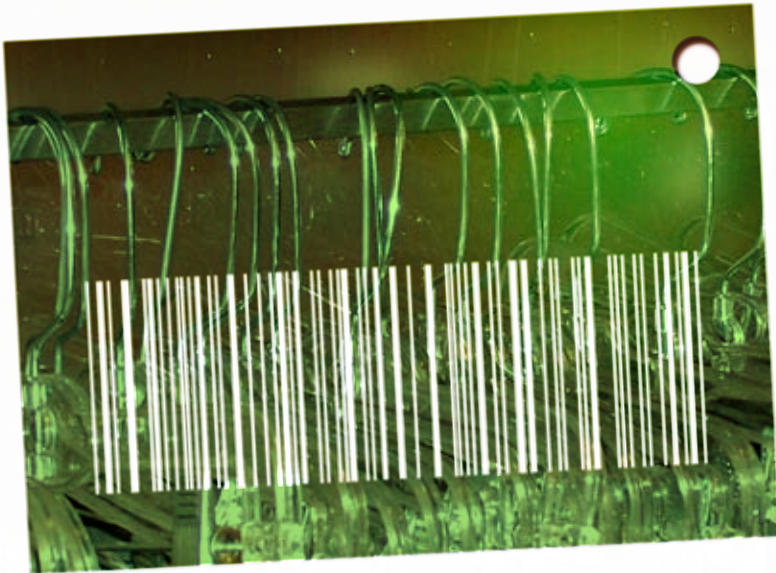


RETAIL: FALABELLA



falabella.

ARQUITECTURA:

SISTEMAS FUENTE: SISTEMA DE VENTAS, SERVICIOS TÉCNICOS, DESPACHOS, COMPRAS, SISTEMA DE CRÉDITO, CRM-SIEBEL, BODEGAS, KIOSKOS DE AUTOATENCIÓN, RECURSOS HUMANOS, POS, CAJEROS AUTOMÁTICOS, ORACLE FINANCIAL, SAS, EMPRESAS EXTERNAS
 ETL: DESARROLLOS PROPIOS
 BASE DE DATOS: ORACLE, SYBASE IQ, SQL SERVER
 PLATAFORMA DE BI: MICROSTRATEGY

APLICACIONES:

CLIENTES, ANÁLISIS DE RIESGO, ANÁLISIS DE RENTABILIDAD, VENTAS, PRODUCTOS, MEDIOS DE PAGO, MARKETING, SEGMENTACIONES

“MICROSTRATEGY NOS RESULTÓ NO SÓLO LA PLATAFORMA MÁS COMPLETA DESDE EL PUNTO DE VISTA TECNOLÓGICO POR LAS PRESTACIONES DE FLEXIBILIDAD Y ESCALABILIDAD, SINO QUE TAMBIÉN ENCONTRAMOS UN ALIADO DE NEGOCIOS EN EL DISTRIBUIDOR LOCAL EN CHILE QUE HIZO LA DIFERENCIA”

OSCAR MOLINA, RESPONSABLE DE BI DE FALABELLA

El Negocio de Falabella

Falabella es una de las empresas más grandes de Chile y la tienda por departamentos más importante de Sudamérica, con presencia en varios países. Es así como por más de 100 años ha mantenido el compromiso de mejorar la calidad de vida de sus clientes, ofreciéndole productos de primera categoría y ayudando a satisfacer las necesidades de la forma más conveniente.

Hoy Falabella tiene presencia en Chile, Argentina, Perú y Colombia en Retail, Retail Financiero, Mejoramiento del hogar, Banco Falabella y Supermercados con más de 175 locales, 1.2 m² de superficie de ventas, 4.8 millones de tarjetas CMR activas, 400 centros financieros, 12 malls, sobre 59.000 colaboradores, clasificación de riesgo AA y la empresa más respetada en Chile según estudio de Adimark.

El Escenario Previo

En Falabella Chile existía una gran demanda de información con la complejidad adicional que se encontraba muy dispersa en diferentes sistemas de la organización. Su procesamiento era complejo, demandaba mucho tiempo y demandaba un alto costo para informática. “Nuestros usuarios de negocio, requerían acceso a la información

para proveer productos y servicios correctos, en el momento oportuno. Adicionalmente requerían acceso a la información, sin tener que solicitarla a los departamentos de informática, sino empleando herramientas disponibles en sus estaciones de trabajo. En definitiva, se hacía preciso e imprescindible convertir los datos en información confiable que apoyaran la toma de decisiones de negocio. El usuario dice: Antes le pedía una muralla a Sistemas y Sistemas me construía la muralla, hoy me entrega los ladrillos y yo construyo la muralla como mejor me parezca en el momento que yo la necesite”, recuerda Oscar Molina (Responsable de BI de Falabella).

