



## > Caso de Sucesso

# BUSINESS INTELLIGENCE NA PÁGINAS AMARELAS

Suporte à Venda Online

### Desafio do Negócio

A Páginas Amarelas (PA) precisava dar resposta à necessidade de automatizar o processo de segmentação de clientes e de apoio à venda online. O que existia era maioritariamente manual, baseado em ficheiros Access e Excel, o que impossibilitava a rapidez de resposta e o dinamismo que a PA desejava para o seu funcionamento.

A **SAFIRA** surge como a empresa que apresenta a melhor solução para o problema da PA, não apenas pela reconhecida excelência dos serviços e soluções que implementa, mas também porque o seu desempenho já tinha impressionado o responsável de TI num projecto anterior.

### A Solução

A **SAFIRA** implementou uma Solução de Business Intelligence para suporte às vendas online da PA, centralizando e automatizando toda a informação que os comerciais necessitam para potenciar a relação com os respectivos clientes. Trata-se de uma infra-estrutura que automaticamente sincroniza dados de uma base de dados central, processa a informação dos clientes e disponibiliza-a aos utilizadores finais. Permite, também, a re-alimentação da informação proveniente das vendas:

- > Utilização da Framework Quartz para a implementação da interface de utilizador e dos processos de negócio online;
- > Desenvolvimento de uma arquitectura de SI de suporte à gestão de tarefas que o departamento online da PA tem de realizar ao longo do seu ciclo de vendas;
- > Disponibilização dessa informação às várias entidades envolvidas no ciclo de vendas online;
- > Disponibilização de reporting sobre o ciclo de vendas online.

O Quartz é uma metodologia de captura e especificação de requisitos e uma plataforma para o desenvolvimento de aplicações distribuídas service-oriented, escaláveis e reutilizáveis. Construído sobre a plataforma .NET, tem como principais características: user interface para thin clients, multilingue, multi-layout e multi-look&feel, integração transparente com a infra-estrutura existente e prototipagem.

### Implementação

A implementação do projecto teve a duração de 6 meses com uma equipa variável de dois a quatro consultores. O processo de implementação obedeceu à metodologia da **SAFIRA** de Análise, Desenvolvimento, Qualidade, Formação e Produção. Na fase de Análise foi elaborado um estudo aprofundado da solução existente com vista à identificação de todos os requisitos de negócio a serem implementados no novo sistema, bem como o desenho da solução a ser implementada. A fase de Desenvolvimento consistiu na parametrização e configuração da infra-estrutura de acordo com o documento de Desenho, bem como na migração dos dados da PA.

Durante a fase de Qualidade foram feitos testes de aceitação, e em paralelo foi dada formação aos colaboradores da PA que iriam ficar responsáveis pela manutenção e operação da solução e aos utilizadores de negócio. A passagem a produção envolveu a instalação da solução no ambiente de aceitação, a aceitação do sistema desenvolvido e o apoio ao arranque. Ao longo do projecto foi recolhido feedback dos utilizadores e a solução foi evoluindo e sendo continuamente adaptada para responder a todos os requisitos. Graças às características da framework Quartz, este processo tornou-se intuitivo e célere.

Actualmente, o papel da **SAFIRA** é de suporte e de preparação para a evolução da plataforma num futuro próximo.

“A SAFIRA trabalhou em conjunto com a PA no sentido de perceber as necessidades do negócio e desenvolver a solução que melhor satisfizesse a área de Go-to-Market Online. Actualmente somos mais eficientes no processo de segmentação de mercado e selecção de clientes, na medida em que substituímos as actividades administrativas manuais por actividades automatizadas, libertando-nos assim para os processos core da área.”

