenibles: la inversión inicial en tiempo, dinero y personas es siempre un requisito insustituible, pero el fallo de muchas organizaciones es no establecer un presupuesto que incluya las necesidades de diseño o en materia de recursos con miras a sostener el esfuerzo de gobierno de datos en el largo plazo.
10. Ignorar los sistemas paralelos: los sistemas de business intelligence y los registros son una fuente de gran valor en lo que a datos relevantes se refiere, sin embargo, no son las únicas. A menudo, una porción significativa de información clave se halla contenida en esos otros sistemas que han quedado a la sombra de estos principales, ignorarlos es el primer paso hacia el aumento del riesgo.

7. LA CULTURA DE LA MEDICIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.

El gobierno de datos define la mejor manera de organizar un programa de gobierno de datos para los resultados máximos. Aquí hay este clave sub etapas de paso:

7.1 Define la Carta Data Governance

La carta de Data Governance es similar a los artículos de la incorporación de una corporación. La carta explica los objetivos principales del programa y sus grupos de interés clave, así como los roles y responsabilidades, los derechos de decisión, y medidas de éxito.

7.2 Define la Estructura Organizativa de datos Governancia

La organización óptima para la Gobernabilidad de datos es una estructura de tres niveles. El Consejo de Gobierno de datos, en el pináculo de la organización,

incluye altos grupos de interés. En el siguiente nivel hacia abajo, el Data Governance grupo de trabajo se compone de miembros que se encargan de gobernar datos en una bastante regular base. Por último, la comunidad de la administración de datos tiene el día a día, con manos responsabilidad para los datos.

7.3 Establecer el Consejo de Gobierno de datos

El consejo de gobierno de datos consta de los patrocinadores ejecutivos para el programa. El consejo define la visión Data Governance y objetivos, proporciona la alineación dentro de la organización a través de los negocios y de TI, establece la dirección general de la Programa de gobierno de datos, y actúa como un desempate en los desacuerdos sobre la política.

En función de los resultados que se esperan del programa, el Data Governance Consejo será presidido por el jefe de la oficina de información, el vicepresidente de gestión de la información, el jefe de seguridad de la información oficial, o el principal Jefe de la oficina de riesgo. Este consejo también incluirá representación funcional de la financiación, equipos legales y de recursos humanos, así como representantes de diversas líneas de negocio que tienen un interés en los datos como un activo de la empresa. Estos ejecutivos son el general campeones para el programa de gobierno de datos y garantizar el éxito a través de la organización.

7.4 Establecer el Grupo de Trabajo sobre Gobernanza de Datos.

El grupo de gobierno de datos de trabajo es el siguiente nivel inferior del consejo en la organización. El grupo de trabajo se ejecuta el programa de gobierno de datos una base del día a día. También es responsable de la supervisión de la administración de datos comunidad.

El grupo de trabajo de Data Governance está presidido por el Data Governance líder. Si bien este líder también puede tener otro rol dentro de la arquitectura de datos, seguridad de la información, o el grupo de riesgo, muchas organizaciones están designando a tiempo completo gerentes y directores de Data Governance.

7.5 Identificar los Administradores de Datos.

Los administradores de datos idealmente reportar en el negocio y tener un papel de custodia de datos. Los administradores de datos abordan temas específicos y preocupaciones sobre una base del día a día y datos se define dentro ya través de la organización.

7.6 Realizar Reuniones Ordinarias del Data Governance

Consejo y el Grupo de Trabajo

El Consejo de Gobierno se reúne para establecer las políticas de gobierno de datos y para realizar un seguimiento del desempeño del programa de gobierno de datos. El consejo, que incluye alta dirección, se reúne con regularidad, pero no necesariamente con frecuencia. Consejo típico reuniones se programan en forma mensual o trimestral y última de una a dos horas.

Temas de ejemplo en la agenda de una reunión del consejo de gobierno de datos incluyen la siguiente:

- Revise el cuadro de mando Data Governance.
- Desconectar en la estrategia de gestión de registros, incluyendo el documento clasificación, programas de retención y descubrimiento electrónico (eDiscovery).
- En conjunto con el jefe de seguridad de la información oficial, firmar apagado en la política para descubrir y asegurar PII oculto.
- Acordar el patrocinador ejecutivo global de datos de clientes y productos. El grupo Data Governance de trabajo incluye los mandos intermedios. Se reúne con más frecuencia, típicamente sobre una base bisemanal. Reuniones de trabajo en grupo pueden durar tres o cuatro horas, dependiendo de la urgencia de las iniciativas específicas.

