

## Alquería, TI al servicio del negocio



**E**n la vida diaria de muchos colombianos, Alquería forma parte de su nutrición con variedad de leches, avenas, yogures, jugos, arequipe, entre otros.

Esta empresa, fundada hace 60 años por Jorge Cavelier Jiménez y su hijo Enrique Cavelier Gaviria, con el lema: “Una botella de leche, una botella de salud”, ha sabido diversificar su portafolio, formar alianzas (en 2008 con Danone), adquirir empresas (Lácteos de la Sierra, Productos de Antaño, Freskaleche), renovar sus procesos e innovar en servicios.

Justamente, en esa evolución, la tecnología ha sido un aliado. “TI es un habilitador en la cadena *end to end* de Alquería; brindamos a la compañía nuevas formas de hacer las cosas, eficiencia en procesos y control, y trazabilidad con aplicaciones”, comentó Carol Ximena Rojas, gerente del Centro de Excelencia de Servicios Compartidos.



▲ Carol Ximena Rojas, gerente del Centro de Excelencia de Servicios Compartidos

La Dirección de Servicios Compartidos es el área de TI, donde se brinda soporte y atención directa al cliente interno, se diseñan servicios e iniciativas de gestión de nuevos proyectos.

Para ello, de acuerdo con Carol Rojas, la compañía cuenta con una infraestructura de TI con dos centros de datos (uno interno y otro externo), ERP Systems21, servidor AS/400 de IBM, base de datos DB2 y una amplia gama de aplicativos. “Estamos modernizando el ERP (core del negocio), tenemos aplicativos *web* para que el proceso transaccional sea más eficiente, cuenta con interfaces nuevas, sencillas de usar, y en eso nos hemos apalancado en diferentes proveedores”.

“Por ejemplo, ManageEngine nos acompaña en el *front* de servicio y, con ellos, desarrollamos unas herramientas para tener un catálogo de servicios, con atención a todas las áreas. Ese portafolio lo diseñamos pensando en que

fuera fácil y entendible para los clientes internos y que pudieran acceder a él desde la página, de tal manera que les facilitara hacer solicitudes en línea, dentro y fuera de la compañía” explicó la ejecutiva.

Con esta premisa de servicios de TI, el área se propuso tener un portafolio de servicios integrado, dinámico y amigable, disponible para todos los empleados.

Además, buscó facilitar a los usuarios finales un punto de contacto único en el área de servicios compartidos; mejorar la experiencia del servicio al consumidor, al tener una trazabilidad clara de sus pedidos; contar con indicadores en línea de fácil rastreo, y administrar y configurar *in-situ* las solicitudes de TI.

“Somos tu llave” es el portal donde se hacen todas las solicitudes, se brindan los servicios y la atención, y se diseñan y presentan los servicios.

En esta área se tienen dos frentes de trabajo:

- Transaccional, que es contante y en el cual se hace el aprovisionamiento de infraestructura.
- *Front* con nuevos proyectos e iniciativas para poder hacer mejor el trabajo, con base en los requerimientos que llegan, y revisión de cambios de infraestructura. “Tratamos de que el servicio se mantenga, analizar cómo impacta la operación y hacer aprovisionamiento y pruebas para

### Productos de ManageEngine utilizados por Alquería:

- *Service Desk Plus*: herramienta de contacto con el usuario final del área de servicios compartidos. Es usada para servicios como: administrativos, gestión de documentos, recursos financieros, gestión de compras, solicitudes para la creación, modificación o eliminación de artículos y precios, solicitudes para legalizaciones y anticipos, TI, servicios solicitados al proveedor Claro, gestión contable, además de una opción para administrar ideas y proyectos.
- *Analytics Plus*: herramienta para acceder a indicadores en línea.
- *Desktop Central*: herramienta para la gestión y el control de inventarios de servidores, portátiles, desktops y licencias.
- *OPManager*: monitoreo de redes y comunicaciones en todo el país.

luego replicar sin que afecte la operación”, comenta la ejecutiva.

Así mismo, dentro de la gerencia de proyectos, se buscan entender esas iniciativas, desde el diseño, la arquitectura y los requerimientos, para poder hacer nuevos desarrollos, agrega.

Según la gerente, dentro de los beneficios de esta orientación de servicios, donde TI trabaja con un portafolio de más de 50 servicios, se destacan: la facilidad para que los usuarios (entre 2.000 y 3.000 personas) puedan comunicarse con el área de tecnología; la disminución del tiempo de respuesta a incidentes o solicitudes; la agilización de los procesos –por ejemplo, cuando llega una nueva persona, la asignación del equipo de cómputo, la configuración de acceso según sus perfiles y la definición de reglas de negocio, ahora se hace de forma automática-, y la documentación de las solicitudes y sus soluciones.

En esta línea, la dirección de Servicios, cuenta con indicadores sobre:

- Niveles de servicio, niveles de satisfacción y cantidad de casos que se atienden.
- Mesa de ayuda que da soporte a todo el portafolio. “Ha sido un tema cultural, que impacta a toda la organización, donde la interacción es virtual y no *face to face*, lo cual fue un reto por la resistencia al cambio, pero al ver los beneficios, se ha ido apropiando por parte de todos los usuarios, quienes deben ingresar a la página y documentar todo, para que realmente sea transaccional”.

Adicional a estos indicadores, Alquería tiene estadísticas que ayudan a tomar decisiones sobre las inversiones que desea realizar en las diferentes áreas.

**El futuro** Sobre los desafíos y preparación en TIC para esta transformación digital que ha emprendido la organización, Carol Rojas mencionó que los planes están enfocados en:

- Aplicaciones *cloud*, por costos y flexibilidad en infraestructura, que nos generen más tranquilidad.
- Robotización, aplicación de metodologías ZigZigma y asistentes de procesos.
- Aplicaciones móviles que sean más eficientes y de información de valor para el cliente final.
- Aplicación móvil para los ganaderos en su proceso de recolección de leche, con trazabilidad y liquidación de los fletes y del gasto de la compra de leche, para mejorar la cadena en beneficio de nuestros ganaderos y proveedores, a quienes les brindamos capacitaciones y servicios, pero queremos mejorar con el apoyo de TI.

De esta manera, con su portal de servicios, la estrategia de TI ayuda a la visión del negocio, gestiona la demanda de servicios de acuerdo con el nivel de impacto en la compañía, cuenta con un único punto de contacto para facilitar la operación y busca innovar de cara a los nuevos desafíos. 