



El foco en

NOKIA



LEE FEINBERG

Nokia es un proveedor mundial líder de teléfonos móviles, redes de telecom y servicios al cliente relacionados. Como Gerente sénior de Planificación de decisiones y visualizaciones, Lee Feinberg lideró el esfuerzo por extender los beneficios de Tableau en toda la compañía. “Tenemos tantos datos,” explicó Lee en la Conferencia europea de clientes de Tableau de 2011. “Tenemos la capacidad de ver a través de Tableau cuando sucede algo que no esperábamos en los datos.”

TABLEAU:

¿Cómo descubrieron a Tableau?

LEE:

En verdad, conocía a Tableau desde 2005 aproximadamente. Trabajaba para una compañía consultora y buscaba una forma de dejar de usar PowerPoint y Excel. Me encontré con Tableau solo por la búsqueda constante de algo mejor en Internet.

"Pienso que el cambio más grande es que las personas están pensando realmente "cómo hacer algo diferente en la compañía..."

“... Están considerando a Tableau como una herramienta para cambiar la forma en la que trabajan.”

TABLEAU:

¿Cuál fue el proceso de lanzamiento de Tableau en Nokia?

LEE:

Empezamos bien despacio con un par de licencias de Desktop solo para comprobar que era algo útil que podía tener un futuro en la compañía. Luego comenzamos a desplegarlo para algunas personas más, y con el tiempo llegó al nivel en el que queríamos implementar Tableau Server. Entonces, implementamos eso también y nuevamente comenzamos con unos pocos usuarios para mostrar el rendimiento. Luego crecimos al máximo.

TABLEAU:

¿Qué clase de datos miran?

LEE:

Algunos son datos de usuarios, acerca de cómo los clientes usan nuestros productos y nuestros servicios. Otros son datos acerca de encuestas que realizamos a través de nuestra base de usuarios. Tenemos paneles, así que los usamos para comprender qué dirección darle a nuestros productos. Es realmente una amplia variedad de información.

TABLEAU:

¿Han podido cuantificar el ahorro de tiempo o de costos con Tableau?

LEE:

No hemos podido cuantificarlo aún. Pienso que el cambio más grande es que las personas están pensando realmente "cómo hacer algo diferente en la compañía", Están considerando a Tableau como una herramienta para cambiar la forma en la que trabajan. Se dan cuenta de que ahora no tienen que recurrir necesariamente a nuestras otras herramientas que aún utilizamos. Son grandiosas también, Pero Tableau es una opción con la cual se pueden hacer cosas de una forma nueva.

"Si puede decifrarlo, una vez que tiene un cliente adentro, cómo mantener al cliente, eso es realmente importante para el negocio."

TABLEAU:

Entonces, ¿De qué modo Nokia está haciendo las cosas en forma diferente con Tableau?

LEE:

Pienso que la clave es que las personas que tienen sus propios conjuntos de datos sean capaces de tomarlos y hacer su propio análisis. Los datos no están todos encerrados en una base de datos. Antes, o los datos no estaban disponibles en absoluto o tenían que usar Excel o PowerPoint para realizar el análisis. Es bastante evidente que usar Tableau es una forma muy rápida de procesar grandes cantidades de datos.

TABLEAU:

¿Qué clase de comentarios están recibiendo de los usuarios?

LEE:

Se escucha a las personas decir con frecuencia: "Quiero este informe que tenía antes en Tableau", pero no necesariamente saben lo que eso significa. Solo saben que lo quieren en Tableau ahora porque han visto el trabajo que otras personas hicieron con Tableau. Entonces, de alguna manera habla por sí mismo en la calidad del trabajo que se produce.

Las personas que lo han utilizado más para el análisis que solo para los informes tradicionales están comenzando a ver algunos de los beneficios. Pueden llevar información a sus equipos mucho más rápido de lo que podrían haberlo hecho antes.

TABLEAU:

¿Qué clase de momentos "¡ajá!" o de nuevos conocimientos han tenido al utilizar Tableau para el análisis?

