

INTELIGENCIA COMPETITIVA

Mtra. Mariela Osorio Domínguez

A lo largo del tiempo las diferentes organizaciones han visto pasar oportunidades de negocio, que perdieron por no contar con información que les permitiera la toma de decisiones; es decir, la información con la que cuentan existe de una manera no estructura, lo que no permite generar valor a la organización.

¿Qué es la inteligencia competitiva?

Es el resultado de la vigilancia del entorno, que permite a la alta dirección la toma de decisiones estratégicas con menor grado de incertidumbre.

O como lo menciona Leonard Fuld es “la capacidad de analizar la información de tal forma que permita tomar una decisión adecuada para alcanzar los objetivos de la compañía”.

Un factor importante a considerar en la inteligencia competitiva, es identificar aquella información que se encuentra dentro de la misma organización como de aquella proveniente del exterior.



Fuente: INNRED Red Iberoamericana de Innovación e ITESO

El inicio de la inteligencia competitiva es identificar el propósito de la organización, la situación presente y la situación futura, identificar la información que proviene del exterior y la manera de allegarse de ella.

Las fuentes que pueden alimentar el sistema de inteligencia competitiva son¹:

- Empleados, especialmente los que están en contacto regular con los clientes;
- Encuestas telefónicas y personales con clientes;
- Bases de datos de información
- Consultoras;
- Fuentes secundarias;
- Información pública: muchas veces la información que necesitamos está en el mercado y no tiene un costo significativo: diarios, revistas especializadas, cámaras;
- Competencia;
- Balances;

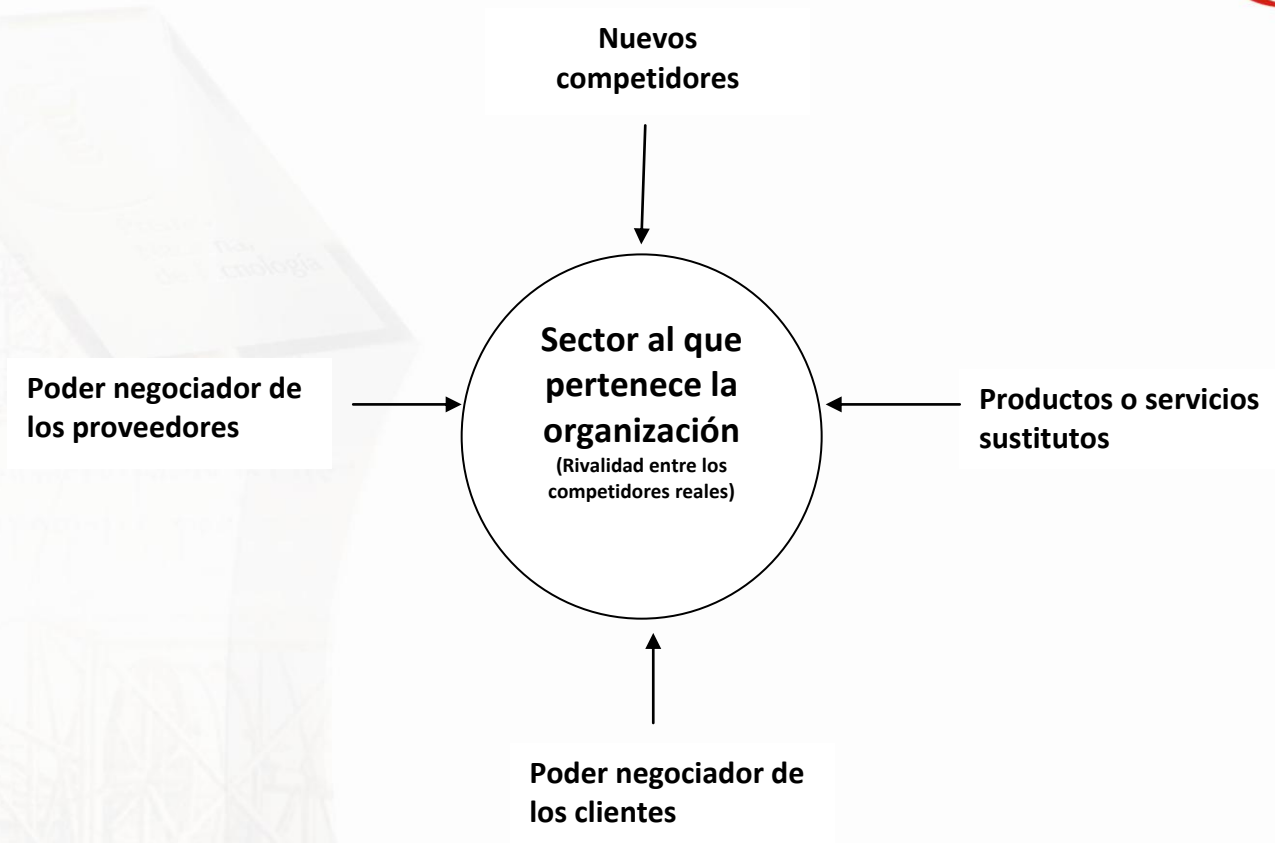
Componentes importantes que se deben considerar:

