



VIVO implementa Ambiente de Inteligência de Negócios em toda a empresa, utilizando a Plataforma da Informatica

A maior operadora de telefonia móvel do hemisfério sul escolhe a Plataforma da Informatica para acessar, integrar e garantir a confiança de todos os seus ativos de informação.

SÍNTESE DOS FATOS

INICIATIVAS DE NEGÓCIOS

- Acesso fácil e individual a informações para fins de monitoramento, análise, geração de relatórios e tomada de decisões.
- Aumento da eficiência operacional

ESTRATÉGIA DE TECNOLOGIA

O Informatica PowerCenter® foi selecionado por esta operadora de telecomunicações para lidar com os complexos requisitos de uma integração de dados envolvendo enorme volume de dados. A solução acessa todos os dados, independentemente de sua fonte ou estrutura, e disponibiliza milhões de registros no formato correto, no tempo exato, para todos os aplicativos e usuários que precisam deles.

“A Plataforma da Informatica proporcionou à VIVO um meio eficaz para captar, atender e manter mais de 60 milhões de clientes. Ela é o mecanismo de integração de dados da nossa plataforma de inteligência de negócios e está ajudando a transformar a VIVO em uma empresa centrada em dados.

— Daniela Calaes, Gerente Sênior de Sistemas de Inteligência de Negócios da VIVO

Resumo executivo

A VIVO utilizava seis data warehouses, isolados em silos, cada qual dotado de suas próprias ferramentas de inteligência de negócios, fontes de dados, regras de negócios, processos, ferramentas, culturas e plataformas. Esses warehouses foram originados pela fusão e aquisição de múltiplas operadoras locais. Sua integração deu à operadora de telecomunicações líder no Brasil a oportunidade de criar uma visão única sobre 60 milhões de clientes de telefonia móvel. Ao eleger a Plataforma da Informatica® como padrão, a VIVO alcançou suas ambições: a organização criou uma versão única destes 60 milhões de clientes, bilhões de registros de dados de chamada (CDR's) e uma visão unificada dos seus indicadores de desempenho (KPI's). Coletivamente, a solução de inteligência de negócios da empresa trouxe economias anuais e aumentou substancialmente a receita, como resultado de campanhas mais bem direcionadas, previsões mais precisas da taxa de rotatividade dos assinantes e identificação e resolução de débitos incobráveis.

BENEFÍCIOS

- Melhorou os resultados de campanhas de marketing segmentadas, impulsionando a receita em mais de 30% ao ano
- Reduziu em 75% o tempo necessário para lançar uma nova campanha de marketing no mercado
- Diminuiu o número de dívidas incobráveis, reduzindo o total anual de baixas contábeis e o nível de inadimplência intencional em 24%
- Levou a uma redução de 20% nos custos de manutenção de operação de rede
- Reduziu em 50% o número de funcionários envolvidos na geração manual de relatórios
- Baixou os custos operacionais em R\$1,2 milhão por ano, em resultado da otimização dos processos de marketing direto

ASPECTOS PRÁTICOS

- **Soluções:** Integração de dados e inteligência de negócios, armazenamento de dados
- **Produtos:** Informatica PowerCenter Real Time Edition™, Pushdown Optimization Option™, Enterprise Grid Option™, Multicore Option™, Team-Based Development Option™, PowerExchange® para SAP, ODBC e TIBCO
- **Fontes:** Bancos de dados Oracle e arquivos simples. Exemplos: sistema personalizado de gerenciamento de relacionamento com cliente, sistemas de faturamento pré e pós-pago, mediação (CDR's), SAP e outros
- **Parceiros:** Informatica, Teradata, MicroStrategy, SAS e UNICA
- **Integradores:** Telefonica Pesquisa e Desenvolvimento e Portugal Telecom Inovação

A maior empresa de telefonia móvel no Hemisfério Sul

A VIVO foi criada a partir da fusão de seis empresas diferentes e de outras aquisições. Elas se juntaram para formar a maior empresa de telefonia móvel do hemisfério sul. Com mais de 60 milhões de clientes, a VIVO é líder de mercado no Brasil, com mais de 30% de participação no mercado. A empresa tem a maior cobertura do país, com 3.647 municípios e mais de 11.000 pontos de venda.

No entanto, esta fase de fusões e aquisições criou um árduo desafio de integração de dados. Cada uma das organizações da fusão tinha seus próprios data warehouses e diferentes fontes de dados, regras de negócios, processos, ferramentas, culturas e plataformas. Seis data warehouses tinham suas próprias ferramentas de inteligência de negócios, incluindo Business Objects, Hyperion, Crystal Reports e MicroStrategy. E mais de 1.000 usuários dispersavam-se por diversas localidades geográficas, usando processos diferentes para obter as informações estratégicas necessárias que subsidiavam a tomada de decisões pela diretoria.

