**3. ¿De qué manera eligió la empresa mejorar su conocimiento de los clientes? Analice las dimensiones de administración, organización y tecnología de la solución.**

**1. Decisión Estratégica General**

Problema identificado:

* La empresa contaba con múltiples sistemas de información (ventas, RRHH, finanzas) sin una conexión eficiente entre ellos.
* Crear un sistema nuevo desde cero habría sido demasiado costoso, lento y arriesgado.

Solución adoptada:

* Implementación del middleware Oracle Customer Data Hub.

Objetivo: Integrar, centralizar y limpiar los datos provenientes de distintas fuentes sin reemplazar los sistemas existentes.

**2. Análisis por Dimensiones**

**A. Dimensión Administrativa**

Ventajas clave:

* Reducción de costos al evitar la construcción de un nuevo sistema.
* Continuidad operativa: No fue necesario detener actividades para hacer la transición.
* Implementación práctica: Enfocada en resultados sin complicaciones innecesarias.
* Riesgo bajo: Se aprovechó la infraestructura ya existente, lo que minimizó los errores e interrupciones.

Impacto:

* La empresa obtuvo rápidamente una visión unificada del cliente.
* Se logró una mejor gestión de la información sin grandes inversiones.

**B. Dimensión Organizacional**

Cambios generados:

* Toda la organización, incluidos los franquiciatarios, accede ahora a la misma información:
* Datos actualizados.
* Información precisa.
* Relevancia para la toma de decisiones.

Beneficios organizacionales:

* Toma de decisiones más efectiva y coherente en todos los niveles.
* Colaboración mejorada entre departamentos.
* Estandarización de indicadores:
* Evaluación de la satisfacción del cliente.
* Medición del desempeño de cada restaurante.

Resultado: Una empresa más alineada internamente, con procesos integrados y criterios comunes.

**C. Dimensión Tecnológica**

Herramientas implementadas:

1. Oracle Customer Data Hub: Centraliza y depura los datos de diferentes fuentes.
2. Oracle TeleService: Mejora la atención al cliente con seguimiento y gestión de llamadas.
3. Oracle AS Portal 10g: Proporciona acceso web personalizado a los datos empresariales.

Ventajas tecnológicas:

* Eliminación de datos duplicados.
* Mejora en la calidad y consistencia de la información.
* Interacción más fluida con clientes y socios franquiciados.

Accesibilidad multiplataforma: usuarios internos y externos pueden consultar datos clave en tiempo real.

3. Resultado Integral de la Solución

* La integración tecnológica permitió a IHOP:
* Comprender mejor a sus clientes.
* Anticiparse a sus necesidades y preferencias.
* Optimizar el rendimiento operativo y comercial.

Se consolidó una estructura más eficiente, coordinada y orientada al cliente, con un uso inteligente de la tecnología ya disponible.

**4. ¿Eligió IHOP la mejor solución? Explique su respuesta.**

Sí, en mi opinión IHOP eligió la mejor solución considerando sus necesidades, recursos y objetivos, ya que, en lugar de embarcarse en un costoso y prolongado proceso para crear un sistema desde cero, optó por una solución ya probada que le permitió integrar sus sistemas existentes de manera rápida y efectiva. Esta decisión les permitió obtener una visión unificada del cliente, eliminar duplicidades en la información y responder con mayor rapidez a las necesidades y problemas reportados por los consumidores. Además, los franquiciatarios pudieron acceder fácilmente a datos clave que antes no tenían a su disposición, mejorando así su capacidad de gestión. La solución también demostró ser flexible, escalable y capaz de adaptarse a las particularidades de cada restaurante, lo que representa una ventaja estratégica a largo plazo. Por tanto, en mi opinión, fue una elección adecuada tanto en lo técnico como en lo económico y operativo.