



nisum[®]

consulting ≡ digital ≡ innovation

WHITE PAPER

Una nueva visión de POS (Point of Sale) en Retail

En una empresa de gran tamaño, el sistema más sensible es el de POS (Point of Sale o Punto de Venta), pues la venta es la gran puerta de entrada de ingresos de la compañía. Si no funciona el sistema y no vende, sus ingresos decaerán y perderá su posición en el mercado.

Si la empresa, además de ser de gran tamaño, funciona en una multiplicidad de países y en diferentes formatos –desde supermercados hasta tiendas departamentales, pasando por shopping malls y tarjetas de crédito- el tema es más sensible aún, y debe funcionar de la manera más rápida y eficiente posible.

*Nisum fue contactado por una empresa como esta. **Al ser de gran tamaño, multinacional y multiformato, necesitaba ampliar el número de proyectos a desarrollar, mejorar los plazos y conseguir precios más competitivos.** Con este objetivo, decidió aumentar el pool de proveedores disponible para su plataforma de POS.*



Al aumentar el número de proveedores, esta empresa de gran tamaño podría tomar las riendas de su producto y mejorar el negocio, desarrollando cosas que antes no se hacían por tiempo o dinero. Por primera vez, se incorporaron metodologías de ágiles en el desarrollo de proyectos de POS como una nueva forma de trabajo, lo que fue una punta de lanza para que la empresa pasara a usar este tipo de metodologías en otras áreas de la corporación.

Esto permitió, al mismo tiempo, que se abrieran nuevas potencialidades para que el cliente se metiera de lleno en la Transformación Digital, proyecto en el cual también trabajamos en conjunto.

QUÉ ES POS

Todo parte de un POS para este tipo de empresas. Point of Sale es, como el nombre lo indica, un punto de venta. **Puede ser una tienda pequeña o un supermercado. Por este pasan las transacciones como ventas, devoluciones, reportes, medios de pagos, cuadraturas, conciliaciones, etc., que van alimentando sistemas de Business Intelligence.** Esto alimenta todo lo que hay para atrás, todo el sistema que tiene que ver con productos se nutre de la venta.

El interés principal era que la empresa fuera capaz de hacer sus propios desarrollos y evolutivos sobre el producto, además de mejorar los tiempos de entrega y agilizar los procesos de despliegue de nuevas funcionalidades.

Anteriormente, trabajaban con un backlog a desarrollar y se pedían controles de cambio al proveedor que tenían, lo que presentaba una serie de problemas para ellos. **En primer lugar, se demoraban alrededor de seis meses en entregar lo requerido. En segundo lugar, al trabajar con metodología de cascada, no había mucho contacto entre la empresa y el proveedor, lo que provocaba que llegaran con un producto que no era lo que ellos querían. Por último, el costo de esta operación era alto.** Frente a esa situación, Nisum propuso la siguiente solución:

1. *Definir una arquitectura interna de la aplicación POS que respondiera a las necesidades de los distintos mercados y marcas del holding.*
2. *Definir ambientes y equipos de desarrollo. Llevar a cabo un empoderamiento de la arquitectura de la aplicación POS y entrenamiento de los equipos para empoderarse en esta arquitectura.*
3. *Automatizar procesos de despliegue y de pruebas (Continuous Integration/Continuous Delivery)*

Todo esto se definió en base al trabajo que Nisum realizó previamente en GAP, acordando previamente que se trabajaría con metodologías ágiles, que fueran escalables a nivel regional.

DESAFÍOS

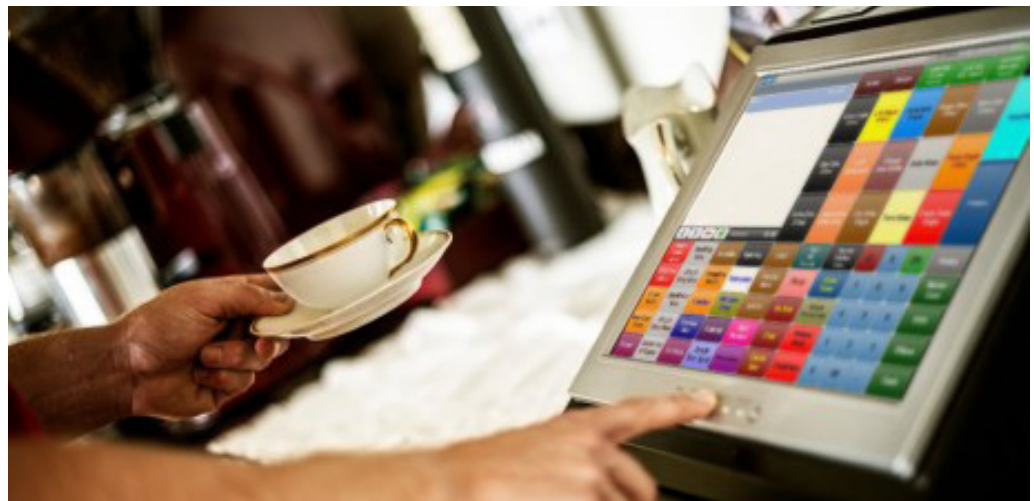
El equipo de Nisum que llegó a trabajar a esta mega empresa constaba de tres personas, para las cuales el desafío principal era entender y ser capaz de desarrollar sobre una aplicación POS que no fue construida por ellos. Esto en sí ya era una apuesta, pues no se sabía en primera instancia si comprenderíamos el software con el que operaban anteriormente o no. A su vez, esto traía la consecuencia de que no saber si el equipo Nisum-cliente podría empoderarse de la evolución del producto. **Al mismo tiempo, introducir las metodologías ágiles era una novedad para la empresa, y como tal, corría el riesgo de que no se adaptaran o fracasara. Aquí el desafío era que el cliente generara los conocimientos y el know how para desarrollarlos.**