- ✓ Precios en el mercado;
- ✓ Nuevos productos;
- ✓ Joint-ventures;
- ✓ Alianzas estratégicas
- ✓ Planes de expansión;
- ✓ Desarrollos tecnológicos;
- ✓ Visión de la empresa;
- ✓ Adaptación al cambio;
- ✓ Imagen;
- ✓ Necesidades de los clientes;
- ✓ Canales.
- ✓ La inteligencia competitiva debe ser una actividad permanente.

El elemento primordial dentro de la inteligencia competitiva es el conocimiento de las organizaciones que conforman el ambiente empresarial y sus movimientos.

Tomando de referencia a M. Porter para el análisis del entorno con lo que él llama las “cinco fuerzas competitivas”, a saber Nuevos competidores, productos o servicios sustitutos, el poder negociador de los proveedores, el poder negociador de los clientes y la rivalidad entre los competidores reales

¹ Cooperativismo empresarial y solidario. Innovación Tecnológica



El modelo de Porter puede ser utilizado como una guía que indique cuáles son los elementos que se deben analizar, ya que sus comportamientos actuales y sus tendencias futuras son las que determinarán la estructura que tendrá en el futuro el sector en que se opera².

La actividad de vigilancia que realice la organización se vuelve primordial en la inteligencia competitiva, ya que le permite detectar las oportunidades o amenazas del entorno, le permite encontrar posibles soluciones o iniciar la búsqueda de las mismas.

La inteligencia competitiva debe operar dentro de la ley, la inteligencia competitiva no tiene nada que ver con el espionaje, no utiliza métodos ilícitos o ilegales para lograr sus objetivos.

Algunas metas comunes de la inteligencia competitiva son:

- ✚ Detectar amenazas competitivas
- ✚ Eliminar o disminuir sorpresas
- ✚ Mejorar la ventaja competitiva disminuyendo el tiempo de reacción
- ✚ Encontrar nuevas oportunidades

² Libro el Plan Continuo del Futuro, Díaz de Santos

Las claves de la Inteligencia Competitiva son³:

Obtener por vías legales lo que los competidores tratan de ocultar, las señales que se reciban deben ser atendidas y una vez verificadas integradas a un reporte competitivo.

Mantener la información "fresca y volátil" Desarrollar herramientas para la captura de información. Este tipo de información, debidamente verificada, es la que permitirá la realización de acciones de anticipación competitiva, de fuerte gravitación en el desarrollo de los negocios. El "Scannig Competitivo" es el corazón del proceso y es la herramienta novedosa que permite la obtención de este tipo de información. Aprovecha la estructura de la misma organización, especialmente aquélla con contactos con clientes y proveedores.

Centralizar el análisis y almacenamiento de la información. Es fundamental que la función de Inteligencia Competitiva se encuentre centralizada dentro de la organización, ya que es la única forma de garantizar que, a partir de datos e indicadores aislados, se puedan construir escenarios competitivos coherentes y globales.