Daniela Calaes, gerente sênior de Sistemas de Inteligência de Negócios da VIVO, foi uma das encarregadas de enfrentar esse poderoso desafio de integração de dados. "Os data warehouses discrepantes tornaram difícil para a VIVO disponibilizar para a diretoria e os setores estratégicos da empresa as informações e os indicadores necessários para a tomada de decisões", afirma Daniela. "A situação também tornou o processo de extração e análise de informações extremamente complexo, dispendioso e lento, o que resultava num tempo de resposta totalmente inaceitável para os usuários da área de negócios da empresa."

Até 2,5 bilhões de registros carregados por dia

Com o resto da empresa no encalço de Calaes e sua equipe, em busca de informações estratégicas e táticas que pudessem usar para tomar decisões, ela e seus colegas responderam com uma única solução de inteligência de negócios para toda a empresa.

"A escala de inteligência de negócios demandava um mecanismo de integração de dados de alto desempenho que pudesse acomodar nossos gigantescos volumes de dados", conta Calaes. "Por esta razão, nós nos voltamos para fornecedores de tecnologia com um histórico comprovado, isto é, que já tivessem ajudado operadoras de telecomunicação e outras empresas a integrem seus dados, atendendo às exigências de alta disponibilidade e alto desempenho. Com base nesses critérios, a Informatica foi a nossa primeira escolha."

A solução de inteligência de negócios da VIVO consiste na Plataforma da Informatica para integração de dados, Teradata para o banco de dados, MicroStrategy para a tecnologia de processamento analítico online, SAS para a ferramenta de data mining e a UNICA para o gerenciamento de campanhas. O resultado é um armazenamento de dados corporativos de 120 terabyte, com até 2,5 bilhões de registros carregados por dia e mais de 5.000 processos de extração, transformação e carga.

Este projeto inovador de inteligência de negócios envolveu quase 40 áreas de negócios da VIVO - englobando inteligência de negócios, marketing, vendas, atendimento ao cliente e faturamento. Até 150 profissionais foram designados para trabalhar em tempo integral na equipe do projeto. Além de ser implantada como uma poderosa ferramenta analítica, a solução de inteligência de negócios é também uma fonte de informação para processos operacionais cruciais e sistemas transacionais, tais como comissionamento, detecção de fraude, co-faturamento e aplicativos de front-office.

O projeto tornou-se ainda mais complexo com a implementação do armazenamento de dados corporativo em paralelo com a consolidação de sistemas transacionais (ERP, faturamento etc.). "Isso exigiu um controle tremendo sobre a gestão do projeto de inteligência de negócios", afirma

Calaes. "A natureza simultânea dos projetos fez o processo de integração de dados ainda mais importante, visto que precisávamos estar certos de que a Plataforma da Informatica iria acomodar os processos paralelos, dos sistemas antigos para os novos. Nossa preocupação foi injustificada - ela conseguiu."

Os resultados falam por si só

Ao unificar conceitos, regras de negócios e processos, a Plataforma da Informatica proporciona à VIVO uma versão única da realidade, que está sendo usada para reduzir custos e aumentar a receita, agilizar e aperfeiçoar a tomada de decisões. Ela também possibilita à VIVO executar análises comparativas entre regiões e receber uma visão global dos KPIs. Agora, por exemplo, os relatórios de vendas são disponibilizados a cada duas horas e enviados como mensagem de texto para a força de vendas no Brasil, com indicadores de vendas que comparam os resultados parciais de vendas durante o dia com as metas definidas para cada localidade. O resultado tem sido um desempenho de vendas mais ágil, de acordo com Calaes.

A solução de inteligência de negócios contém bilhões de CDR's e informações de faturamento para uma análise detalhada do tráfego real versus tráfego faturado, redundando num menor número de problemas de faturamento. Enquanto isso, um modelo aperfeiçoado de segmentação de clientes possibilita às equipes de marketing da VIVO fazer ofertas diferenciadas de serviços ao cliente. Modelos de previsão de rotatividade mais eficientes viabilizam ações para limitar a perda de clientes e aumentar o seu nível de satisfação.

A VIVO reduziu os custos e aumentou seu faturamento ao tomar centenas de decisões com maior rapidez e eficácia em mais unidades de negócios, tais como planejamento de vendas, gerenciamento de vendas, garantia de receita e análise de fraudes. A solução de inteligência de negócios integrou dados complexos sobre o perfil do cliente e seu comportamento, e constitui a fonte oficial de informações para fins de gerenciamento de campanhas. Outras vantagens são automação de processos manuais, mais agilidade e qualidade no gerenciamento de campanhas, resultados e ações de marketing mais eficazes, uma vez que agora a operadora é capaz de oferecer produtos e serviços que correspondem às necessidades dos clientes. Os benefícios podem ser classificados conforme segue:

Receita mais alta

- Aumentou as receitas de campanhas de marketing direto em 30% ao ano
- Viabilizou melhores ações de marketing para reter clientes e reduzir a rotatividade (por meio de ofertas altamente ajustadas ao alvo/ações para os clientes certos)
- Reduziu os débitos incobráveis ao introduzir um modelo de estatística para a prevenção da inadimplência de clientes (queda no nível anual de baixas contábeis e redução de 24% na inadimplência intencional)
- Diminuiu os problemas de faturamento ao comparar bilhões de CDR's e informações de faturamento, para análise detalhada de tráfego real versus tráfego faturado.

