



PLAN DE MEJORA

ÁREA BUSINESS INTELLIGENCE BETPLAY

DANIEL FELIPE CONCHA QUICASAN

C.C. 1.019.095.309

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS BOGOTÁ

D.C.

2020



PLAN DE MEJORA
ÁREA BUSINESS INTELLIGENCE BETPLAY

DANIEL FELIPE CONCHA QUICASAN
C.C. 1.019.095.309

DOCENTE
YESID ALBERTO OCHOA HERNANDEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS BOGOTÁ D.C.

2020



Resumen.

El objetivo de este trabajo es identificar algunas debilidades y procesos por mejorar que presenta el área de business intelligence de BetPlay, y proponer e implementar nuevas estrategias que suplan dichos vacíos que tiene CORREDOR EMPRESARIAL S.A, específicamente el área de BetPlay.

CORREDOR EMPRESARIAL es una empresa nacional con más de 10 años de experiencia en el mercado de juegos y apuestas a nivel nacional con tres líneas de juego que son: Super Astro, Las Deportivas y **BetPlay**, en donde BetPlay fue fundada el 25 de septiembre de 2017.

Como se menciono anteriormente Corredor Empresarial tiene 3 líneas de juegos y apuestas pero este trabajo se enfocará netamente en BetPlay, ya que al inicio de este año la plataforma ha tenido un crecimiento acelerado en donde cada vez se registran más usuarios por lo que los ingresos de la empresa han evolucionado considerablemente. Es claro que con este crecimiento la información que maneja la empresa cada vez es mayor e interpretarla se es de mayor complejidad para los empleados lo cual demanda mayor tiempo en procesar la información.

Por estas razones, el presente trabajo propone implementar una herramienta la cual consolide toda la información y permita analizar la información para una toma de decisiones estratégicas y por otro lado se busca que gran parte de los colaboradores aprendan a usar esta herramienta y así ellos pueden extraer la información que necesitan.



Agradecimientos.

Este logro se lo dedico a mis padres, por ser mi motor y mis ganas de hacer siempre bien las cosas, a los profesores y estudiantes que hicieron parte de este proceso para llegar a realizar mis prácticas profesionales y poder aplicar mis conocimientos en un ambiente real como es lo punto profesional.

Muchas gracias a todos.



Introducción.

Este plan de mejora se desarrolla en CORREDOR EMPRESARIAL S.A. en el área online de BetPlay, enfocado principalmente en el área de Business Inteligence y en la administración y procesamiento de base de datos de la empresa.

BetPlay ha tenido un crecimiento del 210% del año 2019 respecto al 2018 por eso el manejo de la información se ha convertido en unos de los principales factores de la empresa. Ya que por medio de la información se empezó a llevar un registro de todas las variables y aspectos de la empresa, y su participación en los 32 departamentos de Colombia. (Jorge Hernan Pelaez , 2019)

Entre las variables más representativas que se manejaban eran la cantidad de registros, depósitos, retiros y comportamiento del usuario frente a nuestra plataforma, por lo cual en el año 2018 y a inicios de 2019 se recibía una gran cantidad de información, pero no era consolidada de manera correcta, ya que se manejaban archivos de Excel los cuales tenían que cruzarse con muchas más bases para obtener un dato específico.

En consecuencia, de estos problemas y la búsqueda de una herramienta que permitiera automatizar estos procesos se empezó a buscar en alternativas que dieran la posibilidad de darle un manejo más adecuado a toda esta cantidad de información.



Índice.

1. LA EMPRESA

1.1. Aspectos generales

1.1.2 Estructura Organizativa

1.1.3 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica

1.1.3.1 Análisis Dofa.

2. PLANTEAMIENTO PLAN DE MEJORA

2.1.Planteamiento central

2.2. Limitaciones y alcances del plan de mejora

2.3. Objetivo general

2.3.1 Objetivos específicos

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

3.1 Propuesta de mejora

3.2 Conclusiones

3.3 Bibliografía



LA EMPRESA

1.1 Aspectos Generales.

Corredor Empresarial S.A., es una empresa desarrollada con base en la experiencia de sus integrantes lo cual le permite estar a la vanguardia en el sector de juegos y apuestas a nivel nacional esto se ha logrado gracias a la operación de juegos de suerte y azar, que ha permitido una participación importante dentro del sector colocando a la empresa dentro del mercado competitivo y abriendo las puertas para ofrecer un excelente portafolio de servicios.

