



## Como a Amena transferiu todos os dados dos seus clientes para um novo CRM sem comprometer o sistema operacional diário de atendimento a clientes

### DADOS RELEVANTES

#### Desafio

Transferir todos os dados de clientes para um novo sistema de CRM sem interromper o funcionamento do sistema operacional diário de atendimento de clientes

#### Benefícios

- Optimização do sistema de atendimento de clientes
- Visualização abrangente dos clientes
- Melhoria e simplificação do mapa de sistemas

#### Arquitectura

- Integração de dados: Informatica PowerCenter®
- Fontes: Oracle
- Destino: Siebel baseado no Oracle

“Não tenho conhecimento de nenhuma empresa, em todo o mundo, que tenha procedido à mudança do seu sistema de atendimento de clientes sem interromper a sua operacionalidade. O projecto Avanza é pioneiro a este nível.”

– Bernardo Gallego, chefe do projecto Avanza

A Amena, empresa do Grupo Auna, é uma operadora de telecomunicações móveis no mercado espanhol que começou a prestar os seus serviços com cobertura nacional em 25 de Janeiro de 1999. A Amena conseguiu bater todos os records ao alcançar em muito pouco tempo resultados excepcionais no seu sector.

### O Desafio

#### Um Crescimento Exponencial

Desde 1999, o negócio da Amena tem vindo a crescer continuamente a um ritmo frenético. Em 2001, o número de clientes da Amena passou de 1,2 milhões para mais de 4 milhões, tendo a empresa ocupado em 6 trimestres consecutivos a segunda posição no mercado espanhol em termos de captação de clientes. Actualmente, a Amena serve 9 milhões de clientes em Espanha. Um crescimento tão importante e tão rápido teve, naturalmente, um impacto muito significativo em toda a gestão da relação com os clientes da Amena. A Amena passou de uma empresa de telecomunicações jovem e em desenvolvimento para uma das empresas líderes em Espanha, competindo com as maiores do sector. Deparou-se com os problemas característicos deste tipo

de evolução, sentindo uma necessidade cada vez mais premente de estabelecer uma relação privilegiada com os seus clientes para poder manter a sua competitividade.

Esta relação passa obrigatoriamente pela utilização de um sistema de gestão da relação com o cliente, elaborado, analítico e potente, que permita à companhia manter o seu crescimento melhorando as oportunidades de fidelização dos clientes e obtendo novas adesões.

## **Para uma Abordagem Exclusivamente Centrada no Cliente**

A Amena tinha de mudar de uma abordagem centrada nas suas linhas de serviço para uma abordagem exclusivamente centrada no cliente. Dispondo, no entanto, de sistemas distintos para cada procedimento (facturação, serviço pré-pagamento e serviço pós-pagamento), o anterior sistema CRM baseava-se essencialmente em dados relativos à facturação. Este sistema CRM era básico e só permitia ao operador conhecer os seus clientes através das suas diferentes linhas de serviços.

Não permitia localizar o cliente na sua unidade, possuir um conhecimento profundo e global dos seus clientes e das suas intenções e, conseqüentemente, estabelecer ofertas oportunas e adequadas às necessidades. Resumindo, a Amena tinha de se esforçar muito para conseguir ter uma boa capacidade de resposta.

Para dispor de um CRM evoluído e potente, a Amena precisava de desenvolver uma arquitectura de CRM a nível operacional e analítico, totalmente orientada para o cliente.

Um dos desafios com que a Amena se defrontava no desenvolvimento desta solução de CRM residia no facto de a nova abordagem exclusivamente orientada para o cliente implicar uma mudança nos procedimentos de negócio. Ao nível da infra-estrutura, o “gestor de informações sobre clientes” no qual se baseava a ferramenta CRM anterior era essencialmente o sistema de facturação. Desde logo, os sistemas de pré pagamento e cobrança eram utilizados para gerir ofertas, serviços e pagamentos. Estes sistemas iniciais realizavam uma tarefa que não lhes cabia realizar, ou seja, fornecer informações de clientes a outros sistemas, pelo que a Amena apostou num sistema de CRM com plataforma Siebel, em que os clientes são registados, e que se encarregava de comunicar as informações apropriadas e específicas à rede e aos sistemas de facturação, fraude, cobrança, etc.

## **Sem Impacto para o Serviço Operacional de Atendimento de Clientes**

Implementar este novo sistema de CRM numa empresa em pleno crescimento e cujo sistema de atendimento de clientes não pode ser interrompido constituiu um desafio para a Amena, que teve de assegurar a compatibilidade entre os diferentes sistemas e permitir-lhes funcionar em conjunto.

