

## Balanced Scorecard y Dashboards

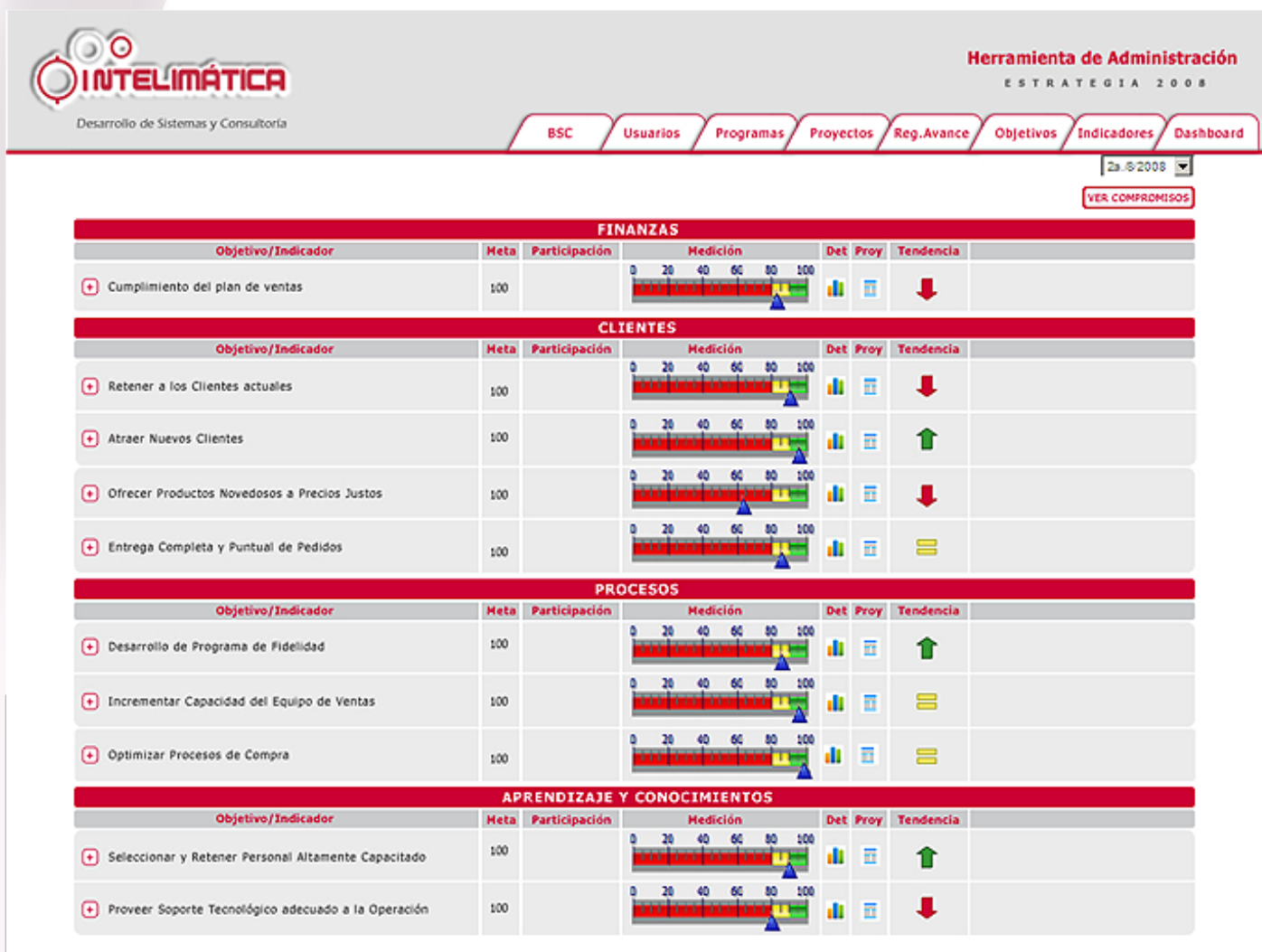
Intelimática tiene una amplia oferta de servicios de inteligencia de negocios, que incluyen:

- Consultoría en implementación de la metodología balanced scorecard y mapas estratégicos.
- Configuración y desarrollo de aplicaciones en plataformas tales como Hyperion, Cognos y Microsoft Analysis Services.
- Somos expertos en la creación de dashboards en línea para la medición de indicadores de operación.
- Ofrecemos la solución i-BSC, que es una herramienta para el seguimiento de estrategia definida bajo la metodología Balanced Scorecard.