A través de diferentes licitaciones en las que ha participado Corredor Empresarial S.A. y gracias a su amplia cobertura, se ha logrado la operación de juegos novedosos a nivel nacional como lo son Súper Astro, Las Deportivas y BetPlay.

Una prioridad en Corredor Empresarial S.A., es ofrecer excelentes servicios a sus partes interesadas a través de la tecnología apropiada. Por lo tanto, el compromiso con la mejora de los servicios es una constante, así como garantizar que la relación con las partes interesadas se implementa y formaliza en el Sistema Integrado de Gestión de la Organización (Corredor Empresarial , 2018).

Misión

Participar en todas las licitaciones, contratos u oportunidades a nivel nacional en lo relacionado con juegos de suerte y azar y operaciones transaccionales, con la mayor rentabilidad posible, potencializando las sinergias entre las empresas de los socios y aliados que permitan consolidar la mayor red transaccional del país. (Corredor Empresarial , 2018).

Visión

Crecer constantemente, con solidez, sostenibilidad, incrementando el patrimonio de sus accionistas, convirtiendo a Corredor Empresarial S.A. en una empresa líder y referente en todo lo que incluye su objeto comercial. (Corredor Empresarial , 2018)



Valores institucionales

Servicio: Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente interno o externo.

Respeto: El Respeto es nuestro deber de demostrar consideración por nosotros mismos, los demás y los recursos que nos fueron confiados. Estos últimos pueden incluir personas, dinero, reputación, seguridad y recursos naturales o medioambientales.

Un ambiente de respeto genera confianza y excelencia en el desempeño al fomentar la cooperación mutua un ambiente en el que se promueve y valora la diversidad y respectivas opiniones.

Responsabilidad: Por responsabilidad se hace referencia a nuestra obligación de hacernos cargo de las decisiones que tomamos y de las que no tomamos, de las medidas que tomamos y las que no, y de las consecuencias que resultan.

Integridad: Es nuestro deber de comprender la verdad y actuar con sinceridad, tanto en nuestras comunicaciones como en nuestra conducta y ser coherentes con todos los valores Empresariales.

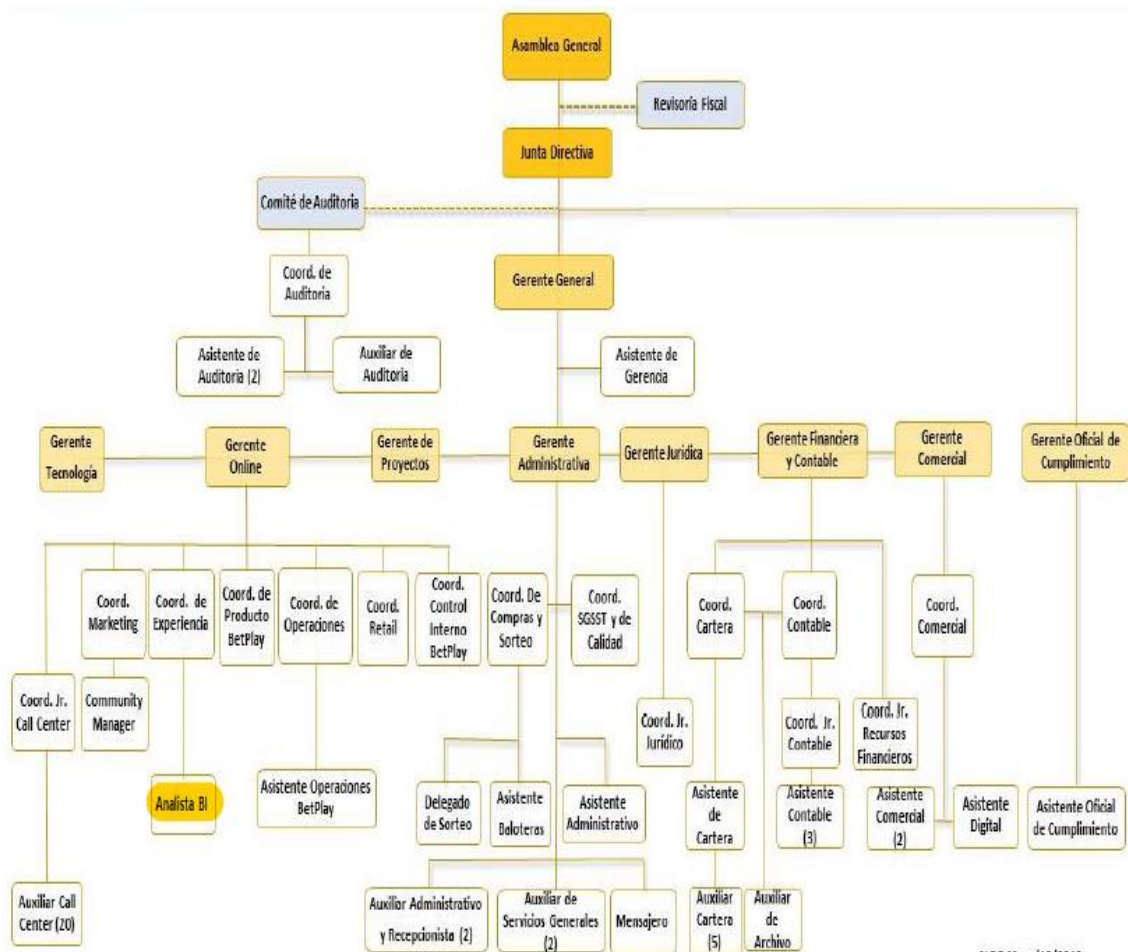
Trabajo en Equipo: Es valorar el aporte brindado por cada miembro de equipo.