La Experiencia en Business Intelligence

Las iniciativas de BI apuntaron básicamente a comprender mejor a los clientes para explorar nuevas oportunidades mediante análisis de riesgo, análisis de rentabilidad, cruces de ventas y marketing e información presentada mediante segmentaciones. “Definimos una metodología para la implementación mediante una estrategia evolutiva o incremental, que permite tener el proyecto bajo control ya que reduce riesgos, asegura el enfoque, garantiza el soporte, asegura la comprensión y expectativas generadas tanto en proce-

RETAIL: FALABELLA

...sos, roles y resultados y mantiene un control adecuado de los costos.”, enfatiza Molina. Falabella seleccionó MicroStrategy Web para el acceso personalizado mediante cualquier navegador de Internet y MicroStrategy Narrowcast para el envío proactivo de información vía email. *“Buscábamos herramientas focalizadas en BI. Llevamos adelante la búsqueda de la solución en base a los requerimientos y la sofisticación de los usuarios. Nuestra comunidad de usuarios es variada, desde solicitudes muy simples de análisis resumido e interactivo hasta usuarios realmente muy avanzados que son fóbicos al uso del mouse. MicroStrategy nos resultó no sólo la plataforma más completa desde el punto de vista tecnológico por las prestaciones de flexibilidad y escalabilidad, sino que también encontramos un aliado de negocios en el distribuidor local en Chile que hizo la diferencia”,* afirma Oscar.

Falabella, en conjunto con Soluciones en Tecnologías de la Información S.A. (distribuidor exclusivo de MicroStrategy en Chile), han implementado proyectos relevantes dentro de la organización. *“Ayudamos a Falabella en el modelo inicial y en los aspectos de arquitectura y migraciones de tecnología. Hoy Falabella ya es totalmente autónomo y sólo nos hace requerimientos muy puntuales sobre aspectos nuevos o avanzados de la plataforma como por ejemplo la implementación del concepto de Dynamic Dashboards.”,* apunta Hugo Parada (Gerente General de Soluciones).

En cuanto al proceso de implementación, Oscar Molina detalla: *“Tenemos ciclos incrementales de liberación del modelo que van entre 90 a 120 días según las prioridades del usuario y la complejidad. Esta última característica se basa en la aplicación que le dará el usuario, la localización de los mismos y el nivel de detalle de la información, este último punto es muy relevante para la organización ya que ésta no*

solo requiere ver los grandes números sino que le es indispensable llegar desde lo más resumido hasta el más bajo nivel de detalle de la información que poseen los sistemas operacionales.”

Falabella cuenta a la fecha con unos miles de usuarios internos que analizan información diaria, semanal, mensual y anual. *“Comenzamos allá por el año 1998 con Ventas, Productos y Medios de Pago. Luego liberamos los modelos de clientes con información para el comercio adherido y disponible en Internet. A mediados de 2002 ya incorporamos el tema de costos y extendimos la solución a Argentina. En ese mismo año ya contábamos con información de cartera, cálculo del fee, clientes y ventas cruzadas e información para la gestión de Falabella y CMR. A fines de 2003 ya teníamos información completa de Inventario y Costos e incorporamos información de nuestras operaciones en Perú. Así hoy seguimos avanzando en otros rubros como Banco Falabella y otros territorios como Colombia”,* agrega Oscar. Los usuarios acceden por MicroStrategy Web a un volumen de información que supera los 7 teras. Este volumen representa información desde 1996 con información a nivel de ticket y resumido según el período.

Con su experiencia en el campo de BI, el Responsable de BI de Falabella recomienda: *“Según mi visión y experiencia en este tipo de implementaciones, hay que observar y trabajar con los usuarios de negocio, ver qué están usando, que no están usando, qué tipo de frustraciones y errores están ocurriendo. Desde el punto de vista técnico, hay que plantear los proyectos como extensiones de la arquitectura con liberaciones incrementales. Considero que los factores críticos de éxito son: el compromiso de los usuarios de negocio, la correcta disseminación al interior de la organización con la adecuada capacitación interna (a*

nivel de negocio y técnica), tener una estrategia clara sobre la implementación del Data Warehouse y formar un equipo de trabajo mixto que permita una diversidad de conocimientos y opiniones, también es de suma importancia tener en el negocio una estructura que permita definir y ordenar las diferentes iniciativas de los negocios en todos los países para lograr sinergias y un crecimiento corporativo respetando las localizaciones propias de cada uno de ellos”.

Beneficios

- Única fuente de información
- Entrega de información de buena calidad en forma oportuna
- Capacidad de analizar información en tiempo real
- Minería de datos, dispone de información tomada desde el Warehouse y comprueba las hipótesis contra el Warehouse
- Entrega de información proactiva
- Autonomía para el usuario de negocio
- Ahorro en dedicación de recursos informáticos para desarrollos de informes.
- Traspaso de gestión desde Sistemas Operacionales hacia el Warehouse

Resumen

En Falabella Chile existía una gran demanda de información con la complejidad adicional que se encontraba muy dispersa en diferentes sistemas de la organización. Las iniciativas de BI apuntaron básicamente a comprender mejor a los clientes. Falabella seleccionó MicroStrategy Web para el acceso personalizado mediante cualquier navegador de Internet y MicroStrategy Narrowcast para el envío proactivo de información vía email.