Éstos son algunos de los temas de la muestra de la agenda de un gobierno de datos de trabajo reunión del grupo:

- Acordar los atributos de la SOR para "cliente".
- acordar el proceso cuando dos divisiones tienen la capacidad de actualizar el mismo atributo.
- Crear reglas de negocio a juego, fusionar, y vincular los registros de clientes relacionados.
- En conjunto con el departamento jurídico, revisar el proceso de descubrimiento electrónico.

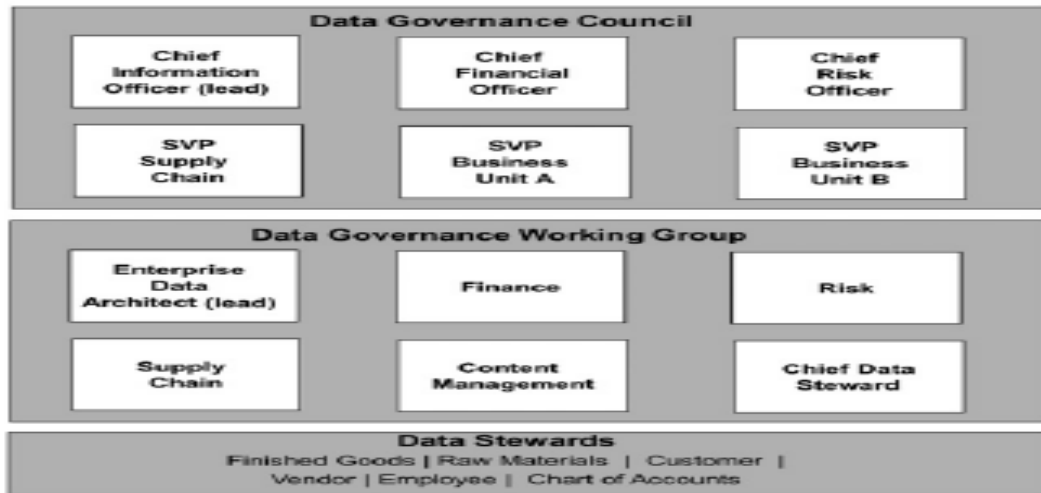
Figura 7.9 describe una organización Data Governance muestra a un fabricante. Este fabricante ha adoptado una organización Data Governance de tres niveles, con un consejo, un grupo de trabajo, y los administradores de datos. El Consejo de Gobierno de datos es presidido por el jefe de la oficina de información. El consejo también incluye tecla de función partes interesadas, como el jefe de oficina financiera, el jefe de la oficina de riesgo y la vicepresidente señor del grupo de la cadena de suministro.

Por último, los responsables de negocio clave unidades también son miembros del consejo.

Figura 6.9: Una organización de Gobierno de la muestra de datos para un fabricante.

El Proceso Data Governance IBM.