1.1.2 Estructura Organizacional

- En el organigrama mi jefe directo es el Coordinador de Experiencia, mis funciones diarias se concentran en el análisis y generación de reportes que muestren el comportamiento y las operaciones de la empresa.



- Análisis de campañas de marketing para identificar la eficiencia de dichas estrategias y así evidenciar un comportamiento de estas actividades.
- Trabajar de la mano con los desarrolladores del Power BI para transformar nuevos reportes en esta plataforma.
- Continuas capacitaciones a los colaboradores para que aprendan a manejar esta plataforma y reduzca nuestra carga laboral.



N.2.2 Mayo/18/2018

Organigrama Corredor Empresarial

Fuente: Corredor Empresarial S.A



1.1.3 Unidad o Departamento en el que se desarrolla la práctica.

El área en donde desarrolle mis prácticas profesionales fue en BetPlay específicamente en el área de Business Intelligence.

1.1.3.1 Análisis Dofa.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- El equipo del área cuenta con amplio conocimiento de BetPlay desde que inició su operación.- Conocimiento avanzado de las herramientas del paquete Office y adecuada administración de la información.- Facilidad para toma la decisiones y confianza en los empleados.- Crecimiento acelerado y proyectándose a un crecimiento mayor que el del primer año.	<ul style="list-style-type: none">- Manejo de la información por parte de todos los colaboradores y capacitación de estos para que implementen estrategias de mercadeo.- Automatización de procesos para optimizar tiempo y usarlo en toma de decisiones.-
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">- Procesos lentos debido a la falta de herramientas que permitan la consolidación de información.- Tiempos de respuesta lentos debido a la cantidad de peticiones en momentos determinados del día.	<ul style="list-style-type: none">- Dependencia de tiempos externos en la entrega de información necesaria para ejecutar las funciones del área.- Que la información sea divulgada a la competencia, ya que muchas personas de la empresa la manejan.



2. PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA

2.1 Planteamiento central del informe de prácticas

A lo largo del primer semestre se han presentado algunos inconvenientes en el área de Business Intelligence ya que el pedido de información que hacen al área es excesivo, ya que a medida que la empresa ha ido creciendo, la participación en todos los departamentos de Colombia también lo ha hecho, por lo cual cada día los colaboradores demandan más información sobre el comportamiento de su zona, en cuanto aumento de registros, depósitos y retiros en los puntos de BetPlay, lo que dificulta nuestra labor diaria enfocándonos netamente en ellos y dejando de lado proyectos o estrategias que se quieren desarrollar. En el mismo orden de ideas al ser tantas las solicitudes que nos hacen, nuestras herramientas no dan abasto a tanta información, generando que muchas veces la información que se extrae no se entregue de la manera en que deseáramos. Por otro lado, a veces se desean realizar campañas y estrategias en un tiempo muy reducido generando que muchas veces las herramientas que se manejan no cumplan con los tiempos de entrega dejando estrategias al aire.