## iBSC la decisión inteligente

La mayoría de los ejecutivos en el actual entorno de negocio enfrentan el reto de tomar decisiones rápidamente, tarea que puede ser muy riesgosa si no se cuenta con la información necesaria para evaluar las diferentes alternativas a la solución de un mismo problema. El iBSC es una herramienta de inteligencia de negocio que permite medir el desempeño en la ejecución de las estrategias; su implementación permite a las organizaciones obtener los siguientes beneficios:

- ✓ Comunicar fácilmente la estrategia de la organización.
- ✓ Integrar en una sola vista todas las áreas de la organización.
- ✓ Alinear los esfuerzos de todos los empleados hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- ✓ Seguimiento objetivo y claro del desempeño de los recursos humanos, facilitando el proceso de reconocimiento del esfuerzo y la remuneración con base en objetivos.
- ✓ Visualizar de forma clara y oportuna el nivel de cumplimiento de cada objetivo.
- ✓ Proveer a los directivos facilidad en el análisis de información.
- ✓ Toma de decisiones proactiva, ya que al conocer las desviaciones oportunamente, éstas podrán ser corregidas antes de causar mayores impactos en el logro de los objetivos.



\* Figura 1.1: Panel i-BSC

La aplicación iBSC está Diseñada bajo la metodología Balanced Scorecard de Norton y Kaplan y construida con tecnología de vanguardia, cuenta con una interfaz de usuario intuitiva y amigable. La Suite del i-BSC está conformada por tres aplicaciones: **i-BSCViewer**, **i-BSCAdmin** y **i-BSCETL** (obtención de datos); las cuales actúan en conjunto. A continuación se describe cada una:

