

Information Builders es una de las mayores compañías de software independientes del mundo. Nuestra tecnología i-business ayuda a las empresas a aumentar su rentabilidad a través del poder de la información

Empresa

Renfe, empresa de servicios de transportes ferroviarios de viajeros y mercancías dependiente del [Ministerio de Fomento](#). Desarrolla cada día su esfuerzo por ofrecer servicios de calidad, integrados en el entorno social. La apuesta de Renfe por un sistema de calidad se traduce en decisiones las opiniones de los clientes y las ideas de los gestores.

En 1996, Renfe comenzó un estudio profundo de las sinergias entre los mundos del tratamiento masivo de información y las tecnologías Web.

En 1996, Renfe comenzó un estudio profundo de las sinergias entre los mundos del tratamiento masivo de información y las tecnologías Web.

Un análisis que llevó al planteamiento de una nueva estrategia de información en la compañía ferroviaria. Las tecnologías Web eran la solución del futuro, máxime cuando cualquier evolución sobre plataformas cliente/servidor se veía como algo inviable. Con esta certidumbre, Renfe seleccionó la herramienta WebFocus y, poco más tarde, el servidor Web 390 para entorno mainframe, ambos de Information Builders; a partir de ese momento se han creado almacenes de datos que afectan a diferentes áreas como el mantenimiento de trenes, su ocupación, horarios, determinados circuitos económicos, etc.

Los Servicios Informáticos de Renfe (SIR), una de las 23 unidades de negocio independientes en que quedó dividida la compañía nacional de ferrocarriles tras su última gran remodelación, es la encargada de coordinar y aportar los recursos necesario para soportar los desarrollos realizados por cada uno de los departamentos de informática encuadrados en el resto de grupos de empresas.

Para ello, la empresa dispone de una de las capacidades de proceso y de recursos en general más importantes del país; una instalación abierta a todo tipo de sistemas que cumple con la máxima estratégica de utilizar en cada momento la tecnología más apropiada. Y este ha sido precisamente el cambio seguido por la empresa nacional de ferrocarriles durante los últimos

años, donde ha llevado a cabo importantes proyectos en diferentes áreas. Hace cuatro años, Eduardo Fernández, director general del SIR, aseguraba en una entrevista a este periódico la voluntad de la compañía por evolucionar hacia " la creación de sistemas especializados capaces de almacenar y procesar datos provenientes de las bases de datos corporativas, con el fin de satisfacer las consultas de información con gran número de variables intervinientes. La optimización de los sistemas de gestión de las diferentes unidades de negocio de RENFE jugará un papel de progresivo acercamiento hacia las tecnologías data Warehouse. Una gestión más dirigida hacia el exterior y a estrechar la relación con los clientes que exigirá, sin duda, de poderosos sistemas capaces de analizar un mercado

global multivariable". A día de hoy, esta declaración de intenciones es una realidad: Renfe ha desarrollado varias soluciones de almacén de datos soportadas en Intranet que afectan a diferentes procesos estratégicos de negocio.



Cronología de una colaboración

• Renfe es uno de los primeros clientes de Information Builders en España desde hace más de 10 años, momento en el que se crea la filial española del desarrollador.

• Hace tres años de la familia de productos i-Business de Information Builders: la gama de productos WebFocus para entornos mainframe, Unix y Windows NT y de las soluciones de integración empresarial EDA (Enterprise Data Access).

• Hace tres años, la empresa ferroviaria desarrolló el primer proyecto sobre WebFocus, concretamente la Aplicación de Horarios de Trenes de Viajeros en Internet. Esta solución utiliza WebFocus y EDA para mantener actualizados los horarios de trenes con datos dinámicos procedentes de múltiples bases de datos. Cualquier persona desde su navegador, y a través de un sencillo menú, puede conocer el horario de salida y de llegada de un tren, incluso cuando estos sufren algún retraso. El sistema ha eliminado los gastos de creación y mantenimiento de 6.000 páginas estáticas con horarios de trenes. Esto ha permitido además conocer la procedencia de los usuarios de este sistema informacional.