## **A Solução**

### **Transferência para um Novo Gestor de Informação de Clientes: o Siebel**

A Amena entendeu que, para manter uma visão estratégica dos seus clientes e possuir a melhor capacidade de resposta possível, era necessário dispor de uma arquitectura totalmente centrada no cliente. O sistema de CRM implementado devia assumir a função de gestor de informações sobre clientes e permitir da forma mais automática possível gerar acções comerciais, tais como as acções necessárias para gerar ofertas em tempo real, centrar as chamadas, etc. Estando em pleno funcionamento desde Abril de 2004, o novo sistema de CRM baseado no Siebel e sincronizado com o anterior sistema fornece suporte aos departamentos de atendimento de clientes, como os da retenção, fidelização, cobrança, fraude, créditos e gestão de campanhas. No total, são entre 2000 e 2500 os utilizadores funcionais, dos quais 1500 concorrentes que beneficiam desta frequente actualização de dados.

## **Sincronização Diária e Processamento de Dados**

A Amena utilizou o software de integração da Informatica para transferir um terabyte de dados do anterior sistema para o actual, assegurando deste modo uma transição sem qualquer impacto para as operações diárias realizadas pelos serviços de atendimento de clientes. Gerando uma média diária de 2 a 3 milhões de modificações nas informações sobre os clientes e os serviços por estes contratados, o Informatica PowerCenter é também utilizado para sincronizar diariamente os dados entre os dois sistemas, uma vez que o sistema inicial continuará a gerir alguns processos durante um período determinado. Concluindo, de um modo geral, o processo de transferência implica um intenso processamento dos dados pertencentes aos sistemas de origem, antes de estes dados serem integrados no Siebel. Este processamento implementado no PowerCenter encarrega-se de carregar os dados dos sistemas de origem num modelo intermédio de tipo “Staging Area”, processar os dados de acordo com as complexas regras de negócio da Amena, depurar as informações identificando e eliminando as incompatibilidades e incorporar as informações no Siebel, de acordo com as regras estabelecidas, mas com uma estrutura diferente.

## Os Resultados

### Optimização do Sistema de Atendimento de Clientes

A redefinição dos processos e formulários de atendimento de clientes permitiram melhorar o atendimento, reter o cliente com mais facilidade através de ofertas em tempo real, realizar chamadas, limitar a capacidade de volume dos gestores de clientes, tendo ainda possibilitado a criação de catálogos separados para diferentes áreas (comercial, facturação) e, futuramente, a criação de um catálogo de fornecimento.

### Visualização Abrangente dos Clientes

Actualmente, a Amena consegue aceder às contas do cliente, conhecer as suas linhas a partir dessas contas e, inclusivamente, saber se um cliente está relacionado com outro (hierarquias). Deixou de contabilizar apenas linhas de serviço para passar a contabilizar contas e clientes.

### Melhoria e Simplificação do Mapa de Sistemas

O serviço ao utilizador interno foi melhorado. A partir de um vasto leque de aplicações que são os front-end de diferentes funcionalidades, o utilizador dispõe de uma janela única: a aplicação Siebel através da qual é possível realizar todos os processos de negócio. Não será necessário efectuar uma ligação às diferentes aplicações para realizar as diferentes fases do processo de atendimento de clientes.

**INFORMATICA**  
The Data Integration Company™

Informatica em Portugal: Rua Carlos Testa 1, 4B, 1050-046 Lisboa  
Telefone: +351 21 352 71 33, Fax: +351 21 352 71 43. [www.informatica.com/pt](http://www.informatica.com/pt)

Sede central mundial: 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063 (Estados Unidos da América)  
Telefone: + (1) 650.385.5000. Fax: 650.385.5500. Número gratuito nos Estados Unidos: 1.800.653.9871 [www.informatica.com](http://www.informatica.com)

Sucursais da Informatica no mundo: Alemanha · Austrália · Bélgica · Canadá · China · Coreia · Espanha · Estados Unidos · França · Irlanda · Japão · Países Baixos · Portugal · Reino Unido · Singapura · Suíça

© 2008 Informatica Corporation. Todos os direitos reservados. Impresso em Portugal. Informatica, o seu respectivo logotipo e The Data Integration Company são marcas comerciais ou marcas comerciais registadas da Informatica Corporation nos Estados Unidos e em várias jurisdições em todo o Mundo. Todos os outros nomes de companhias e de produtos são nomes comerciais ou marcas comerciais registadas pelos respectivos proprietários.