

Bayer CropScience

garantiza la
mayor calidad de servicio
con Tango/04



Con un concepto de negocio innovador, utilizando 150 puntos de venta en todo el país monitorizados por Tango/04, una sucursal de Bayer gana un premio corporativo internacional

Bayer es una de las más grandes empresas farmacéuticas del mundo. Presente prácticamente en todos los países del mundo y con más de 100.000 empleados, este gigante alemán es conocido como uno de los más innovadores y prolíficos desarrolladores de nuevos medicamentos y compuestos químicos con miles de usos distintos. La división CropScience de Bayer se centra en mejorar la agricultura de manera sostenible, ofreciendo mejores semillas, soluciones biotecnológicas para el control de plagas y soluciones para mejorar la salud general del medio ambiente.

El problema

Bayer CropScience Argentina experimentaba muchos problemas cuando intentaba controlar y asegurar la calidad de su servicio más importante: la generación y procesamiento de pedidos.

La red de ventas consiste en 150 puntos de venta en todo el país. Cada distribuidor tiene su propio ordenador portátil, impresora y acceso al CRM de Bayer, Siebel, para transacciones de pedidos y ventas, además de una infraestructura IT subyacente heterogénea y compleja en la central de Bayer.

“Estos puntos de venta generan más del 80% de la facturación de Bayer CropScience. Si, por cualquier motivo, un distribuidor no puede acceder a nuestro sistema Siebel, puede decidir vender los productos

de nuestros competidores”, explica Francisco Rastelli, Director de IT de Bayer.

“Hace cuatro años, lanzamos un concepto de negocio totalmente nuevo: llegar al usuario final, al productor, granjero y propietario de los campos, directamente. Antes de eso, no sabíamos nada del comprador final de nuestros productos, y ahora tenemos una visión completa del historial de pedidos y facturación”, agrega Diego Santiviago, responsable de e-Commerce en Bayer CropScience.

Para que todo esto funcione correctamente es esencial monitorizar meticulosamente no sólo Siebel, sino también todos los componentes que lo soportan, decenas de servidores y plataformas distribuidas. *“Era muy complicado detectar y diagnosticar problemas. A veces era el usuario final quien nos avisaba de un fallo, quejándose de que llevaba 15 minutos para imprimir una factura”,* dice Santiviago.

Luis Cuadrado, Coordinador de Procesamiento de Datos, recuerda bien aquellos tiempos: *“Nos llamaban varias veces al día y cada vez debíamos averiguar si el problema estaba en el servidor, en la base de datos, en el iSeries o en Siebel, o si era un problema en el sistema del usuario final. Una resolución rápida estaba totalmente fuera de nuestro alcance”.*

Buscados: Proactividad y Control

Ante este problema, Bayer intentó encontrar una solución que proporcionara una visión global de los servicios y procesos de negocio, para:

- identificar problemas proactivamente y en tiempo real en cualquier etapa de los procesos de negocio de Bayer,
- tomar acciones tempranas para solucionar rápidamente incidentes, evitando pérdidas económicas debidas a indisponibilidad de los sistemas, y
- reportar el cumplimiento de los Acuerdos de Servicio (SLAs).

La solución: monitorización orientada a servicios

Bayer ya tenía implementados VISUAL Message Center y VISUAL Security Suite para monitorizar su Infraestructura y Seguridad, (pasos 1 y 2 del enfoque de monitorización 1-2-3 de Tango/04). Expandir la implantación a Gestión de Servicios de Negocio (BSM, paso 3 del 1-2-3), demostró que habían apostado a ganador.



La solución permite modelar rápida e intuitivamente las relaciones entre aplicaciones y los componentes IT subyacentes, permitiendo controles exhaustivos sobre servicios de negocio, monitorizando cada paso del proceso. Esto proporcionó una larga lista de beneficios para Bayer.

“Nos hicimos responsables también de monitorizar todo el negocio. Con Tango/04 fuimos capaces de alinear dos mundos muy diferentes; la tecnología

y los usuarios finales. Ahora podemos controlar los procesos completamente y determinar la causa raíz de un incidente muy rápidamente”, explica Cuadrado.

“El sistema de monitorización de negocio estuvo en marcha en muy poco tiempo”, añade Santiviago. *“Como Tango/04 se centra en la monitorización multiplataforma, podemos controlar esta mezcla de sistemas, que ahora está funcionando muy bien. Tenemos una visión en tiempo real de todos los elementos en los procesos, con alertas a tiempo y un aviso claro de los incidentes, que es realmente espectacular”.*

Bayer CropScience ahora tiene un control completo de cada etapa, desde que se carga el pedido hasta que se efectúa el pago, supervisando todos los pasos intermedios. *“Realmente hemos disminuido los tiempos de respuesta”,* concluye Cuadrado.

Controles tecnológicos y KPIs de negocio

“Además de la monitorización tecnológica, también monitorizamos muchos indicadores clave de rendimiento (KPIs) cruciales para nuestro negocio”, explica Cuadrado.

