



CASO DE ÉXITO

 **BANORTE**

BANORTE

“Banorte, en un “Qlik” puedes tener la vista total del negocio”

– David Delgado, Director Ejecutivo de Rentabilidad y Gobierno de Datos, BANORTE

Banorte es un banco que surge en Monterrey. Evolucionó de ser una institución regional a ser un grupo financiero con presencia en todo el país. Tiene un crecimiento constante mediante la adquisición de distintas instituciones financieras; las cuales se han incorporado para conformar lo que hoy en día es el Grupo Financiero Banorte.

Hoy, tiene un nuevo reto ante la fusión de Grupo Financiero Interacciones, lo cual lleva a Banorte a ser el segundo grupo financiero a nivel nacional. Banorte crece de manera constante en todos los sentidos: infraestruc-

tura, clientes, activos y en personal calificado que se incorporó para hacer frente a cada uno de estos retos.

Cada una de las empresas adquiridas ha permitido que Banorte sea cada día más fuerte, muestra de ello son los resultados financieros de los últimos años. Al ser una institución sólida financieramente, da oportunidad de crecer e incursionar en sectores donde hay negocios que requieren de un socio con la infraestructura operativa y financiera como la mostrada por el

Empresa: Banorte

Industria: Servicios Financieros

Funciones: Modelo de banca universal, ofrece, además, una amplia variedad de productos y servicios a través de su casa de bolsa, las compañías de pensiones y seguros, Afore, fondos de inversión, así como las empresas de arrendamiento, factoraje y la almacenadora.

País: México

Desafíos: Adaptarnos al nuevo funcionamiento para conectar nuestra arquitectura con la herramienta de Qlik View

Solución:

- Herramienta utilizada por la dirección del banco y en cada nivel de la estructura de administración y negocio donde ellos con la herramienta, pueden estar creando soluciones para cada una de sus áreas.
- Crear dashboards estáticos, que solamente son de consulta y sin necesidad de tener el soporte de IT, lo cual al usuario lo hace más autónomo en su servicio, como por ejemplo la creación de los estados de resultados de cada sucursal (1,100) o el estado de resultado de cada uno de los clientes (12 millones).

Data Source Systems Database: Oracle, Netessa, SAP y Excel

Grupo Financiero Banorte, el cual ofrece a cada uno de sus clientes una solución integral para responder a sus necesidades financieras.

Desafíos

¿Cómo la arquitectura de QlikView podría soportar toda la información de distintas fuentes de datos?

Banorte al adquirir una serie de instituciones se enfrentaba a 2 cosas: 1) integración y administración de datos, y 2) el análisis y visualización de los mismos, lo cual implicaba un reto al presentar cada una de ellas su propio modelo de datos y gestión en diferentes plataformas de información. El desafío fue consolidar en una sola arquitectura todos los distintos “Core”, que se fueron adquiriendo. Por lo cual se seleccionó, entre varias opciones en el mercado, el trabajar con la arquitectura de Qlikview, la cual ha permitido integrar las distintas fuentes de información que se fueron presentando con el paso del tiempo o con la adquisición de cada una de las organizaciones resolviendo en su totalidad las problemáticas antes mencionadas.

QlikView nos facilitó las cosas al permitir crear un modelo de datos único y tener una arquitectura flexible, ágil, intuitiva, fácil de entender para cada uno de los usuarios; lo cual ayudo a resolver todo tipo de necesidad de información, así como el analizar los resultados de los negocios en un tiempo record.

Hay que destacar el poder que tiene la herramienta para procesar los datos y mostrarlos mediante esquemas gráficos que a cada uno de los usuarios le permite resolver preguntas o paradigmas sobre resultados del negocio que en otro momento podría tomar días. La herramienta permitió crear metadatos, lo cual nos ayudó a hacer dashboards de una manera muy sencilla y ágil. Nos permite la creación de temas de autoservicio para cada una de las áreas, lo cual acorta los tiempos para cualquier desarrollo o iniciativa que conlleve a una analítica de datos.

Ante el uso de la herramienta nos surge una nueva necesidad: la capacidad de análisis de negocio, porque cuando adquieres este tipo de herramientas, tienes que desarrollar a la gente no sólo en habilidades técnicas, tienes que ampliar capacidades analíticas en el equipo que va a estar trabajando la solución desarrollada para interpretar los resultados obtenidos; “Pues ahora eres más sabio pero no más rico”.

¿Por qué QlikView?

Quisimos incorporar QlikView por el potencial que provee en 2 situaciones: en el uso y la consolidación de los datos y, en la facilidad de desarrollar e implementar sobre la propia herramienta,

ello nos permitió cumplir nuestras metas de corto plazo en temas de información.

QlikView llega a Banorte bajo un análisis y estudio de las distintas opciones que había en el mercado; pero ninguna competía con el potencial que tiene QlikView en el tiempo de respuesta, la facilidad que nos dio para integrarlo a la plataforma que tiene Banorte y la simplicidad para el usuario final de crear sus propios dashboards y análisis sin necesidad de tener al área de tecnología atrás.

