

QlikView

Fundación Temaiken: "Tableros de Control y alineación de la organización a los objetivos operacionales"

Luego de una trayectoria en Munchi's, Héctor Calina toma a su cargo el área de Sistemas en Fundación Temaiken. Al poco tiempo de ocupar su rol, encuentra una demanda importante de organización y análisis de la información. Los reportes eran estáticos y no era sencilla la accesibilidad necesaria para la toma de decisiones. Las distintas áreas requerían tomar decisiones fundadas. Se vislumbraba la necesidad de un software de BI, pero, la categorización de este tipo de herramientas en su mayoría aplicaciones "World Class", tenían poco éxito en el mercado. Eran muchos los interrogantes que se presentaban para dar el paso a estas aplicaciones.

En Temaiken hay dos grandes áreas, una de ellas es la Gerencia de Operaciones que tiene la Gastronomía del parque a cargo y por otro lado la Gerencia de Promoción y Difusión que se ocupa de la generación de ingresos para la Fundación. Ambos sectores tenían inquietudes similares, manejaban los datos en planillas de cálculo y se perdían días y horas operativas sacando reportes para poder llegar a un número, a pesar que contablemente estaba todo en orden, el análisis de la información debía mejorar. "Había que ir a buscar la información, no la teníamos disponible entonces generaba que cada uno tenga sus propios datos" comenta Héctor.

En diciembre 2007, a pocos meses de ocupar su rol, encuentra al área de Promoción y Difusión, con la necesidad de acceder mejor a la información, comentando cómo había obtenido los números para el diseño de su plan para el siguiente ejercicio. La Fundación tiene distintas categorías para el ingreso al parque: entrada mayor, entrada menor y entrada jubilado, habiendo una subcategorización que representan las entradas con promociones. En una promoción (entran dos pagando uno), se podían contar cuántas entradas de este tipo habían accedido pero faltaba el análisis de dichos ingresos. Este fue el detonante para empezar a tomar decisiones dentro del área de Sistemas. De esta manera se da comienzo a un análisis interno para empezar la búsqueda del software de Business Intelligence que mejor se ajuste a sus necesidades.

Solution Overview

Fundación Temaiken

Total empleados: 400

Total inversión: USD 30,000

Geografía: Buenos Aires, Argentina

Áreas aplicativo: Gerencia Operaciones y Promoción y Difusión

Desafíos:

- Brindar información que permita mejorar la gestión del área gastronómica. Segmentación de los perfiles de ingreso al parque.
- Análisis de información para la toma de decisiones de las áreas.
- Responder a las necesidades en tiempo real.

Solución:

Simulador gastronómico

Segmentación ingresos visitantes

Aplicación: Existen 3 aplicaciones vinculadas a estos dos puntos anteriores. Para el primer punto, se desarrollaron dos aplicaciones. La primera se trata de la aplicación de carga de datos, denominada Gastronomía_Simulación_Carga, donde permite a los usuarios realizar la simulación vinculada a los consumos y ventas de Gastronomía.

La segunda aplicación, permite el análisis de dichos escenarios simulados, y su nombre es Gastronomía_Simulación_Análisis.

El segundo de los puntos, la denominación de la aplicación, se dio a llamar "Promoción y Difusión"

Base de datos: Oracle

Hardware: 1 server HP DL380 G5
4Gb WS2003 R2 32bits

Se contactaron con otros dos proveedores del mercado y QlikView. La estrategia fue solicitarles a cada uno de ellos el mismo requerimiento y una vez que lo presentaron, tratar de adaptarlo para evaluar la performance, agilidad y funcionalidad de la herramienta.

Uno de los proveedores presentó una demo, con información que se le brindó pero no funcionó. El otro proveedor visualmente tenía un impacto importante pero el objetivo era focalizar en resultados y números. Finalmente QlikView se presentó a la reunión con un CD, instalaron la aplicación en una portátil de la Fundación y se solicitó el acceso a la base de datos transaccional. A las pocas horas se estaban analizando datos reales de la empresa. Todo el proceso fue muy rápido y asombroso. De todas las demo, QlikView había sido la que más había impactado.

A partir de ahí ya se había definido el proveedor que iba a acompañarnos en el proceso. Económicamente no hubieron grandes diferencias entre los vendors que se habían evaluado. Como desventaja era una decisión riesgosa ya que QlikView no era tan conocido en ese entonces en el mercado local.

El ejercicio económico en Fundación Temaiken comienza en abril, era diciembre y se habían puesto como objetivo el 1° de marzo 2008 como fecha para empezar con el funcionamiento de la herramienta. La idea era que todo el análisis de información sea útil para la toma de decisiones del siguiente ejercicio. La estrategia fue conseguir socios internamente que avalaran el proyecto, ya que el alcance de la inversión rondaba en los USD 30,000 y debía ser aprobado por la Gerencia General.

Según Calina: "Las decisiones se toman en estado de riesgo. Si no hay riesgo, es una certeza" para este caso había que disminuir el riesgo, para lo cual se diseñaron dos prototipos en QlikView, uno de ellos para Gastronomía (locales y manejo gastronómico) y otro de Promoción y Difusión (ingresos del parque). "Las necesidades eran claras, había una fuerte demanda por parte de los usuarios en analizar la información y manejar planillas de cálculo para obtener reportes. La discusiones eran por quién tenía el número. Hoy se discute por el número y no existen dudas" afirma Hector Calina.