Fig. 7.9

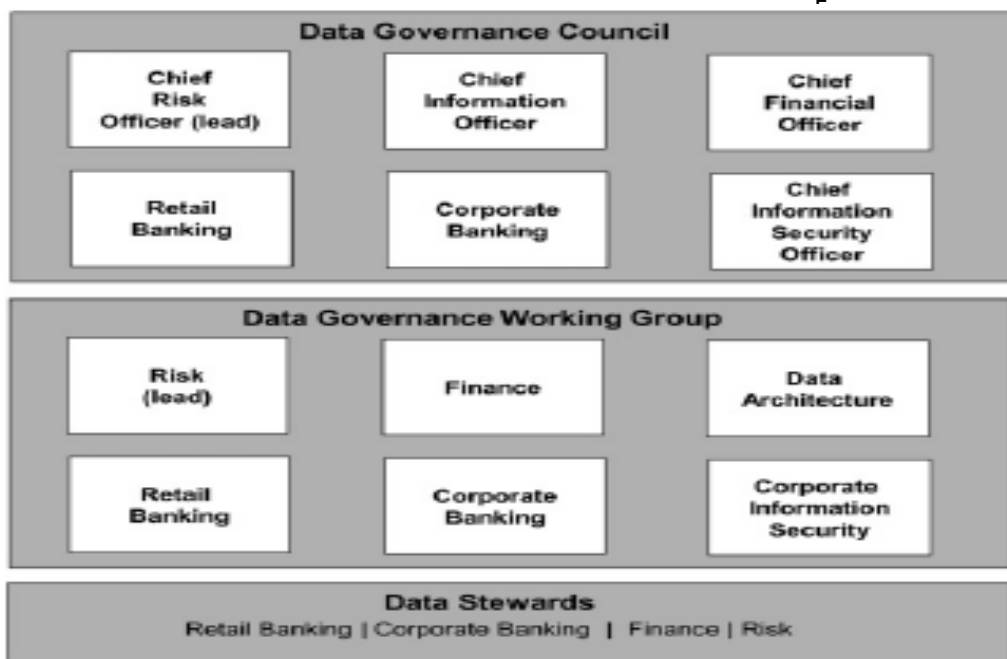


e

Ante nivel inferior, el grupo Data Governance de trabajo está presidido por el arquitecto de datos empresariales, que establece la agenda para el grupo y lidera el reuniones. El grupo de trabajo también incluye las partes interesadas de las finanzas, riesgo y las áreas de la cadena de suministro. El grupo de trabajo también incluye un miembro del área de gestión de contenidos, dada la importancia de la gobernanza de los no estructurados datos. El mayordomo de datos, que supervisa el programa de administración de datos, es también un miembro del grupo de trabajo de Data Governance.

La comunidad de la administración de datos consta de los administradores de datos que son responsables de las áreas temáticas clave. Los administradores de los bienes terminado, materias primas, e informar los datos de los proveedores en el grupo de cadena de suministro. El mayordomo para el cliente Reportes en ventas. El mayordomo de informes de datos empleado en humanos recursos. Por último, el mayordomo de datos para el plan de cuentas informa en finanzas.

Figura 7.10 describe una organización Data Governance muestra a una de tamaño medio banco. Este banco también ha adoptado una organización Data Governance de tres niveles, con un consejo, un grupo de trabajo, y los administradores de datos.



Consej

Fig 7.10

Los de Gobierno de datos del banco está presidido por el jefe de la oficina de riesgo porque del intenso enfoque en la mejora de la calidad de los datos de riesgo. El Data Governance consejo también incluye actores funcionales clave como la información principal.

Jefe de la oficina de información, el jefe oficina financiera, y el jefe de seguridad de la información oficial.

Por último, los jefes de la banca minorista y unidades de banca corporativa también miembros del consejo.

En el siguiente nivel inferior, el grupo Data Governance trabajo está presidido por el vicepresidente de riesgo, que establece la agenda para el grupo y conduce las reuniones.

El grupo de trabajo también incluye las partes interesadas de las finanzas, arquitectura de datos, y zonas de seguridad. El grupo también incluye a representantes de nivel medio de venta al por menor banca y banca corporativa.

El banco ha adoptado una forma híbrida de la administración de datos de la organización y área funcional. El banco cuenta con administradores de datos dentro de la banca minorista, comercial la banca, las finanzas, y el riesgo, que realizan el control de calidad sobre una base a tiempo parcial.

Además, el banco está poniendo a prueba una iniciativa de gestión de datos maestros en torno datos de los clientes, tanto para la banca minorista y corporativa.

Dentro de la banca minorista, los administradores de datos son responsables de identificar toda la relaciones con los clientes con el banco a través de múltiples productos, como la comprobación cuentas, hipotecas y tarjetas de crédito. Estas relaciones tienen que ser identificado no sólo a nivel individual, sino también en los hogares. Por ejemplo, si el señor Smith y la señora Smith ambos tienen cuentas en el banco, tienen que ser capturado en una sola vista.

Dentro de la banca corporativa, los administradores de datos son responsables de mantener jerarquías jurídicas. Utilizarán herramientas como D & B Números DUNS, que son secuencias de nueve dígitos únicos para identificar a millones de empresas de todo el mundo. Los D & B DUNS Números permitirán administradores de datos para asegurar que las dos compañías que son parte del mismo grupo empresarial se

incluirá dentro de la misma legal jerarquía. El mayordomo datos de finanzas es responsable de asegurar la calidad de Datos financieros. Del mismo modo, el mayordomo de datos de riesgo es responsable de garantizar la calidad de los datos que se utiliza para los cálculos de riesgo.

8. EL PAPEL DE LA REDES SOCIALES EN LAS DIVERSAS INDUSTRIAS

Una red social es una estructura social compuesta por un conjunto de actores (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, etc.). Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen. El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal.

