



**CÉSAR PECHARROMÁN**

**GLOBAL MASTER DATA  
& DATA GOVERNANCE MANAGER  
SONTARA - A GLATFELTER COMPANY**

*En Sontara buscamos, junto con mi equipo, que los datos que maneja la empresa tengan sentido y hablen el mismo idioma entre todas las aplicaciones informáticas. Nos encargamos de comprobar que esos datos sean correctos desde el momento en que se generan por los diferentes actores y departamentos de una*

**B.I.T. ASTURIAS**



*empresa. También nos encargamos del mercado como obsoletos cuando su ciclo de vida ha terminado. Con ello tratamos de buscar que las aplicaciones, procesos y reporting de la empresa funcionen eficientemente. Unido a ello aparecen fácilmente funciones de transformación digital en la empresa que se encargará de asegurar que los datos entre las aplicaciones conecten correctamente.*

*El equipo está formado por tres personas fijas que se encargan de asegurar que los flujos de proceso en los que se generan o modifican los datos funcionen correctamente, que los sistemas que interoperen con los datos tengan los datos actualizados cuando lo necesitan, así como que los procesos se mantengan operativos y libres de fallos debido a los datos. Con este grupo damos soporte a los diferentes emplazamientos y oficinas comerciales que tenemos en el negocio repartidos por el mundo.*

*Además, tenemos varias personas consultoras que nos ayudan con diversas tareas de mantenimiento de procesos y actualización de aplicaciones.*

# CASO DE ÉXITO: GESTIÓN DEL DATO

## ANTECEDENTES

Nos dimos cuenta de que, sobre todo en el ámbito de los datos relacionado con contacto al cliente, cada vez teníamos más aplicaciones. Esto nos estaba ocasionando una serie de retos importantes:

- En el mantenimiento de los datos, al estar los mismos datos en distintos sistemas.
- En situaciones en las que los mismos datos en distintos sistemas tenían distinta información por falta de sincronización.
- La disponibilidad de estos por parte del equipo de ventas.
- La detección de problemas de calidad.
- A la hora de montar los diferentes informes para analítica.
- Incertidumbre de saber cual era el registro único y válido en ciertas situaciones.

## UN RETO PARA SONTARA

El mero hecho de pensar en sincronizar diferentes sistemas con distintos datos, que se generan en diferentes momentos,

que todos son los mismos, aunque a veces no lo parezca, ya supone un dolor de cabeza.

*Pero además de eso, estás buscando de todos esos datos obtener siempre el registro único y verdadero que pueda ser verificado y garantizado como único.*

Si se detecta algún fallo a lo largo de su ciclo de vida tiene que ser identificado y corregido por los actores pertinentes.

Tampoco había que olvidarse que este dato tiene que ser consumido por el sistema o usuario que lo necesite en el momento y situación adecuada con la calidad requerida, permitiendo la movilidad de los actores que lo necesiten.

## DESARROLLO

**Para poder enfrentarte a un reto de esta índole, debido a su magnitud, hay que hacerlo mediante retos pequeños y nunca a través del modelo Big-Bang.**

Después de una fase de definición y modelado buscamos un partner que nos ayudara con la parte técnica. Una vez hecho, definimos las distintas fases del proyecto partiendo por dominios de datos. El sistema fue asignando más prioridad en función de una fórmula que combinaba conceptos como complejidad y valor aportado al negocio.



**CÉSAR PECHARROMÁN**

GLOBAL MASTER DATA & DATA GOVERNANCE MANAGER

SONTARA - A GLATFELTER COMPANY

Todo ello **con una metodología ágil**, que nos ha permitido ir adaptando y evolucionando el producto final a las necesidades reales del negocio.

### UN TRABAJO EN EQUIPO

Un proyecto de esta magnitud y complejidad necesita de un gran equipo para poderlo llevar adelante. Para ello hemos contado con un equipo de proyecto compuesto por 24 personas entre internos y externos, con diferentes grados implicaciones a lo largo del año largo que ha durado la puesta en marcha. Todo ello requiere de un amplio equipo, ya que se necesita tocar multitud de tecnologías, conceptos lógicos y soluciones. Al final todo esto va destinado a dar un mejor servicio a una amplia comunidad de usuarios finales, del que también hay que tener su feedback.

