



## GlaxoSmithKline confía en la plataforma de integración de datos empresariales de Informatica para impulsar las decisiones estratégicas de ventas farmacéuticas

### HECHOS RELEVANTES

#### Reto

Recoger e integrar datos ajenos a SAP R/3 en el sistema SAP BW, e integrar datos entre los sistemas heredados del centro de atención telefónica y de CRM

#### Solución

- Informatica PowerCenter®

#### Beneficios

- Aumento de la productividad del equipo de IT
- Máximo retorno de la inversión en los sistemas heredados
- Reducción de los costes de desarrollo

#### Arquitectura

- Integración de datos: Informatica PowerCenter
- Fuentes: compleja combinación de SAP R/3, datos de investigaciones de mercado de IMS en formato ASCII y sistema heredado de CRM
- Destino: SAP Business Information Warehouse (BW) 3.0
- Plataforma: servidor HP Superdome con HP Unix y arrays de almacenamiento HP

“Desde el principio, PowerCenter redujo nuestros costes de desarrollo un 30% aproximadamente. De todos modos, a largo plazo, el producto realmente se paga solo, ya que PowerCenter es extremadamente fiable y ha simplificado considerablemente las operaciones continuas de mantenimiento y modificación de las aplicaciones, necesarias para dar soporte a los cambios que forman parte de la actividad diaria del negocio.”

– Detlef Huß, analista de sistemas, GlaxoSmithKline (Alemania)

GlaxoSmithKline es una compañía farmacéutica líder a nivel mundial en investigación y cuidado de la salud. El grupo farmacéutico GlaxoSmithKline se formó a principios de 2001, como resultado de la fusión de GlaxoWellcome y SmithKlineBeecham. La compañía está comprometida con la mejora de la calidad de vida y permite a las personas estar más activas y disfrutar de una vida saludable durante más tiempo.

### El Reto

Cuando GlaxoWellcome y SmithKlineBeecham se fusionaron en 2001, el nuevo grupo farmacéutico resultante, GlaxoSmithKline, tuvo que lidiar con una serie de problemas complejos relacionados con la infraestructura de IT. Las aplicaciones se solapaban; había que conciliar distintos procesos de gestión de datos; aparecían incompatibilidades; las soluciones individuales ya no satisfacían los nuevos requisitos; y la nueva empresa, de mayores dimensiones, se enfrentaba a la presión que suponía tener que funcionar como una única entidad fuerte lo antes posible. GlaxoSmithKline necesitaba hallar urgentemente una manera de administrar la planificación de recursos empresariales (ERP), la gestión de relaciones con el cliente (CRM), un centro de atención telefónica y un data warehouse.

La empresa escogió SAP R/3 para ERP, el sistema heredado de GlaxoWellcome para CRM y la solución preexistente de SmithKlineBeecham para el sistema del centro de atención telefónica. La elección de SAP Business Information Warehouse (BW) como la solución de data warehouse resultó más complicada.

El nuevo data warehouse de GlaxoSmithKline debía cumplir un requisito imprescindible: ser capaz de dar soporte a sus 1.200 empleados sobre el terreno en Alemania, para que la compañía pudiese potenciar al máximo sus oportunidades de ventas y marketing. Estos usuarios, conocidos como “consumidores de información” en las divisiones de ventas y marketing de GlaxoSmithKline, necesitaban acceder de forma rápida y sencilla a un análisis preciso de todas las cifras actuales del mercado que estuvieran disponibles.

Las compañías farmacéuticas europeas tienen un contacto directo limitado con los pacientes que consumen sus productos y con los doctores que los recetan. De hecho, empresas como GlaxoSmithKline reciben cerca de un 60% de todos sus datos de ventas y marketing de compañías externas de investigación de mercado.

GlaxoSmithKline necesitaba una solución efectiva de integración de datos empresariales que le permitiera:

- Extraer, transformar y cargar en el data warehouse el 85% de los datos procedentes de los sistemas externos (entregados como archivos ASCII).
- Integrar datos entre los sistemas heredados del centro de atención telefónica y de CRM para prolongar su vida útil en la nueva empresa fusionada.

## La Solución

GlaxoSmithKline eligió Informatica PowerCenter como su plataforma de integración de datos empresariales. PowerCenter demostró ser indispensable a la hora de ayudar a la empresa a desarrollar un sólido y eficiente sistema SAP BW, que supera los retos dinámicos y complejos de ventas y marketing a los que se enfrenta la industria farmacéutica europea.

La plataforma de integración de datos de GlaxoSmithKline ofrece:

- Acceso continuo a los datos. Con PowerCenter, GlaxoSmithKline puede recoger datos ajenos a SAP R/3 e integrarlos fácilmente en el sistema SAP BW, así como integrar datos entre los sistemas heredados del centro de atención telefónica y de CRM.
- Capacidades de extracción, transformación y carga (ETL) rápidas y eficientes. Gracias a PowerCenter, la empresa ha podido crear su data warehouse sin necesidad de codificación manual, un proceso lento y costoso. Las potentes capacidades de ETL de PowerCenter eliminaron la necesidad de utilizar la cara programación ABAP (el lenguaje de programación para todos los productos de SAP) en caso de modificación o ampliación.