Focalizar en la información útil para la acción. Hay que desechar toda información con contenido irrelevante para el desarrollo del negocio. El exceso de información atenta contra la calidad y los costos. En este sentido, la Inteligencia Competitiva es un proceso iterativo que, a lo largo del tiempo va concentrando el foco en aquella información útil para la acción. La Inteligencia Competitiva no es la realización de reportes con la información disponible, sino que es focalizar la "información de alto impacto".

Tipos de herramientas de inteligencia de negocios⁴

Las herramientas de inteligencia de negocio son un tipo de [software de aplicaciones](#) diseñado para colaborar con la [inteligencia de negocios](#) en los procesos de las organizaciones, se trata de herramientas que asisten el análisis y la presentación de los datos.

- Balance score card de igual manera llamados *Dashboard*.
- Digital Dashboards o paneles de Control Digital - También conocidos como Business Intelligence Dashboards, o Dashboards Ejecutivos, Son resúmenes visuales de información del negocio, que muestran de una mirada la comprensión del global de las condiciones del negocio mediante métricas e Indicadores Clave de Desempeño (KPIs). Esta es una 'Herramientas Inteligencia de Negocios muy popular desde hace unos pocos años.
- OLAP (Procesamiento Analítico en línea por sus siglas en Inglés) (incluido HOLAP, ROLAP and MOLAP)- Es la capacidad de algunos sistemas de soporte de decisiones gerenciales que permiten examinar de manera interactiva grandes volúmenes de información desde varias perspectivas
- Aplicaciones de Reportes, genera vistas de datos agregadas para mantener a la gerencia informada sobre el estado de su negocio.

³ OBC Ordoñez Bianco Consultores, Tecnología Comercial de Avanzada para empresas líderes

⁴ Herramientas de inteligencia de negocios. Wikipedia



- Minería de datos - Extracción de información de las bases de datos acerca del consumidor, mediante la utilización de aplicaciones que pueden aislar e identificar patrones o tendencias del consumidor en un alto volumen de datos. Hay una gran variedad de técnicas de minería de datos que revelan distintos tipos de patrones. Algunas de las técnicas son métodos estadísticos (Particularmente Estadística de Negocios) y Redes Neuronales como formas altamente avanzadas de análisis de datos.

Productos de fuente abierta de inteligencia de negocios

- Freereporting.com: Aplicación de BI gratuita basada en Web de LogiXML
- Eclipse BIRT Project: Reporteador para aplicaciones Web de código abierto basado en Eclipse
- OpenI: Aplicación Web simple que hace reporte OLAP.
- Palo:
- **Pentaho**
- RapidMiner (antes YALE):
- SpagoBI:

Productos comerciales

- Microsoft SQL Server - Suite de Herramienta de BI (Analysis Services, Integration Services y reporting Services)
- ACE*COMM
- Actuate
- Applix
- Bitool Herramienta de ETL y Visualización
- Business Objects (SAP company) | Business Objects
- *CODISA BI*
- CP CORPORATE PLANNING (CP[1])
- IBM Cognos
- ComArch
- CyberQuery
- Crystal Reports
- Dimensional Insight
- dLife (Apara)
- dVelox (Apara)
- Hyperion Solutions Corporation(ahora Oracle)
- *IdeaSoft - Business Intelligence & Performance*
- Information Builders
- InetSoft Style Report
- Litebi
- LogiXML

...para los que originan el cambio



Premio
Nacional
de Tecnología®

- Mápex Dynamics
- Microsoft Excel
- MicroStrategy
- Oracle Corporation (busque Oracle Business Intelligence Server ONE)
- OutlookSoft
- Panorama Software
- PerformancePoint Server 2007
- Pilot software | Pilot Software, Inc.
- Prelytis
- Proclarity
- Prospero Business Suite
- QlikView
- Jedox
- SAP Business Information Warehouse
- SAS Institute
- Siebel Systems
- Spotfire
- StatSoft
- SPSS
- Telerik
- Teradata