CERTIFICARE PROFESIONALĂ ÎMBUNĂTĂȚIREA PERFORMAȚEI

Fișă informativă sesiunea 5: Luarea deciziilor pe baza datelor

Un sondaj efectuat în 2012 de către organizația Economist Intelligence Unit, la care au răspuns 607 de manageri din întreaga lume, a semnalat nevoia tot mai mare de date în cadrul procesului de luare a deciziilor la nivel organizațional, și tranziția de la decizii luate pe baza intuiției și a experienței anterioare, la decizii luate pe baza datelor:

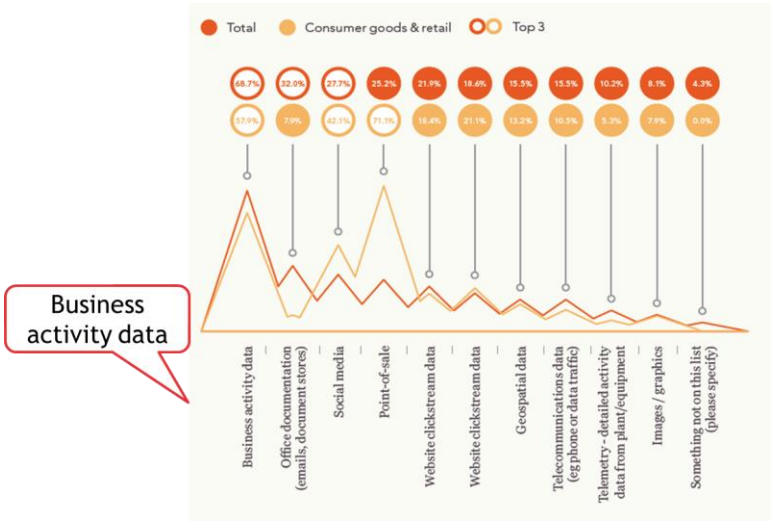
- **50%** dintre respondenți consideră faptul că deciziile luate doar pe baza intuiției sau a experienței anterioare sunt văzute ca fiind „suspecte";
- **66%** dintre ei sunt de părere că deciziile sunt tot mai mult fondate pe „informații analitice solide";
- **9/10** manageri susțin faptul că deciziile pe care le-au luat în ultimii 3 ani ar fi fost mai bune dacă ar fi avut acces la toate datele relevante disponibile.

Conform aceluiași studiu, în medie, respondenții sunt de părere că Big Data a îmbunătățit performanța organizației din care fac parte cu **26% în ultimii 3 ani**, și că aceasta va fi îmbunătățită cu **41% în următorii 3 ani**.

Ideea conform căreia datele duc la luarea unor decizii mai bune este susținută și de alte studii. Un exemplu este reprezentat de un studiu academic efectuat în 2008 în cadrul a 179 de companii mari din SUA cotate la bursă. Acesta a demonstrat faptul că organizațiile orientate înspre luarea de decizii pe baza datelor au înregistrat o creștere a productivității de **6%**.

Dacă sunt atât de importante, cum colectăm aceste date? Care sunt sursele de colectare a datelor de care avem nevoie pentru a ne fundamenta deciziile? După cum se poate observa în graficul de mai jos, prima sursă este reprezentată de datele din activitățile de business, urmate de documentația de birou și social media. În cazul companiilor din domeniul consumului de bunuri și al comerțului cu amănuntul, cea mai importantă sursă de colectare a datelor este reprezentată de datele de la punctul de vânzare, urmate de social media.

Grafic nr. 1: Surse date



Apare însă o altă întrebare. Cum integrăm toate aceste date? Prea multe date pot, de asemenea, reprezenta o problemă.

40% dintre respondenții care au participat la studiul realizat de către organizația Economist Intelligence Unit au semnalat faptul că dețin foarte multe date care nu sunt structurate, fapt care îngreunează analiza acestora și utilizarea lor în procesul decizional.

În plus, **85%** dintre aceștia au susținut că problema nu este reprezentată de volumul mare de date, ci de capacitatea de a analiza aceste date și de a acționa în timp real.

În acest scop, este esențial să se dezvolte un sistem care să integreze toate aceste date. Astfel de exemple sunt sistemele CRM și ERP care sporesc integrarea datelor și facilitează analiza acestora. De asemenea, este nevoie de instrumente adecvate pentru a analiza datele. Instrumentele de Business Intelligence actuale sunt ideale în special la agregarea și analiza datelor structurate.

Profesorul Alex Pentland, Director al Human Dynamics Laboratory din cadrul MIT, afirmă: *„Procesul de luare a deciziilor cunoaște o transformare completă datorită datelor. În loc să pornească de la o întrebare sau de la o ipoteză, oamenii se uită la date pentru a identifica tiparele existente. Dacă acestea indică o oportunitate sau o amenințare, atunci se ia o decizie cu privire la modul în care se va acționa pe baza respectivei informații."*

Referințe:

- The KPI Institute (2015), Certificare Profesională Îmbunătățirea Performanței, disponibil la: http://www.performancemagazine.org/how-to-improve-your-decision-making-process-part-i/
- Economist Intelligence Unit (2012), The deciding factor: Big Data and decision-making, disponibil la: http://www.economistinsights.com/analysis/deciding-factor
- Brynjolfsson, E. , Hitt, L.M. and Kim, H. H. (2011), Strength in Numbers: How Does Data-Driven Decision making Affect Firm Performance, disponibil la: http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1819486