Ahora, PowerCenter lleva a cabo todo el procesamiento previo, que implica una transformación compleja del flujo de datos antes de transferir los distintos elementos de los datos al data warehouse de manera estructurada. La extracción y transformación de los datos, así como la

transferencia de los mismos al data warehouse, se realizan con la ayuda de PowerCenter en el marco de las cadenas de procesos (ejecución de batch) de SAP BW. A continuación, SAP BW sólo tiene que realizar el proceso analítico en línea (OLAP) y el motor deja de participar en el proceso. Durante la implementación de PowerCenter, GlaxoSmithKline recurrió a los servicios profesionales de Informatica y quedó encantado con el trabajo de sus consultores. “Los servicios profesionales de Informatica realmente hacen honor a su nombre: sus empleados desempeñaron un papel crucial durante todo el proceso”, afirma Huß.

El nuevo data warehouse permite a GlaxoSmithKline ahorrar aproximadamente 1,5 millones al año y ayuda a la empresa a realizar tareas rutinarias un 75% más rápido que antes. PowerCenter ha facilitado en gran medida el procesamiento de IT de la integración, al permitir el uso temporal de sistemas heredados existentes, de manera que sólo se tienen que retirar ahora, es decir, cuatro años después de la fusión.

El data warehouse proporcionado por PowerCenter se encuentra estratégicamente ubicado en la infraestructura de IT y ahora ofrece a todos los departamentos pertinentes de GlaxoSmithKline una sólida base para la toma de decisiones de ventas, tanto cotidianas como estratégicas. PowerCenter también se está empleando para otras iniciativas de integración de IT y desempeñará un papel fundamental en la ampliación de la infraestructura de IT que GlaxoSmithKline planea llevar a cabo durante los próximos años.

“Informatica se ha convertido en uno de los pocos socios estratégicos con los que contamos para el desarrollo continuo de nuestras estrategias de IT”, asegura Huß. “Los productos impresionan especialmente por su extraordinaria fiabilidad, además de por su asombrosa funcionalidad y flexibilidad”.

## Los Resultados

### Aumento de la productividad del equipo de IT

La adopción de PowerCenter por parte de todos los usuarios ha sido inmediata, lo que ha reducido el tiempo de formación y ha aumentado la productividad. Mientras que las interfaces codificadas manualmente sólo suelen tener un empleado especializado disponible para su desarrollo y mantenimiento, PowerCenter aprovecha al máximo los recursos limitados al permitir que todo el personal de IT pueda participar en las modificaciones o en la resolución de los pocos problemas que surgen. PowerCenter también ha reducido la presión que supone el mantenimiento. El equipo de IT de GlaxoSmithKline pudo realizar la actualización a PowerCenter 7.1.1 fácilmente, sin dificultades y sin necesidad de ayuda externa. A Huß le pareció algo poco frecuente. “La actualización de PowerCenter es uno de los muchos casos de éxito que hemos vivido desde que iniciamos nuestra colaboración con Informatica. Es una tarea realmente compleja...pero teníamos todo lo que necesitábamos, disponíamos de la información requerida y todo funcionó tal como aseguraba Informatica”.

### Máximo retorno de la inversión en los sistemas heredados

PowerCenter amplió la vida útil de los sistemas heredados de CRM y del centro de atención telefónica de GlaxoSmithKline, permitiendo así a la empresa mantenerlos en funcionamiento hasta que estuviera preparada para sustituirlos. Los sistemas no habían sido actualizados técnicamente y ya no estaban cubiertos por contratos de mantenimiento. Además, como procedían de dos compañías distintas, no

había interfaces entre ellos porque estas aplicaciones antiguas no estaban diseñadas para utilizarse de forma conjunta. El equipo de IT de GlaxoSmithKline empleó PowerCenter para integrar datos entre estas aplicaciones, ampliando así su productividad y el retorno de la inversión. “Sin PowerCenter, habríamos tenido que sustituir estos sistemas mucho antes, lo que habría implicado tener que trabajar en varios proyectos importantes al mismo tiempo”, apunta Huß. “Aparte de que, sencillamente, no contábamos con el presupuesto suficiente para sustituirlo todo a la vez, sabemos por experiencia que la mayoría de proyectos informáticos no fracasan debido a la tecnología, sino a errores de gestión. Gracias a PowerCenter, no nos hemos visto en la difícil situación de tener que ocuparnos de tres proyectos muy importantes de forma simultánea”.

## Reducción de los costes de desarrollo

PowerCenter ofreció algo más que ventajas técnicas y organizativas: aportó a GlaxoSmithKline unos atractivos beneficios económicos. “Desde el principio, PowerCenter redujo nuestros costes de desarrollo un 30% aproximadamente”, mantiene Huß. El nuevo data warehouse permite a GlaxoSmithKline ahorrar unos 1,5 millones al año y ayuda a la empresa a realizar tareas rutinarias un 75% más rápido que antes.



Informatica en España: Albasanz 15, 28037 Madrid · Constitución 1, 08960 Sant Just Desvern, Barcelona  
Teléfono: 902 882 062. Fax: 933 714 895. [www.informatica.com/es](http://www.informatica.com/es)

Sede central mundial: 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (Estados Unidos)  
Teléfono: + (1) 650.385.5000. Fax: 650.385.5500. Número gratuito en Estados Unidos: 1.800.653.9871 [www.informatica.com](http://www.informatica.com)

Sucursales de Informatica en el mundo: Alemania · Australia · Bélgica · Canadá · China · Corea · España · Estados Unidos · Francia · Irlanda · Japón · Países Bajos · Portugal · Reino Unido · Singapur · Suiza

© 2008 Informatica Corporation. Todos los derechos reservados. Impreso en España. Informatica, el logotipo de Informatica y Data Explorer son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Informatica Corporation en los Estados Unidos y en jurisdicciones de todo el mundo. Todos los demás nombres de compañías y productos son nombres comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos dueños.

6663ES (17/11/2010)