Case Study

PORTAVENTURA WORLD

La nube de AWS, la base para conseguir inteligencia en la economía de los datos

PortAventura ha centralizado los datos procedentes de múltiples fuentes en Amazon S3

SECTOR: Ocio

SYNTAX

La Costa Dorada de Tarragona, entre las localidades de Salou y Vila-seca, alberga uno de los principales destinos de vacaciones y ocio familiar en Europa: PortAventura World Parks & Resort. El complejo cuenta entre sus atractivos con dos parques temáticos y un parque acuático, cinco hoteles de cuatro estrellas y uno de cinco que suman un total de más de 2.300 habitaciones, y un centro de convenciones de 12.000 metros cuadrados con capacidad para hasta 4.000 personas.

Esta variedad de negocios (oferta de entretenimiento, hospedaje, restauración, tiendas, etc.) ha dado lugar a toda una amalgama de sistemas principales y secundarios que ayudan a gestionar cualquier operación que se produzca dentro del complejo.

Desde las ventas de entradas físicas y por Internet o el control de accesos, a los servicios de hostelería y la gestión hotelera, además de distintas soluciones de control de transacciones en las diferentes tiendas del complejo o los sistemas de call center desde los que se atiende a los clientes.

En definitiva, como explica Robert Magí, CIO de la compañía, “no somos una empresa que tenga un único sistema de gestión porque tenemos que cubrir necesidades muy particulares de cada una de las áreas de actividad de la organización y dar soporte especialista a todos y cada uno de los diferentes procesos de negocio del resort”.

El Reto

Todos los datos que se generan en estos sistemas se consolidan en SAP diariamente y, tratados y analizados convenientemente, son una información muy útil para las diversas unidades de negocio y el área de Control de Gestión, que pueden tomar mejores decisiones y optimizar la experiencia que la organización ofrece a sus clientes durante su estancia. Así lo pensó la compañía e**n 2019, por lo que decidió modernizar su sistema de reporting para simplificar el tratamiento de los datos y ganar agilidad, rapidez y eficiencia en su proceso de análisis y de toma de decisiones**.

El equipo de TI de PortAventura World, compuesto por **21 profesionales que dan soporte al negocio, tenía claro que, para conocer mejor al cliente y tener visibilidad de toda su experiencia en el resort y convertir esos datos en información valiosa para la compañía**, tenía que evolucionar desde un sistema estático en el que los datos estaban agregados, a un modelo dinámico y flexible, que facilitase el máximo detalle del visitante a través de información estructurada y accesible en tiempo real.

"No somos una empresa que tenga un único sistema de gestión porque tenemos que cubrir necesidades muy particulares de cada una de las áreas de actividad de la organización y dar soporte especialista a todos y cada uno de los diferentes procesos de negocio del resort"

Robert Magí
CIO
PortAventura World

PortAventura World ha centralizado los datos procedentes de múltiples fuentes en **Amazon S3.** La migración ha sido **fundamental para mejorar su sistema de analítica y reporting,** y dotar a la organización de la **inteligencia que aporta una economía basada en los datos.**

La Solución

PortAventura World ha optado por una arquitectura de sistemas híbrida, que **combina sistemas on-premise como su transaccional SAP con aplicaciones en la nube "allí donde tiene sentido", explica el CIO**. Es el caso del sistema de ETL (carga, transformación y extracción de información), para cuyo desarrollo optó por la plataforma de nube pública de Amazon Web Services (AWS), con Syntax, como partner tecnológico.

"**AWS nos ofrecía la alta disponibilidad que necesitábamos para el sistema de business intelligence, nos garantizaba la escalabilidad y la evolución constante de los servicios y nos ofrecía más posibilidades de elección en los diferentes componentes de la infraestructura necesaria para el proyecto si lo comparamos con otras alternativas. En lo que respecta a Syntax, nos pareció la opción idónea por su experiencia en esta plataforma cloud, los recursos de que disponía y el valor que podría aportar**".

El proyecto, que fue coordinado por Albert Mellado, Responsable de Proyectos de la compañía, y llevado a cabo por el equipo de Syntax, consistió en la **implantación de una solución ETL que recoge diversas fuentes de datos y, mediante servicios AWS serverless, homogeneiza los datos que son consumidos y analizados en la plataforma de análisis avanzado Board.**

PortAventura World dispone ahora de una infraestructura que le permite cargar la información desde cualquier origen de datos on-premise al servicio de almacenamiento Amazon S3. Estos son tratados a través del servicio AWS Lambda y se depuran. Además de hacer un backup de los datos correctos una vez normalizados, se introducen de nuevo en una base de datos Redshift, que es de la que se nutre la plataforma de análisis y reporting Board.