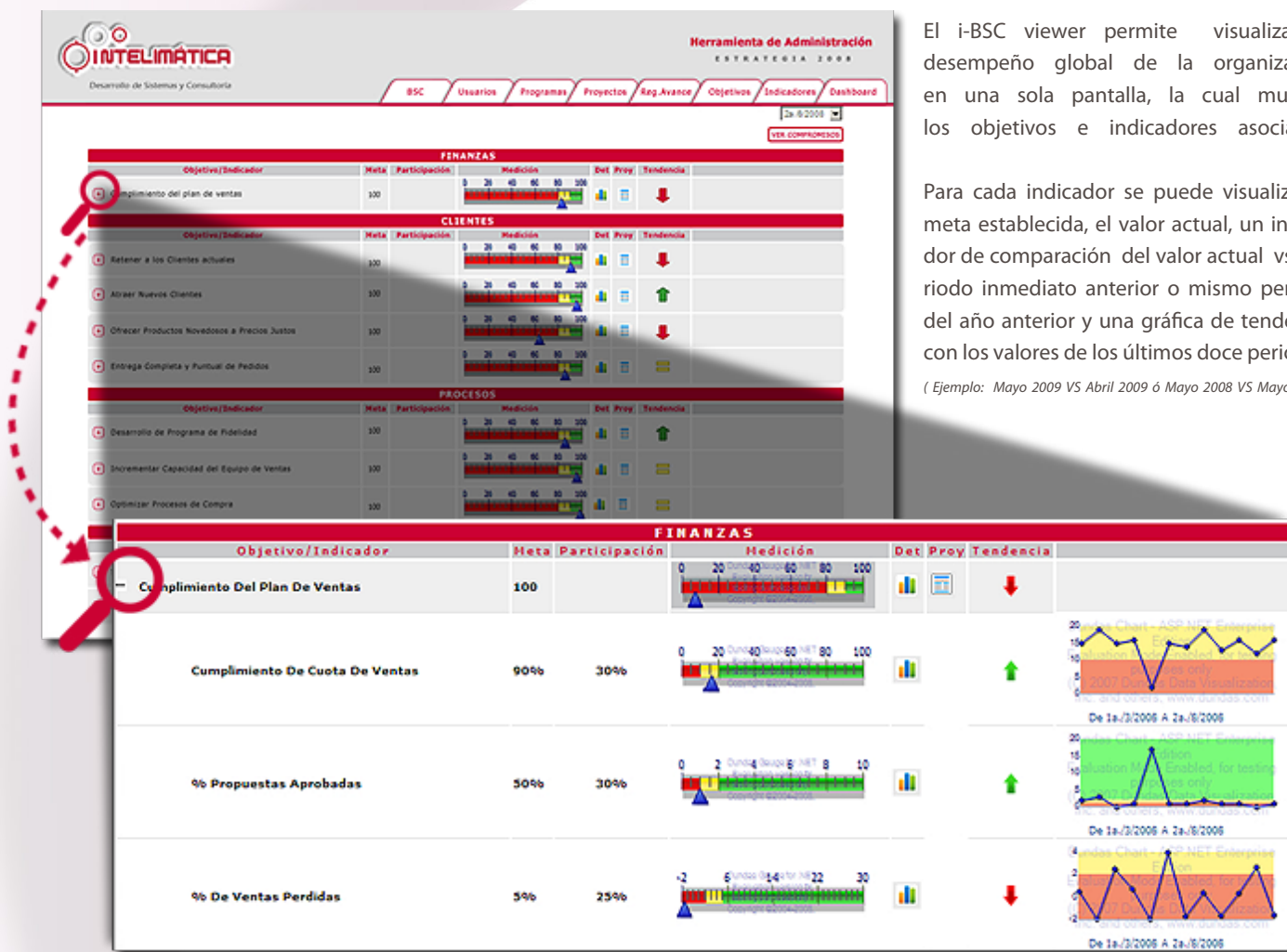
## iBSC viewer

El i-BSC viewer muestra el mapa estratégico de la empresa o área y el nivel de cumplimiento de cada objetivo e indicador que lo conforman. Las consultas son del tipo **drill-down** lo que permite analizar la información con múltiples niveles de detalle.

El i-BSC viewer permite visualizar el desempeño global de la organización en una sola pantalla, la cual muestra los objetivos e indicadores asociados.

Para cada indicador se puede visualizar la meta establecida, el valor actual, un indicador de comparación del valor actual vs. periodo inmediato anterior o mismo periodo del año anterior y una gráfica de tendencia con los valores de los últimos doce periodos.

(Ejemplo: Mayo 2009 VS Abril 2009 ó Mayo 2008 VS Mayo 2009 )

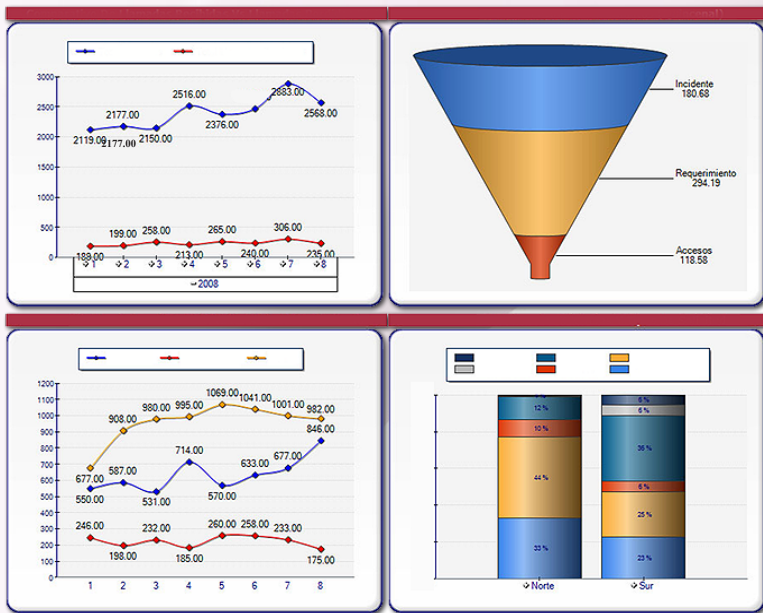


\* Figura 1.2: Drill down - técnica de análisis de la información de general a específico.

Todos los elementos en la pantalla son gráficos y gracias a la simbología de semáforo pueden ser fácilmente leídos, permitiendo al usuario identificar rápidamente aquellos objetivos e indicadores cuyo nivel de cumplimiento se encuentre por debajo de lo esperado o que cuya medición se encuentra en límites de alarma. También pueden identificarse aquellos que tengan disminución de desempeño en comparación con otro periodo.

La medición del desempeño puede ser filtrada para mostrar los resultados por unidad de negocio, por ejemplo: sucursales, áreas u otras, en que la organización se encuentra segmentada y actúen como entes medibles y comparables. Además, el usuario puede acceder fácilmente y en cualquier momento a la información histórica.

