



Grupo Fybeka  
Quito, Ecuador  
www.fybeka.com

#### Industria:

Minorista & Distribución

#### Ingresos Anuales:

US \$13 millones

#### Empleados:

3.000

#### Productos y Servicios de Oracle:

Oracle Database  
Oracle Enterprise Manager  
Oracle Business Intelligence  
Oracle Discoverer  
Oracle Warehouse Builder

#### Implementador:

Oracle Consulting

#### Oracle Partner:



Business Mind Ecuador  
www.bmind.ec

**“La fortaleza propia de las soluciones de Oracle combinada con el *know how* del negocio del que dispone el Grupo Fybeka, es lo que nos ha permitido mejorar enormemente los procesos del negocio y crecer de forma tan acelerada. Después de adoptar la tecnología de punta de Oracle, nos sentimos cómodos y seguros para continuar con nuestro crecimiento”.** – Yudaffin Muñoz Tuma, Vice Presidenta de Tecnología, Fybeka

## Grupo Fybeka Consolida Información de Clientes en Única Base de Datos y Maximiza Productividad

El grupo de farmacias Fybeka inauguró la primera farmacia en la ciudad de Quito en Ecuador en el año 1931. Actualmente, el grupo lleva más de siete décadas en el mercado y es líder en cadenas de farmacias en Ecuador, contando con 350 farmacias y tiendas de conveniencia alrededor del país. Además de medicamentos, el grupo ofrece una variada gama de líneas de productos como: regalos, perfumes, juguetes, libros, tecnología, snacks y chocolates.

### Desafíos

- Obtener una solución estable y flexible que se adapte a las necesidades del negocio
- Establecer una base de datos de alta disponibilidad, robusta y confiable que maneje altos niveles de información de clientes
- Centralizar y consolidar información actualizada para su uso en puntos de venta y para una mejor toma de decisiones
- Mejorar el servicio al cliente y reducir el número de quejas en lo referente al uso de tarjetas de crédito propia Vitalcard
- Alcanzar excelencia en servicio y máxima productividad y competitividad del negocio

### Solución

- Trabajó con Oracle Consulting para implementar nuevas aplicaciones y migrar de FOXBASE a Oracle Database en un sistema UNIX, obteniendo estabilidad y máxima disponibilidad
- Contó con la colaboración de Business Mind Ecuador para la implementación de una solución de monitoreo, adicional a la de Oracle Enterprise Manager, que preventivamente -- y sin intrusión alguna-- analiza el comportamiento de 270 farmacias en un ambiente distribuido
- Estableció una base de datos robusta con Oracle Database, integrando información crítica del negocio y logrando una mejor toma de decisiones
- Consolidó la información en un data warehouse con Oracle Database, Oracle Warehouse Builder y Discoverer 10.2, eliminando los procesos manuales y mejorando la consistencia de los datos
- Redujo en un 99% las quejas de los clientes relacionadas con la tarjeta VitalCard
- Agilizó los procesos para incrementar el número de despachos desde el centro de distribución a las farmacias de tres veces por semana a uno por día, mejorando el servicio al cliente
- Maximizó la productividad del negocio, aumentando el número de clientes de 100.000 a 400.000 y las ventas netas a 260 millones de dólares anuales