Actualmente los datos de muchos de los sistemas transaccionales principales ya están en la nube de AWS, como los del sistema de gestión de hoteles o los de ventas de los restaurantes y las tiendas, y se están trasladando los del sistema de entradas y de accesos. **"Tenemos mucha información consolidada a nivel de contabilidad, logística y control de gestión ya en AWS, y al combinar todos esos datos, se enriquece la información y aumentamos el nivel de detalle", resume Mellado.**

Una iniciativa de este tipo exige una labor de preparación previa y mucha coordinación entre el equipo de TI y las unidades de negocio y, a su vez, con el partner, para conseguir tener una foto completa de la información clave que necesita la empresa. **Aún así, el grueso del proyecto se llevó a cabo en dos meses, con el personal trabajando en remoto debido al confinamiento en los meses de mayor severidad de la pandemia.** "Una vez que definimos los datos e hicimos el diseño técnico, se llevó a cabo con rapidez utilizando la metodología 'agile' propuesta por Syntax basada en sprints, y todos nos entendimos muy bien", añade.

„Una vez que definimos los datos e hicimos el diseño técnico, se llevó a cabo con rapidez utilizando la metodología 'agile' propuesta por Syntax basada en sprints, y todos nos entendimos muy bien."

> **Albert Mellado**
> *Responsable de Proyectos*
> PortAventura World

A día de hoy, la organización sube diariamente cerca de tres millones de registros de sus distintos transaccionales a la nube de AWS, lo que da una idea de la envergadura del proyecto.

Los Beneficios

PortAventura World ya está obteniendo ventajas tangibles de este proyecto tecnológico que, como explica su director de proyectos, **les ha permitido dar "un salto cualitativo" en su capacidad de análisis**. Algunos de los beneficios son:

- La organización dispone ahora de **información homogenizada**, con datos de diferentes sistemas que puede analizar de forma pormenorizada, llegando a niveles de detalle que antes eran imposibles. Además, al tenerla en un único repositorio, puede cruzar los datos de las diferentes fuentes y departamentos, lo que agiliza su proceso de toma de decisiones.

- Ha ganado en **inmediatez** tanto en el acceso a la información como en la elaboración de informes, que están actualmente automatizados y son dinámicos. Eso ha permitido evitar procesos manuales y reducir su tiempo de preparación de horas a minutos.

- El aumento de la **visibilidad y la capacidad de análisis** permite controlar los costes, lo que redunda en una mejora de la gestión y una optimización de los recursos.

- **Al tener una mayor visibilidad y conocimiento de los clientes, puede ofrecer servicios más personalizados**, así como redefinir su oferta de productos en función de las necesidades de cada momento, y eso da como resultado una mejor experiencia y satisfacción de sus clientes, a la vez que facilita el crecimiento de los ingresos.

El Futuro

Este es un proyecto en constante evolución, ya que "**seguimos subiendo nuevos datos a AWS y alimentando el sistema constantemente porque, al tener más capacidad analítica, añadimos nuevos datos que pueden ser útiles para extraer información para el negocio de forma constante**", subraya Albert Mellado.

Esto es posible porque la compañía cuenta ahora con un repositorio potente de información disponible desde fuentes que antes no estaban intercomunicadas.

La continuidad de este proyecto es clave para PortAventura World para seguir extrayendo valor de los datos.

Además, la organización también priorizará otros proyectos como conseguir la certificación ISO 27000 (que acredita las buenas prácticas en la implantación, mantenimiento y gestión del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)) o dar el soporte tecnológico necesario a los proyectos dentro del marco de aceleración digital que lo requieran. **Su equipo de tecnología considera que el modelo híbrido de TI es el modelo que mejor encaja en su negocio, por lo que la nube será la opción elegida cuando "encaje de forma natural en nuestras iniciativas**", concluye Robert Magí.

SOBRE SYNTAX

Desde 1972, Syntax ha estado proporcionando soluciones tecnológicas integrales para empresas de todos los tamaños, con miles de clientes que confían en Syntax para sus servicios de TI y necesidades de ERP. En la actualidad, Syntax es un proveedor líder en la nube gestionada para Aplicaciones Empresariales de Misión Crítica.

Syntax tiene una fuerza indiscutible para implementar y gestionar despliegues de ERP (Oracle, SAP) en una nube segura, resistente, privada, pública o híbrida. Con sólidos servicios de consultoría técnica y funcional y supervisión y automatización a nivel mundial, Syntax sirve a corporaciones en una amplia gama de industrias y mercados.

Syntax tiene oficinas en todo el mundo y está asociada con Oracle, SAP, AWS, Microsoft, IBM, HPE y otros líderes tecnológicos. Más información sobre Syntax en www.syntax.com.

WWW.SYNTAX.COM/ES-ES

Syntax Systems Ltd.
Lluçanès 38, 08022, Barcelona, España
+34 937 37 96 78
contact@syntax.com

© 2021 SYNTAX