LEE:

Diría que casi todas las semanas vemos algo inesperado que ocurre desde algunas perspectivas diferentes. Una se trata simplemente de los datos en sí mismos. Tenemos tantos datos. Tenemos la capacidad de ver a través de Tableau cuando sucede algo que no esperábamos en los datos, simplemente en el conjunto de datos general.

Luego llegamos a la fase de análisis, es más fácil para nosotros ver tendencias, ya sea con nuestros dispositivos o con nuestro grupo de servicios o en un determinado país. Notamos un comportamiento, por ejemplo, donde podemos tener muchos usuarios que entran por una campaña de marketing, y luego podemos ver las tendencias acerca de cuánto tiempo se quedan con nosotros esos usuarios e interactúan con nosotros. Si puede decifrarlo, una vez que tiene un cliente adentro, cómo mantener al cliente, eso es realmente importante para el negocio.

TABLEAU:

Cuéntenos un poco acerca del entorno de los datos.

LEE:

Tenemos muchos sistemas diferentes que están conectados, y algunas personas utilizan Excel como su base de datos. Tenemos Teradata y también tenemos Oracle y muchas otras en la compañía.

TABLEAU:

¿Utilizan Tableau en contraposición con los diferentes sistemas o existe una forma principal de utilizarlo?

"Siempre está la pregunta ¿por qué esta es diferente?" Pienso que simplemente tienen que conocerlo... Creo que Tableau cambia el juego."

LEE:

En la mayoría de los casos lo utilizamos para conjuntos de datos más grandes. Utilizamos la función de extracción. No accedemos a los datos en vivo porque hay demasiados. Y tampoco cambian con frecuencia, así que no necesitamos estar conectados en vivo. Pero le damos un uso grandioso a la función de extracción.

TABLEAU:

¿Alguna vez trabajan con dos fuentes de datos diferentes en el mismo libro de trabajo?

LEE:

Sí. Tenemos algunos casos donde hay datos que salen de una de nuestras principales bases de datos y la hemos suplementado con archivos de Excel para crear asignaciones de algunos datos personalizados. Esto ha sido realmente fácil porque no tuvimos que volver a los desarrolladores del sistema y pedirles que crearan un campo para nosotros. Así que fue una forma muy fácil de seguir adelante con el proyecto.

TABLEAU:

¿Cuáles son las mejores prácticas que recomendaría a otra compañía que busca administrar muchos análisis con datos grandes, como han estado haciendo con Tableau?

LEE:

Diría que a la larga, a pesar de que empezamos de a poquito, debes asociarte con tu grupo de TI si realmente quieres que crezca. Cuanto más temprano te sientes con ellos y les digas lo que estás pensando, y conozcan Tableau, mejor será.

Hay tanta soluciones allí afuera. Si es una compañía grande, es muy probable que ya hayan tenido otras implementaciones existentes. Siempre está la pregunta "¿por qué esta es diferente?" Pienso que simplemente tienen que conocerlo. No puedes hacerlo solo poniendo casillas en un papel o tratando de hacer una comparación de esa forma. Creo que Tableau cambia el juego.

También, en términos de cómo lograr que las personas realmente lo utilicen, diría que avances rápido. No pases mucho tiempo en reuniones y en la planificación del mismo modo que lo harías con procesos normales de la inteligencia de negocios. Toma un proyecto muy pequeño, utiliza Tableau, y consigue algo que las personas puedan comenzar a utilizar. Luego verán que es diferente.

TABLEAU:

Ese es un consejo muy bueno. ¿Tiene alguna conclusión?

LEE:

Solo diría que la clave, especialmente en una compañía grande, es primero probarlo con algo pequeño. Y luego ir y buscar a alguien que tenga una necesidad que usted pueda ayudar a satisfacer. No es la ruta tradicional de la inteligencia de negocios. Realmente se trata de encontrar al cliente interno que tiene un problema, y mostrarle cómo solucionarlo.

Esa fue la clave de nuestro éxito. Teníamos a un ejecutivo que estaba enloquecido con la posibilidad, y dijo: "Les daré el dinero para que vayan y comiencen a construir esto." Una vez que lo hizo, ese fue el comienzo de nuestro éxito.

Tableau Software ayuda a las personas a ver y comprender datos.
Para obtener más información visite <http://www.tableausoftware.com>