

La base de datos de una empresa: un tesoro a descubrir

Muchas empresas no son conscientes del potencial que guardan en sus bases de datos. Una especialista explica cómo descubrirlo y aprovecharlo

Casi todas las empresas poseen una base de datos de sus clientes, de sus operaciones, sus ventas, sus cobranzas y muchas otras operaciones. Esta acumulación de información no es tan importante en su cantidad como en el estudio y aplicación que se haga de la misma. **Las decisiones que se sustenten sobre una base firme de análisis de dicho historial gozarán de credibilidad y encontrarán nuevas oportunidades de acción:** optimización de la política comercial, venta cruzada, lanzamiento de nuevos productos, son algunas de ellas.

Dirijo este artículo a aquellas empresas que todavía no son conscientes del potencial que guardan sus fuentes de datos.

Las preguntas más frecuentes

Según sea su rubro-tecnología, salud, banco, telecomunicaciones, laboratorio, automotriz,- las empresas manejan datos sobre la actividad que realizan. Desde el costo de los insumos utilizados hasta el monto de venta, pasando por la cantidad y fecha de operaciones, fecha de transacción, límite de crédito, productos vendidos, fecha de operaciones, jornales pagados, costos incurridos, calidad del producto elaborado o del servicio prestado, referencias demográficas y personales de sus clientes, desechos, entre otros.

¿Quiénes son posibles compradores? ¿Cuál es el patrón de las personas que ingresan a mi web? ¿Qué cambios hacer en mi producto o servicio para satisfacer a los clientes? ¿Cómo mejorar los procesos? ¿Qué información de mis consumidores tengo que guardar y para qué? ¿Cómo aumentar las ventas? ¿Cómo disminuir el riesgo? ¿De qué manera detectar el fraude? ¿Qué campaña de marketing será más efectiva?

Éstas son algunas de las preguntas que diariamente se formulan quienes capitanean empresas. Las respuestas se pueden hallar en las bases de datos.

Una información tratada con seriedad

Desde un simple estudio hasta el análisis más complejo se puede extraer **información útil para la toma de decisiones y para la gestión integral de la empresa.**

Es tan importante este estudio previo como la toma de la decisión final, por lo que tiene que encararse con seriedad e idoneidad. Es aconsejable proveerse de profesionales competentes que reúnan tanto habilidades analíticas como el entendimiento del negocio.

Actualmente los tomadores de decisiones son intuitivos y conllevan una probabilidad de equivocarse. El asesoramiento científico previo ayuda a reducir esta probabilidad.

Dependiendo de qué se quiera saber, de cuánto se desee investigar y de cuál sea el costo-beneficio, son numerosas las introspecciones que se pueden hacer sobre las fuentes de datos. Es importante, en primer lugar, tener un claro conocimiento de la información que se atesora y

ser consciente de lo que se intenta buscar en la misma. Luego, para explotar su potencial, la Estadística brinda gran diversidad de herramientas a las que se puede recurrir, desde un simple análisis descriptivo hasta tests, clusters (agrupamiento de datos homogéneos) o la regresión más compleja.

Conclusión

Cada vez es mayor el interés del Management en las conclusiones analíticas previas a la toma de sus decisiones. Conclusiones que surgen de la exploración exhaustiva de la base de datos y que permiten desde el simple conocimiento de la misma hasta fundamentar posiciones, defender o refutar ideas, hallar causas y predecir consecuencias. Como así también, encontrar oportunidades de acciones plausibles que convenzan al Directorio y de nuevos negocios.

Con todo lo expuesto precedentemente más las mejoras diarias en tecnología, definitivamente **el costo del almacenamiento de datos es muy bajo y altamente provechoso.**

Por Elizabeth Rasore.