El último paso era presentar las aplicaciones al Gerente General para su aprobación. Era una única oportunidad y no debía haber margen de error. Nos preparamos internamente previo a esta instancia. Evaluamos fuertemente la herramienta. "La visión era a futuro ya que necesitábamos contar con este tipo de recursos para hacer inteligencia del negocio, estructuralmente los datos no eran el problema" comenta Calina.

Previamente, como parte de la escala de testeo de las aplicaciones, evaluamos en conjunto las funcionalidades con los jefes de áreas. Lo que permitió ir adecuándolas a sus necesidades y requerimientos. Héctor afirma: "Estábamos en enero, el proveedor nos acompañó en todo momento y aún sin saber si nos íbamos a quedar con su producto. Esto ayudó mucho internamente a fin de poder darle forma de acuerdo a nuestras necesidades y consultas de performance de la herramienta. Sentimos el compromiso del proveedor para avanzar en el proceso y conseguir la aprobación. Así fue que el Gerente de Operaciones nos dio su visto bueno para poder seguir avanzando. La Gerencia de Promoción y Difusión puso a prueba la fortaleza de QlikView cuando solicitó poder obtener la subcategorización de las entradas de promociones.

"QlikView se deja testear, es rápido y flexible".

"Habíamos tenido la oportunidad de evaluarlo en Cheeky, quienes nos abrieron las puertas para ver QlikView y sus funcionalidades. Vimos su aplicación y apostamos".

"Las consultas dentro de sistemas bajaron 100%. Hoy tenemos un área que sale a buscar los problemas, en vez de recepcionarlos".

"Con el simulador, se había vendido la idea internamente pero técnicamente no teníamos la certeza que se pueda lograr. La herramienta fue sorprendente. Lo que pueda llegar a venir, sé que lo podemos contener. El tiempo de desarrollo e implementación es muy rápido. La ganancia operativa es muy grande".

"Los usuarios aprendieron a utilizar muy rápido la herramienta, es intuitiva. Hoy el manejo de la información la tienen ellos, está al alcance de todos".

Esto representaba cientos de miles de registros procesados al mismo tiempo. Era una consulta que podría haber tardado horas. Gracias a la colaboración del proveedor, le presentamos los resultados en pocos minutos. Quedaron sorprendidos y esto ayudó a tener todo el apoyo del área. Faltaba la última instancia de aprobación con la Gerencia General quién aprobó el proyecto y en marzo 2008 se pudo cumplir con el objetivo del área de sistemas de tener en funcionamiento las aplicaciones”.

El proyecto se culminó previo a lo esperado. Actualmente, la dependencia con el proveedor es casi inexistente, salvo desarrollo muy complejos y puntuales. El área se ha podido hacer cargo del mantenimiento y mejora continua.

Simulador Gastronómico

Para poder contar con mayor cantidad de información a la hora de gestionar el sector, se diseñó algo muy novedoso. “Queríamos probar al máximo el potencial de la herramienta y creamos un simulador de Gastronomía. La herramienta permite proyectar un escenario de visitantes de fin de semana por estadística e histórico similar gastronómico. Lo traemos a hoy y se simula la cantidad de visitantes que ingresará al Bioparque el próximo fin de semana y su respectivo consumo según cada local. Existe un ratio de cantidad de visitantes que ingresa al parque y un ratio de consumo gastronómico de dichos ingresos (no todos los visitantes almuerzan en Temaiken). Cuando se necesita alcanzar algún porcentaje de gente que consume en el parque, se analiza qué deben hacer cada una de las áreas prestadoras de servicio del Bioparque (ej: no generar líneas en las cajas, rotación de los productos). En QlikView se arma la simulación y aumentamos el ratio, ajustamos los volúmenes de ciertos productos, de ciertos puntos de venta, por consecuencia se visualiza la cantidad de productos que se van a necesitar y la facturación estimada. Esta información no es menor. Al día lunes se analizan la estimación contra el dato real. Se trabaja de otra manera, es un antes y después. Esta aplicación se armó como un nuevo desafío, confiamos en la herramienta y en las potencialidades del producto. La aplicación terminó siendo tan sencilla que ahora lo complejo es poner en marcha operativamente todas las bondades que QlikView nos ofrece” afirma Héctor Calina.

QlikView permitió mejorar en gran medida los resultados operativos en la gastronomía por mejor distribución de los costos, la rentabilidad y cantidad de productos.

“QlikView comparado con otras herramientas tenía menos marketing en el mercado, pero tratamos de enfocarnos en los resultados más que en la imagen y presentación de los gráficos. Realmente vimos cuál fue el roadmap de proyectos a futuro y hoy estamos con la versión 9.0 que funciona en Iphone. Más allá de esto no hubo trabas en su performance y en la implementación. De hecho nos sorprendió ampliamente. A futuro estamos pensando en utilizar la herramienta y crear otros aplicativos más enfocados a procesos e indicadores. El balance contable online en QlikView será otra meta y desafío más para desarrollar” comenta Héctor Calina.

Actualmente QlikView ofrece a Temaiken un respaldo para el área de sistemas, ya que dejaron de ser el embudo de la información. Hoy la toma de decisiones es mucho más amena. El área de Sistemas está encima de la visión del negocio, eso es inteligencia de negocio.





Av. Del Libertador 5478 Piso 4° - C1426BXP - Capital
Federal - Argentina
54 11 4780 3700
info@dataiq.com.ar
www.qlikview.com / www.dataiq.com.ar



Una empresa del Grupo Bracht

Bartolomé Mitre 760 - Piso 8 - C1035AAQ
Buenos Aires
Tel/Fax: (54-11) 5218-8100
www.infogestionsa.com.ar - www.bracht.com.ar