

Siete empresas líderes
que transformaron sus
actividades comerciales
con analíticos

11010
01110

El uso de los datos en la transformación digital

Muchas industrias emprendieron el proceso de la transformación digital convirtiéndose en pioneras de nuevos y disruptivos modelos comerciales que ofrecen operaciones eficientes, personalizadas e impulsadas por los consumidores.

Esta transformación está liderada principalmente por la digitalización de los procesos y la amplia disponibilidad de la información, incluidos los macro datos, tanto dentro como fuera de las organizaciones, el Internet de las cosas (IoT) y el acceso a vistas históricas junto con las proyecciones a futuro.

Sin embargo, mientras la capacidad de capturar y almacenar grandes cantidades de datos se ha incrementado a un ritmo sin precedentes, recién ahora hemos logrado equiparar las capacidades técnicas de combinar y analizar estos volúmenes de información.

Para ser parte de esta transformación digital, las empresas necesitan contar con la tecnología adecuada que les permita realizar análisis de la manera más rápida y sencilla posible con grandes cantidades de datos expandidos, así como nuevas formas de integración e innovación para estos volúmenes y variedades de conjuntos de datos disponibles.

En este documento, compartiremos la historia de siete empresas que transformaron sus actividades comerciales gracias al uso de análisis de datos. Asimismo, incluiremos aplicaciones de análisis que se combinan para modificar los modelos comerciales y digitalizarlos.

1

Recomendación de productos



Oportunidad comercial:

- Descubrir estrategias para la presentación de nuevos productos
- Brindar a los equipos de ventas y marketing la información necesaria para realizar las mejores recomendaciones de productos



Aplicación de análisis de datos:

- Segmento y clientes mejor preparados para ventas adicionales en función de la demografía y otras métricas similares de los clientes
- Identificar los mejores tiempos para la comunicación (por ejemplo, cambios en un evento de vida)
- Asociar a los compradores con los productos correctos

Ciente de Birst



Empresa de administración de inversiones financieras globales

Ofrecer a los asesores financieros la información para realizar las mejores recomendaciones de productos a sus clientes

Resultados:

Se duplicaron las conversaciones de clientes potenciales a citas y tratos cerrados

10 % de incremento en el tamaño promedio de los contratos

Se duplicó la tasa de éxito en las llamadas

17 % de incremento de las ganancias en una línea de productos

2

Mostrar el valor de los servicios con datos



Oportunidad comercial:

- Usar el análisis de datos para mostrar al comprador el verdadero valor de los productos y servicios ofrecidos
- Incrementar las ganancias y reducir los ciclos de venta



Aplicación de análisis de datos:

- Lanzar un producto que exhibe los Indicadores de Rendimiento Clave (KPI) de sus servicios
- Comprender el perfil de los usuarios, los KPI más importantes de su empresa y usar los datos para mostrar el valor que obtienen con la aplicación o el servicio
- Por ejemplo: ¿Su producto facilita las operaciones comerciales? Mostrar cómo se incrementa la productividad de las personas con el uso de productos vs. las tendencias históricas
- Colocar el diseño y la facilidad de uso como las prioridades del desarrollo de sus aplicaciones de análisis

Ciente de Birst

TOP 20
FINANCIAL SERVICES

Empresa número uno en la administración de viajes globales

Ofrecer a los clientes (por ejemplo, los directores financieros) formas de evaluar cómo el programa de viajes corporativos optimiza los gastos de viaje de la empresa.

Resultados:

Análisis de **945** archivos de datos separados e internos o provenientes de sistemas personalizados (datos de archivos de viajes y tarjetas de crédito personales y corporativas) para mostrar ahorros

Actividades por fuera de las políticas y llamados de atención para las corporaciones a fin de maximizar los ahorros.