Redução de custos

- Unificou o ambiente de suporte à decisão e reduziu enormemente o número de bancos de dados, resultando em menores custos de infraestrutura, de recursos e de operações.
- Minimizou o impacto de consultas feitas diretamente aos sistemas transacionais e reduziu o investimento necessário para a geração de relatórios nesses sistemas
- Reduziu em 50% o número de funcionários envolvidos na geração manual de relatórios

- Melhorou os processos ativos de marketing direto, cortando custos operacionais em R\$1,2 milhão por ano
- Melhorou o planejamento da capacidade de rede, o que gerou uma redução de custos de 20% em manutenção operacional de rede, por meio da análise do tráfego atual, do histórico e dos padrões de utilização
- Melhorou o planejamento de capacidade, otimizando a utilização de recursos da rede, reduzindo a sobrecarga e atendendo à demanda real, ao mesmo tempo que identifica de imediato as falhas de rede e áreas de cobertura a serem estendidas
- Agilizou a produção de relatórios para fins gerenciais e regulatórios, evitando multas por relato de valores incorretos ou atrasos na apresentação de relatórios.

Melhor gerenciamento de rotatividade

- Melhorou a eficácia dos modelos de rotatividade de assinantes em contratos pré e pós-pago
- Possibilitou a criação de listas especiais e de grupos segmentados de clientes propensos a mudar de operadora. Em consequência, a VIVO conseguiu calcular com maior exatidão a perda de clientes, promover ações de retenção mais eficazes, diminuir a rotatividade e elevar a taxa anual de reposição de clientes.

Melhor segmentação de clientes

- Melhorou o modelo de segmentação de clientes, o que tornou possível fazer ofertas diferenciadas e prestar um melhor atendimento, aumentando a satisfação do cliente, diminuindo a rotatividade e impulsionando a receita

Time to market acelerado

- A automação das campanhas de marketing direto reduziu o time to market em 75%
- Aumentou as possibilidades analíticas para a tomada de decisões com informações mais rápidas e precisas, por meio de uma única versão da realidade

Calaes conclui com esta afirmação: "Onde a VIVO estaria sem a Informatica? Eu posso dizer que não teríamos conseguido criar esta solução poderosa de inteligência de negócios na escala que alcançamos. A Plataforma da Informatica proporcionou à VIVO os meios para conquistar, atender e manter com eficácia mais de 60 milhões de clientes. Ela é o mecanismo de integração de dados da nossa plataforma de inteligência de negócios e está ajudando a transformar a VIVO em uma empresa centrada em dados.

A VIVO foi a ganhadora do Prêmio de Inovação 2010 da Informatica na categoria "Inteligência de negócios a serviço de uma melhor tomada de decisões"

SAIBA MAIS

Saiba mais sobre a plataforma da Informatica. Visite-nos em www.informatica.com/br telefone para 11-3013-5446 .

SOBRE A INFORMATICA

A Informatica Corporation (NASDAQ: INFA) é líder independente número um em integração de dados. Empresas no mundo todo utilizam as soluções da Informatica para obter diferencial competitivo na economia global utilizando dados relevantes, confiáveis e disponíveis na hora certa para seus principais desafios de negócios. Mais de 4.500 empresas confiam nas soluções de Data Integration, Data Quality e Big Data da Informatica para acessar, integrar e garantir a confiabilidade dos dados armazenados na empresa ou em nuvem.

INFORMATICA[®]
The Data Integration Company™

SEDE AMÉRICA LATINA, CENTRO EMPRESARIAL NAÇÕES UNIDAS - TORRE NORTE
AV. DAS NAÇÕES UNIDAS, 12.901 - 3º ANDAR
04578-000 - SÃO PAULO, SP - BRASIL

SEDE MUNDIAL, 100 CARDINAL WAY, REDWOOD CITY, CA 94063, USA
TEL.: 650-385-5000 FAX: 650-385-5500
LIGAÇÃO GRATUITA NOS EUA: 1.800.653.3871 WWW.INFORMATICA.COM

CENTRAL DE ATENDIMENTO:
INFALATAM@INFORMATICA.COM
ARGENTINA > 54 11 5239 1403
BRASIL > 55 11 3013 5446
CHILE > 56 2 570 8670
COLÔMBIA > 57 2 620 5115
MÉXICO > 52 55 1163 8709
PORTO RICO > 1 787 905 7236
REP. DOMINICANA > 1 829 607 2099
VENEZUELA > 58 243 740 2034

Filiais da Informatica no Mundo: Austrália · Bélgica · Canadá · China · França · Alemanha · Japão · Coreia · Holanda · Cingapura · Suíça · Reino Unido · EUA

© 2011 Informatica Corporation. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA. Informatica, o logotipo da Informatica e The Data Integration Company são marcas registradas da Informatica Corporation nos Estados Unidos e em jurisdições por todo o mundo. Todos os outros nomes de empresas e produtos podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários. Primeira edição: Abril de 2011 1598 (04/12/2011)