A menudo las empresas han ido rezagadas cuando se trata de saber cómo aprovechar las nuevas tecnologías. En los primeros años de existencia de la World Wide Web, a mediados y finales de los noventa, muchas empresas temían que los empleados pasaran demasiado tiempo navegando ociosos por la red, por lo que intentaron controlar su acceso. Aunque era indudable que algunos empleados perdían tiempo en eso, muchos descubrieron enseguida cómo desplegar el poder de Internet para poder trabajar mejor y pronto se convirtió en un recurso altamente valioso para investigar desde el propio escritorio, seguir la trayectoria de los competidores y llevar a cabo otras actividades corporativas.

La última innovación tecnológica que ha aparecido en el puesto de trabajo son las redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter, Ning, Xing, Plaxo, Hi5 y Second Life, entre otras), que permiten a las personas conectarse, comunicarse y compartir información de una forma totalmente revolucionaria e innovadora.

Pérdida de productividad. Si bien un estudio reciente calcula que la participación en redes sociales cuesta a las empresas del Reino Unido unos 1.380 millones de libras cada año en pérdida de productividad, no queda clara la gravedad o la extensión real del problema.

I Un estudio de Manpower Professional realizado a casi 34.400 empresas de todo el mundo descubrió que sólo el 20% de las empresas encuestadas cuenta con una política formal sobre el uso de redes sociales, y de ellas, el 63% afirma que su política es eficaz para evitar la pérdida de productividad.

II Igual que con la navegación por Internet, lo que una empresa puede hacer para restringir por la fuerza el uso de Facebook o Xing, es poco. Aunque se corte el acceso por

completo, los empleados pueden seguir usando sus iPhones y BlackBerries para conectarse a esas redes.

Con el aumento de popularidad de las redes sociales, los empleados, especialmente los más jóvenes, eliminarán las distinciones entre el uso laboral de la social media y su uso personal, con lo que se redefinirá el propio sentido del trabajo. Los empresarios deben adelantarse a ese giro y encontrar formas de utilizar la social media para ayudar a que los empleados encuentren un equilibrio adecuado.

Reputación. En 2008, Virgin Atlantic despidió a 13 auxiliares de vuelo que habían colgado abiertamente sus opiniones sobre la empresa en una página de Facebook.

Ese tipo de incidentes son cada vez más habituales. Sin embargo, el estudio de Manpower Professional muestra que solo el 4% de los empresarios mundiales afirma que su reputación ha quedado dañada en algún momento por el hecho de que sus empleados usaran redes sociales.

III A pesar de algún incidente ocasional destacado, los posibles daños a la reputación de una empresa pueden ser más leves de lo que muchos creen.

Seguridad. Uno de los peligros constantes que entraña el uso de redes sociales tiene que ver con el riesgo de intromisiones externas en las redes informáticas de la empresa. Este tipo de ataques puede significar la pérdida de datos confidenciales, así como trastornos en el servicio informático. Pero no se sabe con claridad con qué frecuencia el uso de las redes sociales ha permitido esos ataques y cuál es el daño real que han provocado.



8.1 Modelos Integrados Añadiendo el Valor de las Redes Sociales

Los códigos de conducta corporativa no deberían limitar las actividades creativas y de valor añadido de los empleados; más bien deberían desarrollar un ambiente y favorecer una cultura corporativa que fomente esos esfuerzos. Los líderes de las empresas tienen que buscar formas de aprovechar la popularidad y el valor comercial de la social media para poder impulsar el rendimiento de la empresa y ampliar los objetivos corporativos.

¿Puede sacar provecho fácilmente de su red de expertos o de personas que han trabajado anteriormente en su empresa? ¿Pueden colaborar sin problemas sus empleados sin importar donde estén ubicados? ¿Puede usted obtener un feedback rápido de sus clientes sobre sus nuevos productos y servicios? ¿Saben sus posibles futuros empleados lo que representa su empresa? Empresas modernas como Procter & Gamble, IBM, Nestlé, Best Buy y Capgemini, entre otras, están utilizando los social media para conseguir todo eso y mucho más. Twitter, Facebook y el resto de plataformas ya han demostrado que son un verdadero apoyo para los negocios.

Pero sólo estamos empezando a comprender cómo pueden aprovecharse, por lo que resulta esencial mantener una actitud abierta. Como pasó con Internet, es probable que a los empleados se les ocurran las formas más creativas de utilizar la social media para realizar su trabajo de un modo más eficaz. Sin embargo, igual que con otros avances tecnológicos que han transformado el mundo laboral (desde el teléfono hasta Internet pasando por el ordenador), las empresas deben adaptar su cultura y sus métodos de trabajo para dar rienda suelta al gran potencial del social media en el puesto de trabajo.

