



A Plataforma de Integração de Dados da Informatica ajuda a Galp Energia a migrar os seus dados de clientes para um sistema CRM avançado.

DADOS RELEVANTES

Desafio

Para melhorar a visibilidade dos seus clientes e o rendimento global da companhia, a Galp Energia lançou-se num projecto destinado a migrar um enorme volume de dados gerados pelo seu sistema de transacções para um CRM data center. No âmbito deste processo, a Galp Energia utilizou o Informatica PowerCenter® para migrar dados históricos relativos a 300 milhões de transacções de vendas referentes a 10000 produtos, bem como sobre todas as actuais transacções.

Benefícios

- Melhoria no acompanhamento e eficácia dos programas de marketing
- Melhor visão sobre o comportamento e o valor do cliente
- Rápido retorno do investimento
- Melhorias de desempenho consistentes

Arquitectura

- Integração de dados: Informatica PowerCenter
- Fontes: Oracle, SQL Server, SAP R/3, Siebel
- Destinos: SAP BW, Siebel Analytics

“Utilizamos a Plataforma de Integração de Dados há mais de um ano e esta solução tem sido e continua a ser uma ferramenta tecnológica fundamental no projecto analítico de CRM da Galp Energia. Facilidade de utilização, rápida implementação e capacidade de limpeza de dados fazem do Informatica PowerCenter uma ferramenta extremamente valiosa para a nossa organização, que já contribuiu para elevar substancialmente o nível de desempenho dos nossos processos de TI.”

– Manuel Ferreira, Director de Sistemas de Informação, Galp Serviços

Criada no ano 2000, a Galp Energia é líder de mercado no sector energético nacional, nas áreas do petróleo e gás natural.

O Desafio

Como acontece com todas as empresas líderes, consolidar a sua posição concorrencial e aumentar as vendas através de programas de marketing mais eficazes foi um dos desafios enfrentados pela Galp Energia em 2003. Para alcançar este objectivo, era necessário melhorar o conhecimento dos seus mais de dois milhões de clientes, de modo a poder avaliar o valor líquido dos seus postos de abastecimento de combustível em toda a Península Ibérica. A companhia precisava de integrar, de forma mais rápida e eficiente, os seus dados operacionais nas suas aplicações analíticas. Esta iniciativa esteve a cargo do departamento financeiro e do departamento de marketing no sector de retalho e foi considerada altamente estratégica pelos quadros superiores da Galp Energia.

O sistema então existente era demasiado lento do ponto de vista do marketing. O processo era demasiado moroso para permitir uma resposta eficaz e uma análise atempada dos comportamentos

dos clientes. Além disso, revelava algumas dificuldades em analisar e simular o volume de negócios dos postos de abastecimento de combustível. A Galp Energia tinha implementado um inovador sistema de marketing analítico, baseado nas transacções realizadas nos postos de abastecimento de combustível em Portugal e Espanha, em que os clientes podem efectuar o seu pagamento através da impressão digital num ecrã táctil ou usando os cartões de frota e de cliente. Era necessário migrar os dados sobre transacções deste sistema para o novo sistema CRM.

A Solução

A Galp Energia definiu o projecto e, valendo-se do seu conhecimento do mercado e da área de negócio e da ajuda da Accenture, empresa de serviços líder em TI, propôs uma arquitectura que inclui o Informatica PowerCenter, após um extenso estudo de mercado. Esta opção deve-se essencialmente à posição de liderança que ocupa nos principais estudos analíticos de *benchmark*. A arquitectura também deveria atender às necessidades dos processos de outsourcing na gestão da informação.

O projecto, que se estendeu de Setembro de 2003 a Maio de 2004, comportou duas vertentes: a avaliação do cliente (i.e. regularidade de compra, montante despendido, etc.) e o volume de negócios dos postos de combustível.

A Galp Energia e a Accenture, a primeira valendo-se do seu conhecimento do sector e a segunda contribuindo com as suas competências técnicas especializadas, utilizaram o PowerCenter para migrar dados relativos a 300 milhões de transacções de venda (referentes a 10 000 produtos disponíveis), bem como a todas as actuais transacções. Com a substituição do anterior sistema de codificação manual, a Galp Energia conseguiu aproveitar as potencialidades do PowerCenter para simplificar e aumentar a fiabilidade do seu projecto de migração de dados e reduzir

substancialmente o tempo necessário para concluir o processo. Actualmente, o Informatica PowerCenter cobre todos os processos de carregamento de dados realizados no Data Warehouse da Galp Energia, o que representa uma actualização diária de 150 000 linhas.

Graças às vantagens proporcionadas pela Plataforma de Integração de Dados da Informatica em termos de acesso seguro e funcionalidades de extracção de dados, as informações provenientes de fontes como o sistema SAP (70% dos dados operacionais sobre pagamentos) e Siebel (dados CRM operacionais) são integradas no SAP Business Warehouse e no Siebel Analytics Data Warehouse, fornecendo assim aos departamentos financeiro e de marketing do sector de retalho, informações em tempo real sobre vendas, marketing e clientes através de uma única interface. Tendo em conta

o carácter altamente estratégico deste projecto, foram destacadas duas pessoas do departamento financeiro e de marketing para trabalhar a tempo inteiro no projecto. Após mais de um ano de operacionalidade, a facilidade de implementação, a utilização e o elevado rendimento e desempenho do software são algumas das notas de destaque apontadas pela equipa de TI da Galp Energia.

As Vantagens

Melhor visão sobre o comportamento e o valor do cliente

Graças à rápida capacidade de resposta e ao elevado nível de desempenho da integração dos dados processados e cálculo dos KPI's no Informatica

PowerCenter, a Galp Energia consegue determinar e estabelecer um modelo para a valorização dos clientes e os riscos de perda de fidelização. A companhia consegue avaliar ainda a frequência das visitas, os produtos comprados, incluindo a quantidade, e com base nessas informações, gerir a distribuição dos produtos em função das necessidades.

Rápido retorno do investimento

Num prazo de um ano após a implementação da Plataforma de Integração de Dados da Informatica, a Galp Energia já obtinha um retorno do seu investimento. Graças à centralização e ao processamento de dados de cada posto de abastecimento de combustível, o departamento financeiro da Galp conseguia avaliar o seu volume de negócios, margem de contribuição e

custos operacionais, contribuindo deste modo para tomar as decisões mais apropriadas. O departamento de marketing passou a monitorizar e avaliar com mais facilidade o programa associado ao cartão de cliente, que já conta com mais de um milhão de aderentes em todo o território nacional.

Melhorias de desempenho consistentes

As soluções introduzidas permitiram uma considerável poupança de tempo no processo inicial de migração de dados e no actual processo de integração. O desempenho melhorou substancialmente. Com a substituição do anterior sistema de codificação manual, a Galp Energia conseguiu aproveitar as potencialidades do PowerCenter para simplificar e aumentar a fiabilidade do seu projecto de migração de dados, reduzindo em mais de seis vezes o tempo necessário para concluir o processo.

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

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

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.