2.2 Limitaciones y alcances del plan de mejora

El principal problema que se presenta en el área de business intelligence es la cantidad de solicitudes que se reciben a diario y la falta de herramientas para suplir dichos requerimientos.

Por lo cual con el plan de mejora se busca alcanzar el poder automatizar la administración de la información, por medio de dashboard y bases que se extraigan de una manera sencilla, con este plan también se busca alcanzar a que los colaboradores tengan la autonomía de realizar sus propios análisis y así poder implementar más estrategias de ventas y marketing, y de esta manera que desde el área BI podamos usar ese tiempo para crear nuevas variables y reportes que permitan analizar el comportamiento de BetPlay.



2.3 Objetivos General

- Por medio del Power BI administrar toda la información histórica de la empresa y de esta manera automatizar y actualizar reportes que sean solicitados por los colaboradores a nivel nacional.

2.3.1 Objetivos específicos

- Reducir tiempos de respuesta a solicitudes que se pidan
- Tener una herramienta (Power BI) que consolide toda la información y la comparta por medio de Dashboard y base de datos instantáneas.
- Capacitar a los colaboradores a dar un uso adecuado del Power BI para que sean más autónomos en su labor diaria.

3. CONTENIDO PLAN DE MEJORA

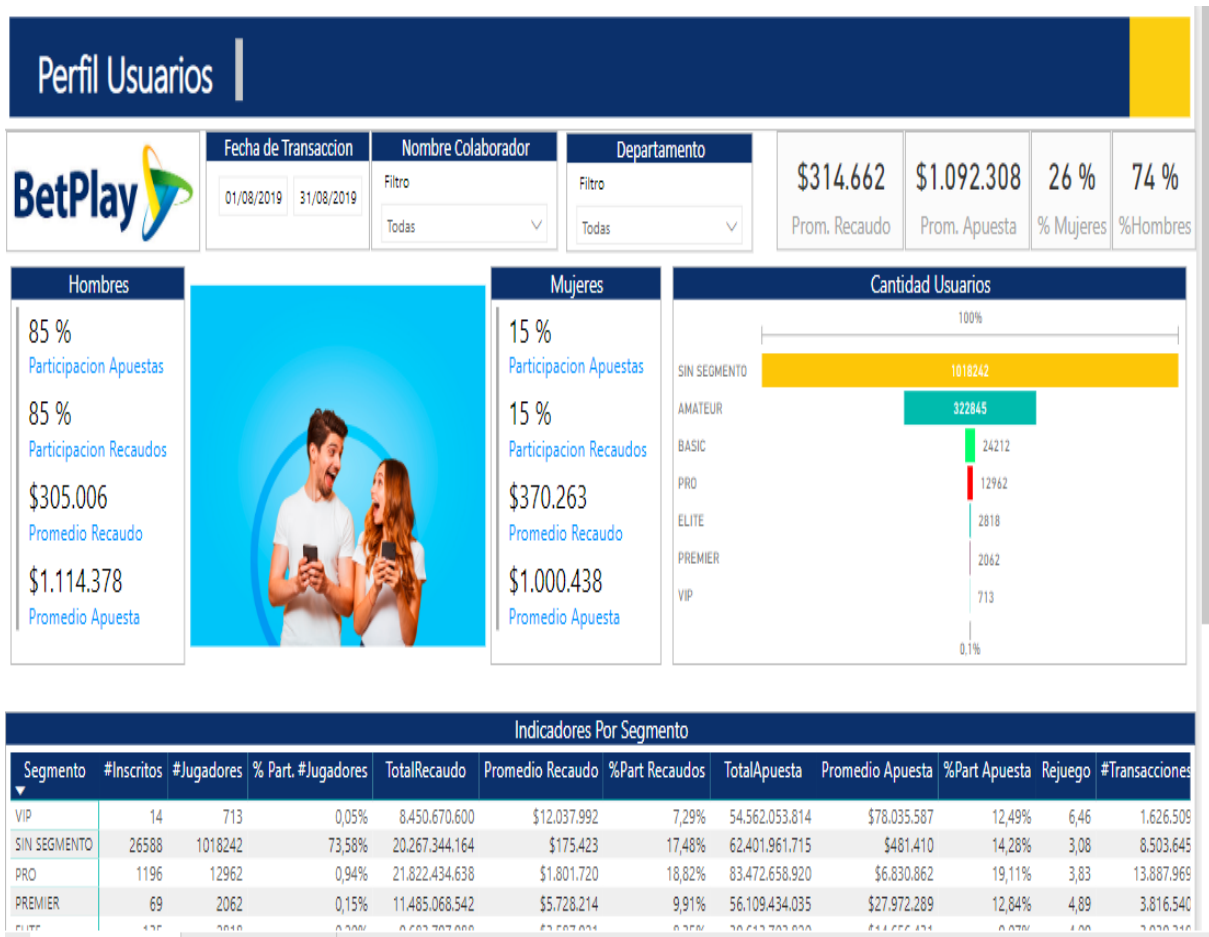
3.1. Propuesta de Mejora.

