

**FIRMA INVITADA**

**Higinio Iglesias. CEO ebroker y consejero delegado de E2000 Financial Investments S.A.**

**Higinio Iglesias**  
 CEO ebroker y consejero delegado de E2000 Financial Investments S.A.

03/03/2015

**Información y Conocimiento. Los cimientos de las Decisiones**


Marta y Lucía, dos emprendedoras de mi pueblo, trabajaron muy duro durante los dos últimos años para sacar adelante su peluquería, sólo descansaron los domingos durante todo este tiempo. Afortunadamente para ellas, el negocio ha comenzado a ir bien y en 2015 han decidido tomarse un día más de descanso a la semana. Marta propuso a Lucía descansar los lunes, como el resto de las peluquerías, sin embargo Lucía sugirió analizar el libro de citas que guardan desde la apertura. Resultó, sorprendentemente, que el lunes era el cuarto día de la semana con más trabajo y más rentable, posiblemente, y entre otros motivos, porque el resto de las peluquerías cerraban ese día. La DECISIÓN final fue descansar los martes.

El Business Intelligence, la inteligencia empresarial, no es un programa informático, es una práctica, un conjunto de estrategias y aspectos relevantes enfocados a la administración y creación de conocimiento a través del análisis de los datos existentes en la empresa.

Una empresa de mediación de seguros, una correduría, maneja una enorme cantidad de DATOS que introduce diariamente en su sistema de gestión con gran esfuerzo y coste asociado, datos que, pese a ello, son irrelevantes en sí mismos. Pero si los contextualizamos, categorizamos, condensamos, depuramos y procesamos matemáticamente los transformaremos en INFORMACIÓN. Y si además esa información la comparamos, conectamos, aportamos nuestra experiencia y conexiones con otras fuentes de información, habremos transformado esa INFORMACIÓN en CONOCIMIENTO.

Marta y Lucía llevaron a cabo el reto de transformar la INFORMACIÓN en CONOCIMIENTO para dar soporte a la toma de una DECISIÓN EMPRESARIAL.

Existe una cierta tendencia a considerar el Business Intelligence (BI) como algo complejo, caro y sólo al alcance las grandes empresas o corporaciones; pero eso es un error. Tomar decisiones basadas en INFORMACIÓN y CONOCIMIENTO es algo al alcance de cualquier organización o empresa, desde la peluquería de Marta y Lucía a una empresa del IBEX35 y, evidentemente, de una correduría de seguros.

Es cierto que el despliegue de una estrategia de BI puede complicarse todo lo que se desee y, consecuencia de ello, pudiéramos comenzar a hablar de "extraños" términos como CMI, CMO, OLAP, Datawarehouse... llegando incluso al término hoy por hoy de moda, BIG DATA.

Pero no tenemos la necesidad de entrar en ningún tipo de complejidad ni complicación. Una estrategia de BI para una correduría puede iniciarse desarrollando un pequeño conjunto de INDICADORES relacionados con los clientes, sus pólizas, primas, comisiones, demografía, perfiles, que pueden ser de gran utilidad en la confección de un Cuadro de Mando Operacional (CMO). Puede ayudarnos también a tener una visión de alto nivel de algunos aspectos relevantes de nuestro negocio y que nos aportan conocimiento sobre los mejores clientes (SEGMENTACIÓN), el grado de cumplimiento de objetivos, la visión de la evolutiva, etc.

Es cierto, como antes decía, que el BI no es un programa informático, que es una práctica y un conjunto de estrategias, pero también es cierto que la tecnología puede ser un recurso muy importante para hacerlo operativamente eficiente.

Recientemente leí la opinión de un experto en marketing y técnicas de venta que giraba en torno a cómo serían las actividades comerciales en el futuro. En ese contexto decía que "la tecnología se convertirá en una poderosa herramienta en manos del vendedor para segmentar y definir perfiles de clientes, pero no será su reemplazo". Hacia especial hincapié en que "aunque parezca paradójico, cuanto mayor sea el uso de la tecnología en el área de ventas, tanto más valiosa será la presencia de un comercial que dé sentido y valor humano a las operaciones".

Yo confío en que esas predicciones se hagan realidad y que la tecnología sea un aliado del corredor de seguros para dar soporte al desarrollo de prácticas y estrategias empresariales basadas en inteligencia empresarial (BI). Que le haga más competitivo y eficiente en un mercado cada vez más complejo y competitivo; en fin, que le ayude a ser mejor profesional y a tomar mejores decisiones como empresario.

 Tags: *información, conocimiento, formación, tecnología*
**OPINA**

 Nombre 

 Opina 
 Acepto la política de privacidad.\*

Le informamos de que los datos que nos facilite en el presente formulario serán incorporados a un fichero titularidad de LIBERTY SEGUROS, COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (la "Sociedad") con domicilio en 28042, Madrid, Campo de las Naciones, Pº de las Doce Estrellas, nº 4, para su tratamiento por la Sociedad con la finalidad de gestionar su consulta, así como publicar su consulta en caso de que así lo desee. Le informamos de que podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, acompañando fotocopia del DNI, dirigiéndose a la siguiente dirección [derechosroo@libertyseguros.es](mailto:derechosroo@libertyseguros.es)

 Consiento el tratamiento de mis datos con la finalidad de que la Sociedad me remita comunicaciones comerciales por medios ordinarios, correo electrónico, así como cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente, sobre sus productos y/o servicios relacionados con el sector de finanzas.\*

Mediante la marcación de la anterior casilla usted consiente expresamente que sus datos puedan ser tratados por la Sociedad con la finalidad de remitirle información relativa a los productos y/o servicios de la Sociedad pertenecientes al sector de finanzas por vía postal, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación electrónica equivalente. Le informamos de que podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado, sin necesidad de justificar su decisión, bastando comunicarlo a la Sociedad por cualquier medio a la siguiente dirección [derechosroo@libertyseguros.es](mailto:derechosroo@libertyseguros.es)

\* Campos obligatorios

PUBLICAR &gt;