3

Generar valor sobre la vida útil del cliente al ofrecer servicios a medida a sus clientes más valiosos



Oportunidad comercial:

- Reducir el costo de adquisición de los clientes mediante la eliminación del marketing personalizado y los esfuerzos de ventas
- Invertir el presupuesto de marketing en clientes con mayor valor de vida útil



Aplicación de análisis de datos:

- Analizar el marketing y la frecuencia de ventas en función de los gastos promedio de los clientes
- Combinar datos provenientes de registros de clics en la Web y ventas con el fin de identificar el valor de cada cliente y los períodos de compensación
- Implementar el análisis de atribuciones con el fin de optimizar la cantidad de puntos de intervención de marketing así como los costos de los programas de marketing vs. los retornos de las inversiones

Ciente de Birst



La tercera tienda más grande de e-commerce para mejoras del hogar

Reducir la cantidad de puntos de intervención de marketing y los gastos mediante ofertas personalizadas para los clientes más valiosos

Resultados:

Poner el foco en las actividades orientadas a los clientes más valiosos en lugar de direccionar el marketing a listas seleccionadas al azar

75 % de incremento en los ingresos por catálogo

4

Incorporar los datos de los dispositivos y la IoT para crear ofertas en función del uso



Oportunidad comercial:

- Generar precios basados en el uso
- Implementar estrategias de mitigación de riesgos en tiempo real



Aplicación de análisis de datos:

- Incorporar dispositivos de IoT para la recolección de datos
- Transformar los datos y los patrones de uso de dispositivos en información significativa para los usuarios comerciales
- Poner las estadísticas a disposición de los usuarios comerciales (por ejemplo, agentes de seguros, operadores de logística, etc.)
- Escalar y automatizar los procesos: a medida que se vuelven disponibles millones de eventos de datos que se canalizarán automáticamente a través de la transformación y la visualización
- Prevenir la generación de informes directos en tiendas de datos operativas, como Mongo/Hadoop, que ofrecen estadísticas lentas y con demoras

Cliente de Birst
Spireon®

Administración de flotas y rastreo de vehículos con GPS

Supervisión de flotas y uso de automóviles alquilados, seguros para proveedores y empresas de logística

Resultados:

Rendimiento de los dispositivos para **3 million** de suscriptores activos

Pólizas de seguros: políticas basadas en el uso para determinar los riesgos

Transporte: uso de camiones y flotas, rendimiento del combustible y las distancias recorridas, parámetros de tiempos de espera de los camiones

Consumidores: detección de fraudes y seguimiento de automóviles alquilados o de los propietarios

5

Identificar las señales de cancelación de suscripción y retención de clientes de bajo riesgo



Oportunidad comercial:

- Identificar a los clientes factibles de cancelar un producto en cierto plazo
- Impulsar el crecimiento y la retención
- Conservar a los clientes y fomentar la lealtad



Aplicación de análisis de datos:

- Comprender la calidad de riesgo de cada cliente/política en su cartera de clientes.
- Analizar archivos de registros, reclamos y solicitudes de soporte técnico para detectar las primeras señales de insatisfacción
- Desarrollar una escala de calidad de riesgos (por ejemplo, del 1 al 10)
- Aplicar modelos predictivos para prever comportamientos
- Ofrecer a los usuarios comerciales estadísticas, tableros de trabajo y visualizaciones

Ciente de Birst



Proveedor de análisis avanzados para aseguradores de propiedad y contra siniestros

Ofrecer a los aseguradores estadísticas impulsadas por los datos en tiempo real para la generación de presupuestos para renovaciones o clientes nuevos, además de la estimación de riesgos y la detección de fraudes

Resultados:

Clasificar políticas y primas en una escala del 1 al 10

Farm Bureau (cliente de Valen) alcanzó estos resultados con la solución de análisis:

- Se redujo el porcentaje de pérdidas un **66 %**
- Las primas se incrementaron un **30 %**

6

Crear una nueva experiencia para el usuario sobre la base de datos valiosos e integrales



Oportunidad comercial:

- Convertir datos sin procesar en un producto capaz de ofrecer a los clientes KPI y parámetros fáciles de usar
- Crear conversaciones con los clientes más valiosos



Aplicación de análisis de datos:

- Aplicar capacidades de administración de datos para transformar los datos sin procesar en información útil y aprovechable
- Crear esquemas comerciales a fin de volver la información accesible para los usuarios comerciales (por ejemplo, crear categorías de productos por variación de precios mediante los porcentajes de ganancias de ventas)
- Crear conjuntos de datos para múltiples audiencias a través de múltiples inquilinos
- Facilitar la visualización para los usuarios comerciales

Ciente de Birst



El mayor proveedor de tecnología para la industria de seguros en los Estados Unidos

Convertir grandes volúmenes de datos (**123 millones** de transacciones) en un producto de análisis que ofrece a los clientes parámetros, adecuación de productos, análisis de bandas de precios, oportunidades de expansión, análisis de tasas competitivas y evaluaciones de riesgo de los consumidores.