Para inicios del mes de junio el equipo de bussines intelligence empezó a trabajar de la mano con los ingenieros desarrolladores de la plataforma Power BI, en donde se les compartió la idea y el diseño de nuestros reportes para que estos fueran visualizados en la plataforma. Todo este proceso se proyectó para un mes y medio. Para el mes de agosto la herramienta de Power BI fue puesta en funcionamiento, en donde toda la información transaccional de BetPlay se subió a esta herramienta logrando identificar datos de cualquier lapso de tiempo en tiempo óptimos, se hizo una elección de diseño e imagen corporativa para la presentación de nuestros informes para que fueran mas atractivos para los colaboradores así mismo la simpleza de los filtros y segmento en los dashboard harían una experiencia más sencilla para los empleados.



Para el inicio de las capacitaciones se empezó con explicar los reportes más sencillos de extraer y manejar, por lo cual mucha de nuestra carga laboral fue disminuyendo acorde que los colaboradores empezaban a extraer su propia información lo cual nos daba más tiempo para la creación de nuevos informes y reportes.

Empezamos a evidenciar que estos reportes no ayudarían para la implementación de nuevas estrategias de mercadeo ya que se lograba identificar que tipo de deporte era más apostado en cada región lanzando promociones dirigidas a un público específico y también a crear un perfil de usuario el cual se segmenta para evidencia el crecimiento de los usuarios y sus respectivos movimientos financieros. Adjunto ejemplo de unos de los reportes que se crearon con Power BI.





3.2 Conclusiones

- Hace unos años ya era común escuchar la frase que el que tenga la información tiene el poder.
- Una de las principales dificultades fue que en el transcurso de este proyecto aun se debía seguir supliendo las diferentes solicitudes que presentaban los colaboradores por lo que muchas veces el limite de tiempo para el que estaba programado el lanzamiento oficial de Power BI se vio atrasado.
- Otro factor que también presento algunos inconvenientes y que aún se está trabajando son las capacitaciones, ya que muchos de los colaboradores se encuentran en otros departamentos por lo cual dichas capacitaciones se tuvieron que hacer vía Skype lo cual complicaba mayor comunicación y capacitación hacia estas personas.
- Una de las oportunidades que se encontraron en el proceso fue el usar la información segmentada por departamento y de esta manera tener mayor éxito en las campañas y promociones que se realizaban.
- La libertad que se nos daba para la toma de decisiones fue fundamental para la realización de este proyecto, ya que los recursos y personal fue de vital importancia para el desarrollo de este proyecto.

- En conclusión, ha sido una excelente experiencia trabajar para esta empresa ya que como la línea de juego a la que pertenezco lleva tan poco tiempo cada día se cometen errores, pero así mismo se van corrigiendo, y la implementación de nuevas ideas es algo de todos los días lo cual hace un ambiente de trabajo más cálido para realización de nuevos proyectos.



3.3. Bibliografía

Bibliografía

Corredor Empresarial . (2018). *cempresarial*.

Jorge Hernan Pelaez . (19 de 09 de 2019). *La republica* .

Make soft. (09 de 04 de 2017). *Makesoft*. Obtenido de <https://www.makesoft.es/sales-productivity-parte-2-business-intelligence/>