• Desde 1997, Renfe ha desarrollado varias aplicaciones en intranet para la creación de su data warehouse. En palabras de Carmen Camarón, "el espacio de algunas de estas aplicaciones hará supuesto cambios en la organización. Una de estas aplicaciones, la que afecta al proceso de los claims contables del servicio, ha repercutido en el propio Alirio Irujo de Industria que ha empezado a recibir los informes anuales de Renfe con mucha antelación respecto de la situación anterior".

• El sistema de clasificación de proveedores de Renfe incluye y homologa sólo 4 proveedores hasta la fecha: IBM, Indra, Informática El Corte Inglés e Information Builders.

• A mediados de 1999, ambas compañías firmaron un acuerdo de colaboración tecnológica.

Acuerdo tecnológico entre Renfe e Information Builders

A mediados del año pasado, Information Builders Ibérica y Renfe firmaron un acuerdo tecnológico con el objetivo de establecer un canal para la mejor transferencia de conocimientos y la mejora del nivel de servicio.

Renfe, en calidad de cliente estratégico, dispone en sus instalaciones y con anterioridad a su comercialización en el mercado, de todos los productos del desarrollador. De esta manera como cliente Beta-Site establece las recomendaciones prácticas pertinentes para la optimización y mejora del rendimiento de las soluciones. El acuerdo contempla también la creación de un programa de transferencias de conocimientos permanente entre ambas compañías, por el que se actualiza periódicamente al personal necesario de la empresa ferroviaria en la utilización de los nuevos productos que vayan surgiendo en las soluciones de Information Builders.

Como ejemplo de esta colaboración entre ambas empresas, en los próximos meses Renfe será una de las empresas que pruebe la nueva versión Java de WebFOCUS, una oportunidad que la empresa espera con especial interés; según Carmen Camarón, "una buena metodología de análisis, diseño y construcción de data warehouse y unas potentes herramientas como WebFOCUS-EDA y WEB 390, en un innovador entorno internet-intranet, nos ha permitido convertir datos en información, evolucionando tecnológicamente y disponiendo de una enorme capacidad para su obtención y tratamiento. Creemos que la nueva versión Java de WebFOCUS será un hito más de esta evolución que permitirá estandarizar el producto y el desarrollo de soluciones".

Nueva estrategia de información

En 1996, Renfe comenzó un estudio profundo de las sinergias entre los mundos del tratamiento masivo de información y las tecnologías Web. Un análisis que llevó al planteamiento de una nueva estrategia de información en la compañía ferroviaria. Como afirma Carmen Camarón, directora de consultoría y desarrollo de proyectos, "conocemos de cerca las necesidades de nuestros clientes y llegamos a la conclusión de que necesitábamos una nueva

estrategia de información que permitiese obtener información eficaz para la gestión de las unidades de negocio, a un coste razonable. Una estrategia que era inabordable desde entornos típicos de cliente/servidor por su elevado coste y que tampoco podría satisfacerse desde nuestros tradicionales esquemas de centro de información".

A partir de ese momento, Renfe estableció tres grandes áreas de análisis: acortar problemática del centro de información existente y definir las expectativas de los usuarios; estudiar la integración de las tecnologías Web y data Warehouse y, por último, conocer los riesgos de un macroproyecto de esta envergadura y cuál era la mejor metodología para su desarrollo.

En el primer apartado las limitaciones eran evidentes. El centro de información, soportado en un entorno DB2-Focus, contaba con miles de productos, pero empezaba a no satisfacer las demandas de unos usuarios cada vez más exigentes de información para la gestión de sus empresas. Los tiempos de respuesta eran lentos, los costes (proceso, memoria, desarrollo, etc.) eran elevados y la información corría serios peligros de dispersión. Al mismo tiempo, el modelo empresarial de Renfe evolucionaba claramente por el camino de segregación de unidades empresariales independientes, cada una de ellas con objetivos incluso contrapuestos de negocio.

