



Caso de éxito

Cliente implementa soluciones tecnológicas para la toma de decisiones estratégicas

Acerca del cliente

Reconocido cliente perteneciente al mercado de capitales, ofrece una amplia gama de servicios y soluciones corporativas a empresas orientadas a diferentes industrias de la economía.

El Desafío

El cliente contaba con la necesidad de sumar a un equipo especializado en Business Intelligence, con el objetivo de brindarles un servicio para crear soluciones integrales a las problemáticas de negocio relacionadas a la administración de los datos. A su vez, el mismo debía trabajar de manera colaborativa junto a nuestra compañía, adquiriendo conocimientos del negocio, proponiendo estrategias de soluciones a las distintas problemáticas, acompañando y respaldando la toma de decisiones sobre las mismas.

La Solución

SMS Sudamérica brindó un servicio durante 24 meses, proporcionando un equipo multidisciplinario especialista en soluciones de Business Intelligence y con experiencia en las tecnologías QlikSense, NPrinting y Oracle. El servicio se estableció con un baseline inicial de 250 horas mensuales hasta transferir el control de los procesos al cliente. Dentro de las tareas incluidas en el servicio se encuentran:

- Entendimiento del negocio, acompañando tanto a las áreas usuarios como a las áreas tecnológicas en la evolución de su respectiva industria.



- Análisis técnico-funcionales y modelado de acuerdo a las necesidades de negocio.
- Desarrollo de tableros en las tecnologías previamente mencionadas.
- Capacitaciones con distintos enfoques con el fin de mejorar la experiencia del servicio.

Para llevar a cabo el servicio, SMS Sudamérica trabajó junto al cliente con un enfoque ágil utilizando Jira como herramienta de gestión. De manera semanal se realizaron reuniones con el fin de revisar los avances y planificar próximos pasos.

Soporte evolutivo sobre los siguientes tableros:

- Custodia: Tablero encargado de mostrar la información de los instrumentos que están en custodia, comparando datos en el tiempo, por especie (fideicomisos, obligaciones negociables, títulos públicos, etc.), por tipo de instrumento, etc.
- Operaciones: Tablero encargado de mostrar la información de las distintas operaciones financieras de los agentes, aperturada por instrumento, especies, condóminos, comitentes, mercados, ámbito, etc.

Ambos tableros manejan un volumen considerable de información. Se requirieron ajustes de performance, gráficos adicionales, correcciones de bugs, incorporación de fuentes adicionales de información, vinculación con otros tableros, entre otras cosas.

Además se realizaron las siguientes tareas durante el servicio:

- Soporte correctivo sobre distintos tableros y resolución de incidentes.
- Desarrollo de aproximadamente 10 reportes en NPrinting.
- Integración con Webservices de AFIP. Instalación y configuración de certificados.
- Generación de scripts para transferencias de archivos vía FTP y SFTP.
- Planificación de cadenas y dependencias. Revisión, monitoreo y alarmado de procesos.
- Gestión de licencias y permisos de usuarios y grupos.
- Gestión de ambientes. Migración y Backups de aplicaciones.
- Soporte sobre la arquitectura de Business Intelligence:

- o Se realizaron análisis sobre la performance del aplicativo y los recursos de los servidores (RAM, CPU, Discos, etc), y se detectaron problemas de concurrencia de sesiones y timeout.
- o Se realizaron configuraciones de los navegadores y el balanceador de carga para solucionar problemas de caída de sesiones.

El Resultado

Los resultados superaron las expectativas iniciales del cliente. Se logró implementar una solución tecnológica que permitió obtener múltiples beneficios con una arquitectura productiva en funcionamiento, y usuarios capacitados para lograr la autonomía suficiente sobre el uso de la tecnología y la autogestión de la información..

- Integrar información tanto de fuentes internas, como externas.
- Facilitar el monitoreo y seguimiento de los KPIs.
- Identificar, segmentar y tomar decisiones sobre los clientes más valiosos.
- Mejorar la eficiencia operativa, automatizar informes y presentaciones.
- Monitorear el desempeño y el movimiento empresarial casi en tiempo real.
- Realizar análisis predictivo de la información, analizar y detectar las tendencias del mercado
- Se logró también que el cliente pueda otorgar información actualizada sobre los instrumentos a las SGR de manera automática.

El éxito de este servicio radica en el acompañamiento de SMS Sudamérica en las distintas necesidades del cliente, permitiendo acceder a los usuarios de manera rápida y eficiente a la información, y basando la toma de decisiones estratégica en la información.