

“La autonomía del usuario para obtener, integrar y compartir información a partir de una plataforma de análisis de Inteligencia de Negocios ha permitido no sólo mejorar tiempos y procesos sino brindar mayor solidez a nuestro equipo comercial dándole herramientas para un mayor control y seguimiento de su gestión”

**Miguel Portugal,**  
**Gerente de Información de Ventas de Backus.**

## INDUSTRIA

Producción, distribución y comercialización de bebidas.

## PROBLEMA EMPRESARIAL

Centralización y consolidación de la información para el análisis y la realización de reportes e indicadores para la toma de decisiones.

## ¿POR QUÉ BUSINESS OBJECTS?

Porque como proveedor brindó soluciones integrales que nos permitieron unificar la información y optimizaron la gestión de la empresa.

## DESAFIO

Backus es una empresa líder en el mercado de bebidas alcohólicas en el Perú que pertenece al grupo mundial SABMiller. La empresa, que es el principal consorcio cervecero del país, pasó a formar parte de este grupo en el año 2005. Por ello, dentro de la filosofía de mejora continua, que ha caracterizado a Backus a lo largo del tiempo, se abrió una nueva oportunidad que a través del aprendizaje de nuevas prácticas y formas de gestionar se potencien las ventajas competitivas existentes en la organización.

Como parte de este proceso de Integración, Backus definió su visión, misión y valores alineándolos con los de SABMiller. La empresa busca ser la empresa de Perú más admirada por el crecimiento del valor de su participación de mercado a través de su portafolio de marcas, otorgar el más alto retorno de inversión a sus accionistas, ser el empleador preferido y ser admirada por su modelo de gestión.

Como parte de su estrategia para el año 2007 Backus se propuso lograr mayor Competitividad a través de focalizar todas las funciones de la empresa y enfocar los procesos para que a través de un excelente portafolio de productos y su estrategia de segmentación de mercado logre satisfacer las necesidades de sus consumidores.

## ENFOQUE

Backus contaba con una plataforma tecnológica que permitía generar valiosa información para la empresa, sin embargo esta información no podía ser analizada y no aportaba un valor real para la gestión corporativa. A pesar de contar con sistemas transaccionales para soportar la administración de información en los puntos de venta, los equipos comerciales tenían acceso restringido a la información, ya que estaba descentralizada y era difícil contar con detalles útiles para el negocio.

Por otra parte, esta descentralización hacía difícil el análisis cross-funcional y la integración de información de sistemas periféricos era poco viable. Estas dificultades hacían que la dependencia de los departamentos comerciales respecto del Departamento de Tecnología de Información sea muy alta y finalmente la información no estaba a disposición de los usuarios cuando la necesitaban.

Por ello, Backus requería una solución para mejorar su capacidad de gestión de información a nivel detalle de manera autónoma, para ampliar su capacidad de análisis y para poder seguir integrando todos estos datos en forma consistente en la toma de decisiones. La herramienta, además debía permitir acceso a la información constantemente actualizada.

Backus conocería a Business Objects en el año 2003 y tendría la oportunidad de probar sus soluciones en proyectos futuros y decidieron considerarlo aliado para este nuevo desafío. Por otra parte, una cuestión necesaria de esta implementación fue la consultoría realizada por BCTS. Esto permitió la implementación de las soluciones de Business Objects a la situación planteada por Backus.

Las soluciones adquiridas fueron: Business Objects Desktop, WebIntelligence y Business Objects Performance Management para el área de Ventas, con la misión de organizar el departamento comercial en torno a información detallada por punto de venta a nivel nacional y para su red de mayoristas, brindando acceso independiente de la ubicación geográfica del usuario.

Estas soluciones se implementaron a través de un proyecto que comprendía herramientas de base de datos y que contemplaba las necesidades de información del usuario final, logrando implementar la solución descrita. Para este proceso se realizó una evaluación de la posible solución desde dos puntos de vista completamente distintos pero estrictamente complementarios:

- i. Desde el punto de vista Técnico se evaluaron distintos proveedores de Base de Datos para determinar la escalabilidad y tipo de modelamiento requerido.
- ii. Desde el punto de vista del usuario final se evaluaron distintas herramientas de explotación, para determinar la facilidad de uso, integración con MS Office, capacidad de impresión, facilidad para interactuar con la herramienta, etc.

Luego, se realizó el proceso de viabilidad del proyecto con las especificaciones funcionales a muy alto nivel y una vez aprobado se avanzó con una consultoría, donde se realizaron entrevistas con usuarios clave para determinar los requerimientos de información en detalle, se determinaron las distintas fuentes de información de los datos requeridos y la modalidad de diseño de almacenamiento.

Así, con los universos diseñados para el análisis de información, se realizó un proceso de depuración de calidad de datos y sus posteriores pruebas de esfuerzo de la solución inicial. De este modo se determinaron oportunidades de mejora que definieron la creación de tablas agregadas para el análisis de información, se optimizaron tiempos de carga (disponibilidad de información), y se mejoró el diseño de los universos con clases y objetos (acceso a la información).

La primera implementación tuvo una duración de 6 meses y luego se llevaron adelante proyectos posteriores de mantenimiento que se realizan, dependiendo de la magnitud del alcance, entre 1 y 3 meses. La inversión económica inicial para este proyecto fue de aproximadamente 500 mil dólares, incluyendo consultoría, capacitación, software y hardware.

Además, la empresa implementó un programa de capacitación de un mes a 120 usuarios iniciales y administradores de la solución para asegurar el éxito de la implementación, que actualmente es utilizada por 300 personas, principalmente como herramienta de análisis de información en el sector de ventas. BCTS participó en la capacitación de los usuarios así como también brinda soporte técnico a la empresa.

“Diariamente realizamos seguimiento a nuestros indicadores a través de variables que nos permiten tener información comparativa y consolidada de toda nuestra operación en distintos periodos de tiempo. Se dispone de diversos universos de datos que proveen de esta funcionalidad y de manera transparente para el usuario.”

**Miguel Portugal,**  
**Gerente de Información de Ventas de Backus.**

## **RESULTADOS**

Además permite realizar el Análisis de información capturada de encuestas realizadas a través de dispositivos móviles así como el control de cumplimiento de las cuotas fijadas. Esta implementación se alinea con la visión de la empresa para brindar soluciones de control, seguimiento y evaluación de metas establecidas, mediante el análisis de información. Gracias a Business Objects, los usuarios de Backus pueden contar con una solución tecnológica que pueden utilizar de manera autónoma para acceder a la información y tomar decisiones.

Los resultados y beneficios obtenidos se vieron reflejados en la capacidad de análisis de información a nivel de cada punto de venta a nivel nacional y del análisis de información cruzada. Por otra parte, también se consiguió disponibilidad de información a nivel detalle para todos los usuarios identificados y habilitados a nivel nacional por el acceso vía intranet a la herramienta.

Los usuarios directos obtuvieron mayor capacidad para dirigir las acciones de ventas sobre resultados. A partir de análisis puntuales elaborados que permitieron maximizar el éxito en su implementación, se consiguió una reducción de tiempos y costos en la obtención de información y en los procesos.

De esta manera, los usuarios habilitados para utilizar la herramienta de Business Objects no sólo disponen de total autonomía en la obtención de información, sino que también pueden compartirla en forma automática a través de una integración transparente con las herramientas de correo electrónico de cada usuario. Esto permitió finalmente mejorar los tiempos para la disponibilidad de información en forma integrada y unificada en todas las áreas de la empresa y consolidarla a nivel corporativo.