NUESTRA SOLUCIÓN

La necesidad de la empresa era dejar de depender de un proveedor externo para llevar el desarrollo y evolución de su producto POS.

Por esta razón, se creó la nueva arquitectura de mercados de POS alojada en un repositorio de versiones interno de ellos y un Pipeline de Continuous Integration y Continuous Delivery.

Para lograrlo, trabajamos desde las metodologías ágiles, introduciendo una nueva forma de trabajo en la empresa. De esta forma, pudimos definir una arquitectura interna de la aplicación POS que sirviera para los distintos mercados y marcas del holding.



Apoyamos a que el know how se diera en la compañía, no en un externo, y no solo en lo metodológico, sino también en lo técnico.

Además, se automatizaron los procesos de despliegue y de pruebas (*Continuous Integration/Continuous Delivery*) descentralizadamente desde la empresa. Esto, pues anteriormente, cuando querían poner en producción algo nuevo, debían mandar a mucha gente a locales a ejecutarlo, mientras otras personas ejecutaban desde las oficinas la compañía. Al hacerse siempre con un alto nivel de intervención humana, una versión nueva se demoraba 2 meses en poder quedar en producción, con un alto riesgo de error humano.

Ahora, cada prueba que se hace va testeando también los productos anteriores y si estos se ven afectados por las nuevas funcionalidades, de manera que estas no afecten a las antiguas.

En este proyecto se puso en práctica la experiencia de Nisum en POS y se trabajó desde un principio estableciendo que esto era un proceso de aprendizaje para nuestro cliente, en el cual se va mejorando con el tiempo. A medida que mejoran los sprints, mejoran los procesos.



En un principio, se invirtió mucho tiempo en investigación. Si bien en este proceso no se mostraban resultados, sí se adquiría conocimiento sobre el sistema que se utilizaba anteriormente, de lo cual dependía si seríamos capaces de empoderarnos del producto o no. Este proceso duró 6 semanas, luego de lo cual empezó la fase de scrum.

El punto clave fue llevar a cabo un empoderamiento de esta arquitectura de la aplicación POS, definiendo ambientes y equipos de desarrollo, los cuales fueron entrenados para poder lograr el objetivo. En primera instancia la idea era generar prácticas para nivelar con la gente de la empresa, pero con la visión de que el entrenamiento no era una fase, sino un trabajo diario.

Esto se hace más fácil, ya que las metodologías ágiles favorecen la interacción y el trabajo en equipo. Al estar todos juntos, se generan las instancias para compartir e interactuar, generando las confianzas que hacen más fácil poder trabajar juntos y obtener los mejores resultados posibles.

CONCLUSIONES

Con la nueva arquitectura de mercados del POS del cliente, la empresa pasó de tener controles de cambio que antes tomaban meses *-al funcionar con proveedores externos-* y que tenían un altísimo costo, a tener controles que se desglosan en historias, desarrolladas por sus equipos internos, en iteraciones de dos semanas.

Es decir, nuestro cliente pasó de gastar más tiempo y dinero en un proveedor externo, a contar con un equipo interno capacitado para hacer lo mismo por lo que estaban pagando extra, en un tiempo mucho más acotado, acorde a los tiempos en los que se manejan las empresas del retail.

De esta forma, la empresa tiene mayor control sobre la dirección que desea darle al producto. A partir de esto aparecen nuevas posibilidades y proyectos futuros en los que pueden trabajar.

Es por esto que podemos decir que el resultado ha sido exitoso. Actualmente nos encontramos activamente realizando desarrollos del backlog y realizamos despliegues automatizados, trabajando junto al cliente constantemente.

Las proyecciones a futuro son favorables. A partir del éxito que han tenido las primeras etapas, han surgido nuevas ideas y proyectos, por lo que se están creando nuevos equipos para trabajar en forma paralela.