Resultados:

Interfaz fácil de usar para los clientes (agentes y aseguradoras)

Lanzamientos de productos para obtener comentarios positivos de los clientes

Valores de primas por sobre las ofertas estándar

7

Virtualización para acelerar la implementación de los clientes y los requisitos de cambio



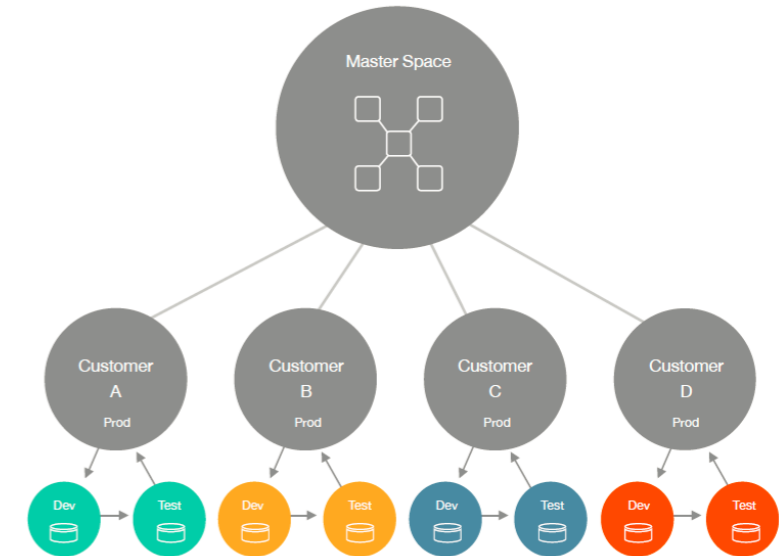
Oportunidad comercial:

- Acelerar la implementación de los clientes
- Desarrollo rápido → prueba iteraciones de producción = aceleración de las solicitudes de los clientes



Aplicación de análisis de datos:

- Virtualización y multiplicidad de inquilinos para la creación de nuevos entornos para cada cliente en materia de minutos
- Virtualización a fin de imitar entornos separados para la producción de cada cliente, en aislamiento respecto de otros entornos



Ciente de Birst



Software ERP australiano para la industria minera

Ofrecer análisis y visualización de datos a los clientes con pequeños equipos de desarrollo que ejecutan ciclos de implementación ágiles y frecuentes

Resultados:

Acelerar los lanzamientos de los productos mediante la creación de productos pequeños, orientados similares a las aplicaciones

Lanzamiento de un producto central en **8 semanas** implementación de cada cliente nuevo en cuestión de días

Agilidad de asistencia al cliente mediante la aceleración del ciclo Desarrollo-Prueba-Producción gracias al uso de espacios virtualizados y conectados



Conclusiones finales

Gracias a la implementación del análisis impulsado por los datos en los procesos tradicionales, las organizaciones podrán transformar sus modelos comerciales en profundidad.

En la actualidad, las tecnologías emergentes, como IoT y los canales digitales, han abierto las puertas para nuevos programas e iniciativas que impulsan mayores índices de adquisición de los clientes, retención, prestación de servicios, ventas cruzadas y adicionales, y adopción. Asimismo, la amplia disponibilidad de datos permitió la implementación de nuevos productos de análisis capaces de ayudar a las empresas a monetizar los activos de datos a cambio de un servicio de valor agregado para los clientes.

Sin embargo, mientras que las oportunidades son innumerables, la implementación de análisis para múltiples usuarios requiere una arquitectura moderna de múltiples inquilinos capaz de ofrecer resultados rápidos a todos los equipos operativos. Con la tecnología y la arquitectura correctas, las empresas podrán extender rápidamente el análisis de datos a escala y ofrecer tanto a usuarios internos como externos nuevos enfoques transformados digitalmente que les permitirán ejecutar y liderar las operaciones comerciales.



Acerca de Birst

La plataforma de BI de Birst redefinió la forma de ofrecer y consumir BI eliminando los silos de análisis a fin de mejorar dramáticamente la velocidad, la alineación y la economía de BI en toda la organización. Diseñada a partir de la máxima arquitectura de nube de próxima generación para múltiples inquilinos, la BI de red permite aplicaciones centralizadas y descentralizadas con el fin de conectarse de la manera más transparente a través de conjuntos de datos de análisis compartidos para ofrecer una ejecución local con alcance global.