Aun hoy en día, no siempre es sencillo hablar de hacer un proyecto de gestión del dato, ya que muchas veces el dato aún es visto por como una mercancía y no como algo estratégico, como parte de la cadena de valor y con una de las más altas capacidades de acción en el producto final que se está desarrollando.

Este reto si bien no es tan fuerte en las tecnológicas, en las empresas de manufactura al dato aún no se le dedica la suficiente atención como al objeto producido, lo cual en muchas ocasiones es una lástima ya que esa atención es clave para mejorar el producto final.

En nuestro caso **la formación fue clave**, ya que parte de los objetivos del proyecto era el ser capaces de manejar la nueva plataforma de interoperabilidad por nosotros mismos sin ayuda externa. Esto suponía el formarnos en tecnologías completamente nuevas para nosotros con el riesgo que ello conlleva. En nuestro caso ha sido un éxito total ya que hemos sido capaces de lograr el objetivo.

Aunque eso solo ha sido posible debido al gran esfuerzo realizado por parte de todo el equipo.

## RESULTADOS

Si bien es cierto que aún estamos en fases finales del proyecto, sin haberlo acabado del todo ya estamos encontrando gran cantidad de beneficios:

- Capacidad de saber exactamente cuales son nuestros **datos maestros**, siendo estos únicos y veraces.
- Capacidad de **acceder por nuestro equipo de ventas a** los datos (reales y veraces) en cualquier momento y lugar.
- Capacidad de asegurar que el mismo dato (real y veraz) está, inmediatamente después de haber sido actualizado **en aquellas aplicaciones** donde es necesario, en el momento adecuado.



**CÉSAR PECHARROMÁN**

GLOBAL MASTER DATA & DATA GOVERNANCE MANAGER

SONTARA - A GLATFELTER COMPANY

- Capacidad de tener mejor nuestra **capacidad de reporting.**
- Capacidad de **detectar nuestros datos incorrectos** fácilmente para corregirlos

Los beneficios obtenidos aún no habiendo terminado con el proyecto, han sido muy elevados, por lo que definitivamente sí ha merecido la pena la inversión en un equipo de 7 consultores externos durante varios meses, algunos de ellos a tiempo completo mientras estuvieron plenamente involucrados.

También ha merecido la pena que durante toda la pandemia haya estado personalmente trabajando en algunos casos más de 12 horas para poder cubrir las necesidades del proyecto.

Además hay que destacar la **implicación total del equipo** ya que el resultado inicial está siendo tremendamente prometedor.

## Reflexiones



*Las empresas necesitan urgentemente tener una política de gobierno de sus datos, empezando por sus datos maestros y acabando por los transaccionales. Como las empresas no cuiden sus datos, todo se va a resentir empezando por su producto o servicio y acabando por su cliente.*



**CÉSAR PECHARROMÁN**

GLOBAL MASTER DATA & DATA GOVERNANCE MANAGER

SONTARA - A GLATFELTER COMPANY

## Reflexiones

“

*El puesto de CIO está todavía muy poco extendido a nivel internacional, nacional y no digamos en Asturias. Es un puesto crítico que asegura que los procesos interaccionen correctamente, y que IT no llega a ello.*

“

*Los datos son como el vino y IT es como la copa, normalmente se toma un buen vino en una buena copa, ¿pero si tuvieses que escoger, cuánta gente tomaría vinagre en una gran copa y cuántos tomarían un gran vino en un vaso de mesa?*

“

*Animo a todas las empresas que tengan intención en ampliar su longevidad en que dediquen recursos en la gestión de sus datos, ya que el impacto de dicha inversión tendrá un efecto multiplicador en la cadena de valor.*

**CÉSAR PECHARROMÁN**

GLOBAL MASTER DATA & DATA GOVERNANCE MANAGER  
SONTARA - A GLATFELTER COMPANY