“Es muy fácil gestionar los KPIs. Tango/04 nos ayudó con la configuración inicial, pero ahora los añadimos y mantenemos nosotros mismos, sin ninguna ayuda”, dice Diego Santiviago. *“El software de Tango/04 es muy flexible y fácil de usar, con lo que se puede seguir extrayendo más y más valor de él a lo largo del tiempo”.*

“Fuimos capaces de alinear dos mundos: IT y negocio. Ahora podemos controlar los procesos completamente y determinar la causa raíz de un incidente realmente rápido.”

Beneficios obtenidos: Es bueno ser ágil

- Gestionar proactivamente todos los incidentes de IT
- Conocer inmediatamente dónde y por qué está fallando un proceso
- Crear un plan de mejora continua con información de soporte relevante
- Asegurar la disponibilidad de las operaciones y la calidad del servicio de Bayer CropScience
- Acelerar la alineación con ITIL

“Ahora podemos decir que somos la sucursal más avanzada en nuestra región en temas de monitorización.”

Consola Web: visión de los procesos de negocio en tiempo real

Si se monitorizan únicamente componentes por separado, el sistema puede estar caído mientras todos los componentes monitorizados parecen perfectamente saludables. Monitorizando a nivel de aplicación, Bayer CropScience puede publicar internamente reportes fiables en tiempo real del estado de todo el negocio.



El proyecto gana el Business Excellence Award corporativo

El éxito del concepto de negocio de Bayer CropScience en Argentina ganó el Bayer Corporate Business Excellence Award 2007. *“Fuimos pioneros cuando comenzamos a vender productos agrícolas directamente a los usuarios finales en los campos, ayudándonos a crear una base de datos estratégica para actividades de marketing. Este premio significa que tuvimos una de las mejores ideas en Bayer de todo el mundo.”* Como toda idea, necesita una infraestructura subyacente bien engrasada. *“Aquí Tango/04 jugó un papel crítico”,* dice Rastelli. *“Sin Tango/04 este éxito no hubiera sido posible”.*

negocio, desde el CIO al CEO, pueden obtener una visión clara y comprensible del negocio, sin tener que depender del Departamento de IT.

“Los clientes finales ya no sufren. Ahora estamos mucho más relajados, controlando todo en tiempo real”, señala Santiviago.

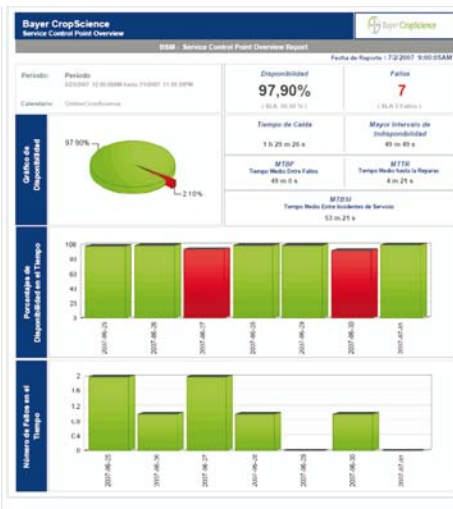
Cuadrado añade: *“Tenemos pantallas de 42 pulgadas en el centro de control que muestran procesos de negocio, infraestructura y seguridad. Cuando alguien entra, antes de saludar, echa un rápido vistazo a las pantallas para asegurarse que todo está bien”. “De esta manera, el 80% de nuestro negocio está perfectamente controlado”,* concluye Rastelli.

Conclusiones: Un rápido retorno de la inversión

“Finalizamos todo el proyecto en sólo un mes y medio. Esto deja claro lo fácil que es implementar Tango/04, y lo rápido que puedes obtener un retorno de la inversión”, indica Cuadrado.

“La solución es impresionante. Estamos muy contentos”, añade Santiviago.

“Ahora podemos decir que somos la sucursal más avanzada en nuestra región en temas de monitorización”, concluye Rastelli.



Reportes de Gestión de Niveles de Servicio. Con los datos de salud de aplicaciones, Bayer puede crear reportes periódicos sobre los Acuerdos de Nivel de Servicio, incluyendo recomendaciones automatizadas para mejora.

Utilizando estos tableros de control vía Web, Bayer puede responder a la típica pregunta de “¿por qué no está funcionando el sistema?” de forma rápida y profesional. Además, todos los responsables del

Ejemplos de controles e indicadores

Disponibilidad de aplicaciones críticas:

- Siebel CRM
- INFOPRINT (impresión de recibos)
- MAPICS (facturación)
- Bases de datos y middleware Oracle
- PCPI (interfaces entre Siebel e iSeries)

Indicadores clave de rendimiento de negocio (KPIs):

- Pedidos incorrectos: un problema en un pedido puede implicar que un cliente deba esperar indefinidamente. Ahora se envían alertas inmediatas cuando se producen este tipo de situaciones.
- Entregas retrasadas: detectar retrasos generalizados y corregirlos impacta positivamente en la percepción de distribuidores y clientes. Bayer puede ahora detectar cualquier retraso rápidamente y solucionarlo de inmediato.
- Pedidos en un intervalo de tiempo: este indicador permite el control y representación gráfica de tendencias en los pedidos, por hora, día o mes.