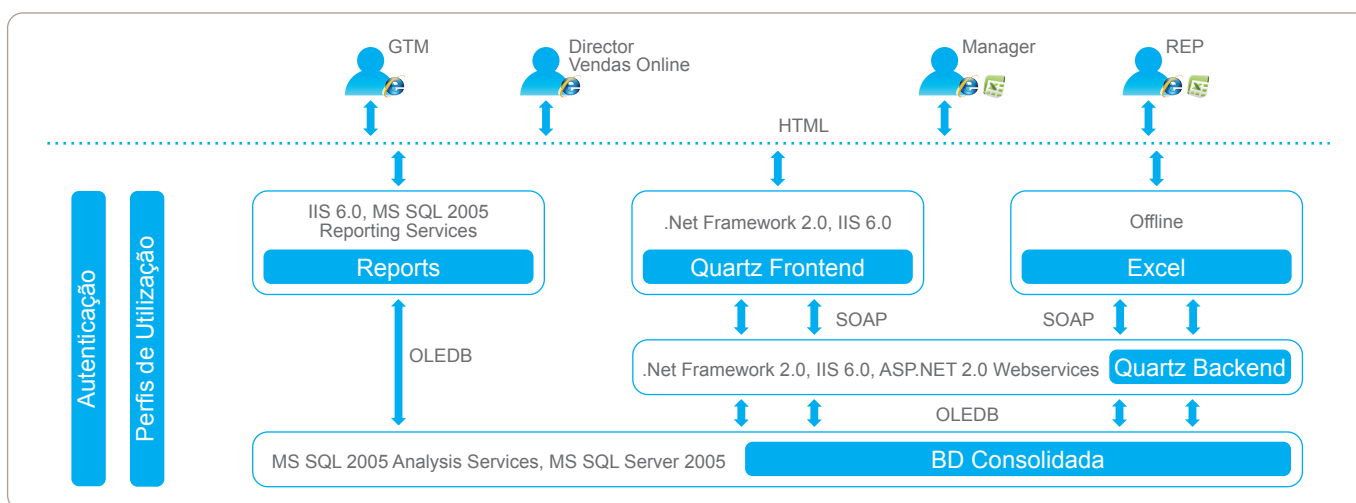


Inês Lima  
Online Go-to-Market Manager  
Páginas Amarelas

## Benefícios<sup>5</sup>

Os principais benefícios da solução implementada são:

- > Automatização de processos de segmentação de clientes que eram essencialmente manuais, lentos e passíveis de erros;
- > Maior controlo e eficiência de todo o ciclo de vendas online;
- > Acesso a informação rigorosa e actual;
- > Maior produtividade de todos os membros da equipa;
- > Análise do trabalho dos comerciais e possibilidade de tomar medidas correctivas de forma atempada.



### A Páginas Amarelas S.A.

A Páginas Amarelas SA, o primeiro editor nacional de Listas, Anuários e Guias, tem como missão desenvolver, comercializar, produzir e distribuir informação tratada, referente a contactos residenciais e comerciais. Sendo o agente exclusivo na edição das Listas Telefónicas do Serviço Universal, a Páginas Amarelas SA conta com uma carteira de produtos constituída por 35 listas impressas, cartões promocionais, serviço de páginas amarelas por SMS, acessos pela internet, para além de bases de dados especializadas por sector.

### A SAFIRA

A SAFIRA desenvolve soluções e disponibiliza serviços de TI a empresas líderes dos principais sectores da economia, a nível nacional e internacional. Presta serviços de engenharia para aconselhar, auditar, arquitecturar, conceber e gerir os sistemas de informação que suportam os negócios das organizações. A actuar no mercado desde 1997, a SAFIRA tem mais de 40 clientes activos e uma equipa de 100 profissionais altamente qualificados. Em 2009 foi novamente distinguida com o prémio de “Melhores Empresas para Trabalhar” pela revista Exame.

## Contactos<sup>5</sup>

### SEDE

> Parque Suécia  
Av. Do forte, 3 Edifício Suécia III, 1º  
2794-038 CARNAXIDE

> T: +351 210 938 210      > F: +351 210 938 135  
> E: info@safira.pt      > W: www.safira.pt

### POLÓNIA

> Pl. Piłsudskiego, 3  
00-078 WARSZAWA

> T: +48 224 490 025      > F: +48 224 490 001  
> E: info@safira.com.pl      > W: www.safira.com.pl