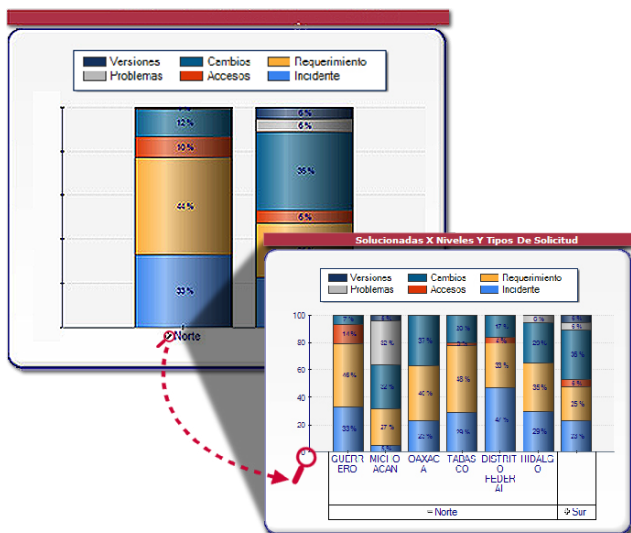
Para realizar un rápido análisis de cada indicador, el i-BSC viewer provee la facilidad de invocar al dar doble click sobre el velocímetro que mide el desempeño, una pantalla con gráficas asociadas al indicador en cuestión que muestra mayor detalle del mismo, por ejemplo: al percibir una disminución en ventas, puede hacerse uso de esta funcionalidad y visualizar la tendencia de ventas por producto, agente, región, etc. permitiendo conocer rápidamente las fuentes del mal desempeño, proceder al análisis de posibles causas, y aplicar medidas correctivas para una mejor toma de decisiones.



Estas mismas gráficas forman parte de tableros definidos por estrategia, conforme a la metodología de BSC, existiendo por tanto, cuatro tableros: *finanzas, clientes, procesos, aprendizaje y crecimiento*.

Adicional a estos existe el tablero personal, el cual es un conjunto de gráficas que el usuario selecciona con el fin de tenerlas disponibles fácilmente en una sola ventana aunque pueden pertenecer a diferentes perspectivas.

Esto permite agilizar el proceso de análisis ya que cada usuario puede enfocarse solo en los indicadores cuyo desempeño es su responsabilidad.



\* Figura 1.4: Drill down de las gráficas

\* Figura 1.3: Ejemplo de Tableros ó Dashboards

Los tableros pueden presentar la mayoría de las gráficas que actualmente su organización ocupa para el análisis a nivel gerencial y directivo, pero sin requerir de la gran inversión de tiempo y esfuerzo que implica la preparación de esta información. Además, las gráficas presentadas por el i-BSC proveen una mayor facilidad de análisis.

Esta reducción de tiempo en elaboración de reportes gerenciales se verá reflejada en una mayor inversión de tiempo en el análisis de información y toma acertada de decisiones.

El i-BSC viewer está diseñado con un enfoque de seguimiento a la estrategia y por ello es ideal para ser utilizado en juntas gerenciales, ya que cuenta con un módulo de seguimiento a compromisos, que permite registrar las acciones correctivas que cada responsable de un objetivo o indicador se compromete a ejecutar para corregir las desviaciones.

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS				NUEVO COMPROMISO
Compromiso	Responsable	Fecha Límite	Recalendarizar	
1.- Poner En Marcha La Estrategia De Promoción En La Zona B.	Robespierre Galindo	17/08/2008		✗
2.- Extender El Horario De Atención A Clientes Hasta Las 18:00 Horas A Partir Del Tercer Trimestre.	Ivette Cruz Hernández	15/08/2008		✗
3.- Implementar Un Periodo De Capacitación Intensiva Para Todos Los Trabajadores Administrativos De La Planta.	Azucena Mejía De Anda	31/08/2008		✗
4.- Acordar Reducciones De Costo En Compras Por Volumen Con El Proveedor X.	Angel Adán Roldán	31/08/2008		✗
<b>GUARDAR</b>				

\* Figura 1.5: Módulo de Seguimiento de Compromisos

Para realizar un seguimiento global de la estrategia el i-BSC viewer cuenta con un módulo de seguimiento a proyectos. Éste muestra el desempeño actual en tiempo y costo de cada uno de los proyectos que fueron o serán puestos en marcha para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

Control de Proyectos										
Total programa	Programa	Proyecto	Pond.	Responsable	Planeado	Real	Status (t)	Autorizado	Gastado	Status (\$)
95%	Objetivo1	Implementación de ITIL Segunda fase	50%	Brenda Hernández Albores	100%	100%	🟢	\$0.00	\$0.00	\$
		Implementación de proceso de Activos y Configuraciones	25%	Héctor Alonso Vera Mendoza	42%	30%	🟡	\$0.00	\$0.00	\$
		Reporte de campo para Pocket	10%	Hugo Rodríguez Parisi	100%	100%	🟢	\$0.00	\$0.00	\$
		Mejora de disponibilidad y desempeño del Correo Electrónico	5%	Sergio Cesar Ariza Montero	55%	33%	🟡	\$0.00	\$0.00	\$
		Modulo de Aseguramiento y Control de Calidad Fase I	5%	Jorge Alberto Vázquez Cisneros	100%	100%	🟢	\$0.00	\$0.00	\$
		Modulo de Seguridad Industrial Alimentación y Hospedaje	5%	Jorge Alberto Vázquez Cisneros	100%	95%	🟢	\$0.00	\$0.00	\$

