



Tarjeta Naranja S.A. Business Intelligence corporativo

Balanced Scorecard comercial y procesos Reporting y Análisis OLAP de operaciones

EL PROBLEMA

Creada en 1985 como tarjeta identificadora de las cuentas corrientes de Salto 96 S.A., se expande de tal forma que con más de un millón de clientes llega a las distintas localidades del país con una fuerte expansión geográfica y a través de alianzas con Visa, Mastercard y American Express alcanzando un liderazgo indiscutido en las tarjetas de crédito del país. Su operatoria expansiva y la cantidad de procesos y sistemas de información denotaron una necesidad de integración de fuentes para lograr tomas de decisiones homogéneas, fundamentadas, reales y con soporte adecuado a través de herramientas de gestión de la información. Sumando a esto modelos de gestión como Balanced Scorecard que debían ser instrumentados a través de soluciones que permitieran trasladar la estrategia corporativa a los distintos niveles jerárquicos.

LA SOLUCIÓN

La diversidad de herramientas tecnológicas, de procesos que generan información y en pos de las distintas necesidades para la toma de decisiones se decidió implementar un Data Warehouse corporativo (a través de un modelo Operation Data Store) que permitiera consolidar en un esquema estrella toda la información y a partir de allí generar distintos datamarts por procesos operativos que serían explotados con herramientas de reporting, análisis y tableros de control. Los tableros de control se subdividieron en procesos críticos y no críticos, permitiendo navegar desde tableros generales a nivel dirección y corporación hacia cada una de las sucursales del país de Tarjeta Naranja, pasando por zonas y regiones de análisis. Como soporte operativo y analítico se implementaron Cubos OLAP que permiten determinar patrones de comportamiento de los comercios y clientes, clasificar y encontrar causas de problemas de rendimiento.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- Los objetivos de procesos y comerciales para cada nivel jerárquico están soportado por una herramienta automática de medición que permite comunicar la estrategia global.
- El análisis dinámico genera patrones de comportamiento de clientes que los define, los clasifica y los segmenta a partir de características y transacciones que realizan en cada comercio.
- Las capacidades drill down ofrecen navegación de lo general a lo detallado tanto en las herramientas de análisis como en la de tablero llegando a conocer el porqué operativo.
- La solución consolida la información de los 20 procesos generales que posee Tarjeta Naranja a nivel corporativo y las más de 100 sucursales instaladas en todo el país.

CASO DE ÉXITO

IMPLEMENTACIONES BI

- Tableros Comerciales BSC
- Tableros padre-hijo desde la dirección hasta cada sucursal.
- Notificación automática y administración de eventos.
- Tablero de Gestión de Calidad.
- Sistema de Medición de Actividades.
- Sistema de Evaluación de Despeño.
- Tablero Desarrollo y Mantenimiento.
- Tableros de indicadores críticos por procesos (Débitos Automáticos, Compra en Comercios, Liquidación, Gestión de Cajas, Ventas de Productos, Comercios Amigos, Titulares, Compras y Stock, RRHH)
- Tablero de indicadores no críticos por procesos
- Indicadores de Marketing.
- Gestión de Competencias Técnicas.
- Cuadro de resultados área de cobranzas y finanzas.
- Cubos Comerciales: Cupones, Comercios, Clientes.
- Cubos Operaciones: Débito Automático, Resúmenes de Cuenta.
- Reportes objetivos individuales y de procesos.
- Mapa estratégico corporativo y por tablero.

ARQUITECTURA

- **Sistemas Fuente:** Cobol, Microsoft SQL Server 2000, Archivos Planos, Oracle 9i, Oracle 10i, Archivos DBF, Archivos Excel.
- **Herramienta ETL -:** DTS SQL Server 2000, Procesos Batch, Funciones Visual Basic.
- **Base de Datos:** Datawarehouse relacional Oracle 9i, MS SQL Server 2000
- **Herramientas Front End:** Deck Control, Office Web Components, Oracle Discoverer, Oracle Portal, Dashboard corporativo.