A su vez QlikView, era una de las soluciones que más destacaba en el cuadrante mágico de Gartner y varios años seguidos se posicionaba en el cuadrante de Líderes de Business Intelligence en el mercado. Tenía una gran ventaja sobre otros ya que consolida los datos y los integra de una manera ágil; lo cual hace que las consultas sean muy óptimas; resuelve temas de autoservicio para cada una de las unidades de negocio, desarrolla nuevas capacidades de negocio en la gente, para cambiar de un Excel a temas más analíticos de Qlik Sense.

Con lo cual no necesitas tener grandes servidores o una gran infraestructura que te involucre tener un gasto adicional para poder llevar a cabo el transformar los datos y manejar los grandes volúmenes que tiene esta institución.

Tenemos más de 1,100 sucursales, más de 7,000 cajeros, contamos con una fuerza de ventas de más de 6,000 personas, y superamos los 12 millones de clientes. Todo ello genera datos que para nosotros es fundamental poder administrarlos para tener una toma de decisión más objetiva y oportuna; respondiendo a las preguntas básicas: ¿en dónde ganamos?, ¿con que tipo de cliente ganamos?, ¿qué se vende?, ¿por qué canal?, ¿en qué momento se está dando el parámetro de un mejor ingreso?, entre otras preguntas que nos hacemos y el poder contestarlas oportunamente genera gran valor a la organización. Necesitábamos de una herramienta que nos pudiera potencializar el uso de los datos y prácticamente eso fue lo que hizo QlikView.

Beneficios

Hay beneficios en toda la organización. Con la herramienta presentamos los resultados obtenidos a Dirección General y a cada una de las áreas de negocio que están involucradas mediante el uso de tableros de control donde puedan estar monitoreando los resultados. Si lo vemos en corto plazo, se generaron tableros operativos con los cuales podemos estar viendo las desviaciones de cada una de las variables del área que se esté analizando; ya sea de una parte o del total del negocio.

La herramienta nos permite tener vistas desde el cliente hasta las agrupaciones de la Dirección General, por cada una de las estructuras del banco y las filiales, QlikView tiene el gran atributo de

“Con la herramienta, puedes estar creando soluciones.”



--David Delgado, Director ejecutivo de rentabilidad y gobierno de datos, BANORTE--

responder y agrupar los datos para cada nivel de la estructura y poder obtener: el quién, cómo, cuándo y dónde se está ganado.

Nos permite graficar los resultados en una manera cartográfica combinando el uso de otras herramientas, haciendo uso de mapas, lo cual es mucho más intuitivo para las áreas de negocio.

Hoy en día podemos resolver temas de recursos humanos, finanzas, fraudes, riesgos, etc. en función de determinar: ¿Cómo estamos pagando?, ¿En qué zonas estoy creciendo adecuadamente?, ¿Cuál es la rentabilidad de cada uno de nuestros clientes o producto?, ¿En que zona del país tengo mayor impacto de fraudes y porque causa?, ¿Qué desviaciones hay contra presupuesto?, etc. Yo te diría que los beneficios no solamente son para una parte de la dirección sino es a nivel de toda la estructura, ya que con la herramienta puedes estar creando soluciones para cada una de las áreas de la empresa. Otra ventaja que tiene la herramienta, es que puedes crear dashboards estáticos, que solamente son visuales, de consulta, sin necesidad de que el usuario final tenga que crear o solicitar datos adicionales, sin riesgo de exponer o descargar datos sensibles de nuestros clientes, pues una vez realizado el reporte se envía a las distintas sucursales; son tableros que ellos ven en función de revisar su rentabilidad, su estado de resultados, las variaciones de cada uno de los productos que ellos administran, dicha información es predefinida desde áreas centrales, que publican de manera periódica; diaria, semanal o mensual.

ROI

Nos ha ayudado a reducir los tiempos y mejorar la toma de decisión sobre las estrategias globales o locales del negocio, ejemplos claros; cuando empezamos a construir el primer tablero la gente no conocía cuales eran sus clientes más rentables, nadie en la organización lo conocía a nivel nacional, es decir, todo mundo hablaba de manera genérica; creamos esta plataforma de datos y los pudimos hacer públicos para toda la organización. Entonces cada uno de ellos sabía cuál era el retorno que le generaba cada cliente; lo cual nos lleva a un ahorro en temas de tiempo, en decisiones comerciales; ya que hoy en día toda esta información está disponible. En resumen el uso de esta solución ha permitido ahorros para la gente de IT, menos gente en áreas administrativas para estar recolectando, construyendo bases de datos, realizando cuadros de análisis o reportes, y a los usuarios finales con tomar decisiones en un menor tiempo, lo cual hace mucho más ágil la respuesta al mercado.