Las tecnologías Web eran la solución de futuro, máxime cuando cualquier evolución sobre plataformas cliente/servidor se veía como algo inviable. Como afirma Camarón, "algunas experiencias sobre cliente/servidor habían demostrado su ineficacia para el camino que pretendíamos seguir. Además, algunos de los desarrollos de Renfe, como la progresiva implantación de nuestra red IP, nos permitirá avanzar hacia soluciones de Intranet que disipaban muchas de nuestras dudas en cuanto al mantenimiento de las aplicaciones y a los costes de implantación en una organización territorialmente tan dispersa". Con esta certidumbre, Renfe seleccionó la herramienta WebFocus y, poco más tarde, el servidor Web 390 para entorno mainframe, ambos de Information Builders. Como conclusión, la empresa implantó un entorno completo de Intranet/data Warehouse, soportado en sus grandes máquinas IBM bajo sistemas operativo MVS, algo que, como asegura Camarón, "pocos se creían en ese momento, quizá porque no era la moda, quizá porque consistía en una solución novedosa desde la perspectiva tecnológica".



En cuanto a los riesgos de un desarrollo de este tipo, se hizo especial hincapié en que fueran las propias unidades de negocio las que lideraran los proyectos de data warehouse, sin perder, al mismo tiempo la idea de globalidad: " la complejidad de Renfe explica gran parte de la estrategia seguida, por una parte pretendemos crear soluciones generales, pero que sean capaces de adaptarse a las necesidades concretas de cada unidad de negocio".

Proceso de expansión

Con este marco de actuación, se buscaron los primeros usuarios en un proceso interno de venta de soluciones. La Unidad de Negocio de Infraestructuras y un órgano corporativo de inversiones fueron los primeros en decidirse. Desde entonces, se han desarrollado varias soluciones para diferentes áreas, algunas de las cuales tendrán su continuidad a lo largo de este año.

Hasta la fecha se han implantado proyectos de marketing sobre análisis de comportamientos de clientes y segmentación de mercados; de producción, con una data warehouse con información para el aprovechamiento y ocupación de trenes y su relación con diferentes parámetros económicos y de puntualidad; contables en segmentos como cuenta de resultados, contabilidad analítica, clientes, productos, etc. y, por último, de recursos humanos.

Pero el camino no tiene vuelta atrás. Lo cierto es que el mercado impone su realidad y cada vez impone un conocimiento más exhaustivo de sus leyes. Por ello, en este ejercicio se seguirán poniendo en marcha nuevos proyectos y se aplicarán otros, ya desarrollados, en diferentes unidades de negocio: por ejemplo, la solución de mantenimiento y ocupación de trenes generada para el AVE, se está adaptando para la unidad de Grandes Líneas, y lo mismo sucederá con otras del área económica. Como afirma Carmen Camarón, "la demanda de nuestros clientes no para de crecer"



La estrategia data warehouse es uno de los futuros sistemas de información de la empresa ferroviaria



MADRID

Information Buildes Ibérica
Centro Empresarial El Plantío
Ochandiano, 12 2º. 28023 Madrid
Tel.: 34 91 710 22 75
Fax.: 34 91 307 70 36

BARCELONA

Information Buildes Ibérica
World Trade Center Edificio Sur, 2º
Muelle de Barcelona, s/n
08039 Barcelona
Tel.: 34 93 344 32 70
Fax.: 34 93 344 32 99

BILBAO

Information Buildes Ibérica
Centro Plaza Circular, 5 -1º
48001 Bilbao
Tel.: 34 94 425 72 24
Fax.: 34 94 425 56 68

PORTUGAL

Information Buildes Ibérica
Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torres G
1600-209 Lisboa
Tel.: 351 217 230 720
Fax.: 351 217 230 675

CHILE

Information Buildes Ibérica
Av. Vitacura, 2939 - 10º
Las Condes - Santiago de Chile
Tel.: 562 431 53 15
Fax.: 562 431 50 50