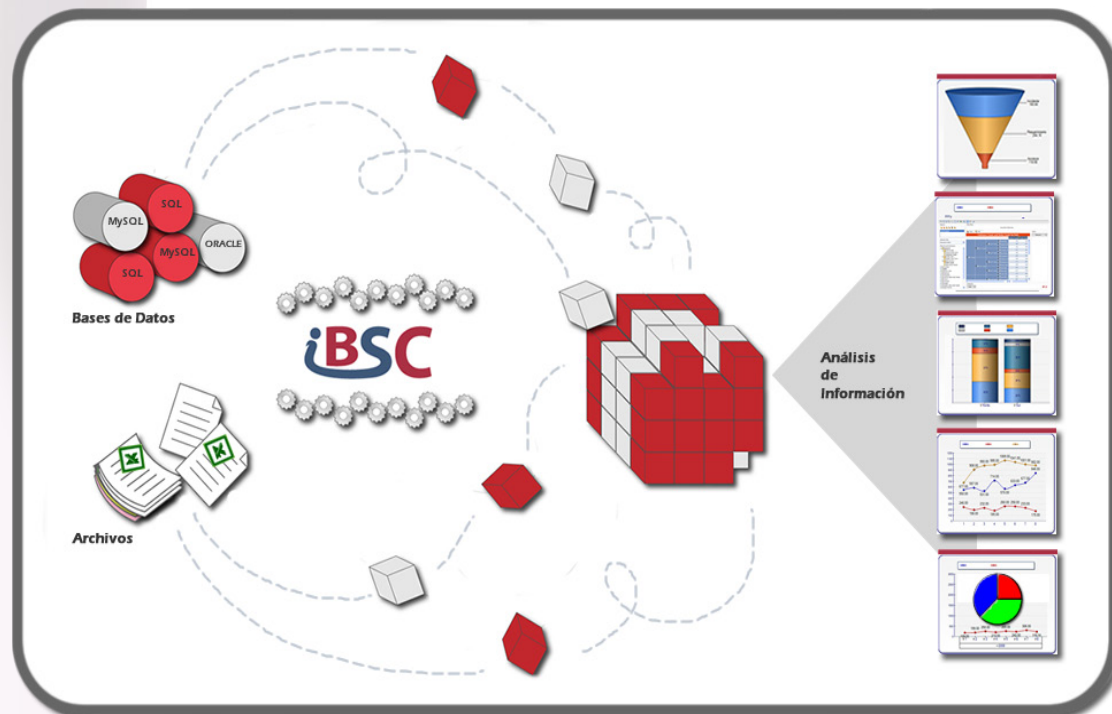
\* Figura 1.6: Módulo de Seguimiento de Proyectos

## iBSC admin

El módulo de administración permite configurar los objetivos e indicadores, los tableros por estrategia y alimentar la información de avance de proyectos. Las metas y los valores mínimos y máximos de las zonas de alerta de cada objetivo o indicador pueden ser configurados fácilmente por los usuarios finales y son reflejados de manera inmediata en la pantalla de medición. El usuario final puede en cualquier momento modificar la descripción de las gráficas presentadas en los tableros, para obtener información más acorde a las cambiantes necesidades de información en las organizaciones. Las gráficas tienen características que facilitan su uso tales como: *exportar a Excel, seleccionar para agregarlas al tablero personal, y analizar la información mostrada en ellas haciendo drill down hasta llegar al nivel más detallado disponible.*

## iBSC ETL (Extraction, Transformation and Load)

La filosofía del i-BSC es minimizar el tiempo requerido para la obtención de información gerencial de calidad, el módulo ETL es un extractor de datos configurable que puede acceder a cualquier base de datos y archivos de texto o Excel. Su función es dirigirse directamente a las Bases de



\* Figura 1.7: Diagrama del Proceso ETL

Datos de los Sistemas Operacionales existentes en la organización, extraer la información relevante, transformarla realizando los cálculos necesarios para obtener los indicadores requeridos y cargarla a la aplicación i-BSC.

Este proceso se ejecuta de forma automática diariamente o cada cierto número de horas, según la necesidad y posibilidad de cada organización, esto permite que se tomen decisiones sobre los datos más actuales de la empresa sin esperar datos contables de los primeros días del siguiente mes.