8.2. La Integración de Información no Estructurada

Con el término "información no estructurada" se describe de forma genérica a los datos que no están contenidos en una base de datos o algún otro tipo de estructura de datos. Los datos no estructurados pueden ser textuales o no textuales.

Los primeros son los que se generan en mensajes de correo electrónico, presentaciones PowerPoint, documentos de Word, software de colaboración y mensajes instantáneos. La información no estructurada de carácter no textual proviene de medios como imágenes JPEG, archivos de audio MP3 y archivos de vídeo Flash. Es obvio que el crecimiento de datos no estructurados supera con

creces el crecimiento de datos estructurados, por lo que plantea un reto en términos de almacenamiento a las organizaciones, desafío que debe afrontarse ya que ambos tipos de datos son imprescindibles para social media analytics.



8.12

8.2.1. Qué nos enseñan los Datos: Información no Estructurada y Datos Estructurados

En un escenario de atención al cliente, los datos estructurados aportarían conocimiento sobre aspectos tales como:

- ❖ Número de consultas de los clientes.
- ❖ Categoría donde se encuadra el asunto de la queja o reclamación.
- ❖ Rapidez con la que se resuelve un problema.
- ❖ Clasificación de servicio al cliente a través de la retroalimentación de los clientes o usuarios.

Todos estos datos son útiles, pero carecen de profundidad, son planos, les falta contenido y ese vacío es el que cubre la información no estructurada. Estudiando los datos desestructurados, una empresa podría descubrir lo siguiente:

- ❖ La raíz del problema: la organización sería capaz de averiguar lo que está originando la queja y el elemento que genera un problema.

- ❖ La forma de obtener una mejor retroalimentación: mejorando el feedback del consumidor, es decir, yendo más allá de una puntuación, la empresa podría entender las motivaciones del usuario al calificar y cómo conducirlo a una mejor experiencia.

La información no estructurada potencia la habilidad de los negocios para obtener un mayor conocimiento de los conjuntos de datos. No obstante, aunque se han visto superados en número por los desestructurados, los datos estructurados ha sido siempre y seguirán siendo una pieza importante y necesaria en el análisis de datos, también hoy día, en plena era de social media analytics.

Este tipo de información funciona como una red troncal de ideas de negocio críticas y permite, en colaboración con los datos no estructurados, sacar el máximo provecho de la analítica avanzada para mejorar las relaciones con los clientes, ahorrar costes, tomar las mejores decisiones, minimizar riesgos y avanzar hacia un futuro prometedor de la mano de la tecnología.

CONCLUSIÓN

Al llegar al final del proyecto, podemos decir que el desarrollo MEJORES PRÁCTICAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y LOS RETOS DE INCORPORAR UN GOBIERNO DE DATOS Y LAS REDES SOCIALES es bastante complejo. Abarca gran cantidad de personas, usuarios finales de un gobierno de datos, usuarios de los sistemas fuente, desarrolladores, etc.

También comprende diferentes componentes, sistemas fuente, herramientas de extracción, herramientas de consulta, redes, aplicaciones de usuario final, bases de datos, etc. Un Sistema de DG debe combinar todos éstos elementos y brindar un producto final consistente, amigable y confiable que a su vez esté preparado para enfrentar los continuos cambios que surjan debido a su tan variada estructura. Un trabajo no trivial.

El desarrollo de un sistema de DG es diferente al desarrollo de un sistema operacional. A grandes rasgos, uno apoya al negocio transaccional y el otro al decisional. El área de DG es un terreno nuevo en el cual queda mucho por experimentar. No existe aún, una metodología universalmente reconocida para construir un sistema de esta índole. Es por esto que construimos una estrategia de trabajo que sirva de guía durante el desarrollo. La misma, fue elaborada por nosotros a lo largo del proyecto y actualizada a medida que la íbamos experimentando. Consideramos la estrategia un aporte interesante al proyecto que puede ser de utilidad a futuros desarrollos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- GUTIERREZ, P (1977) Buenas Practicas de Inteligencia de Negocio. Editorial Mexicana.
- ZORNERS, AARON (2010) Data Governance Unified Process. USA, *Chief Research Officer*.
- HARRIS, TONY, Setiembre 2010 Data Governance Unified Process. USA, *Enterprise Data Architect*.
- marketing@powerdataam.com
- mcbooks@mcpresonline.com
- www.ibm.com
- www.itam.mx
- www.techworld.com
- www.manpowerprofessional.es
- www.deliciousdilemma.com
- www.infogovcommunity.com
- mendoza@es.ibm.com
- PSIRVENT@es.ibm.com