



Safira conduz projecto de BI nas Páginas Amarelas

A automatização das operações ligadas às vendas *online* libertou recursos para processos *core* da empresa

■ LUÍSA DÂMASO
luisadamaso@revistas.cofina.pt

Confrontada com a necessidade de automatizar o processo de segmentação de clientes e de apoio à venda *online*, a Páginas Amarelas (PA) encontrou nas aplicações de Business Intelligence as respostas pretendidas. «O que existia na empresa, em termos de soluções, 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», assume Inês Lima, Online Go-to-Market manager da Páginas Amarelas.

A componente técnica do projecto foi entregue à Safira, que conduziu a implementação de uma solução de BI para suporte às vendas *online* da empresa, centralizando e automatizando toda a informação que os comerciais necessitam para gerir a relação com os clientes. Trata-se de uma infra-estrutura que automaticamente sincroniza dados de uma base de dados central, processa a in-



Luis António,
CEO da Safira

formação dos clientes e disponibiliza-a aos utilizadores finais. A solução permite, também, a alimentação da informação proveniente das vendas, bem como a disponibilização dessa informação às várias entidades envolvidas no ciclo de vendas e, consequentemente do reporting.

A Safira desenvolveu uma arquitectura de SI de suporte à gestão das tarefas que o departamento *online* da PA tem de realizar ao longo do seu ciclo de vendas, tendo utilizado a Framework Quartz para a implementação da interface de utilizador e dos processos de negócio *online*.

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

O projecto teve uma duração de seis meses e envolveu uma equipa variável de dois a quatro consultores. O processo de implementação obedeceu à metodologia da Safira que envolve as fases de análise, desenvolvimento, qualidade, formação e produção.

De acordo com Inês Lima, 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*. «A Safira foi a empresa que apresentou 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», conforma Inês Lima.

Ao longo do projecto foi recolhido o *feedback* dos utilizadores, de modo a

garantir a adequada evolução da solução e a resposta ajustada a todos os requisitos. «Graças às características da Framework Quartz, este processo tornou-se intuitivo e célere», assume a Online Go-to-Market manager da Páginas Amarelas. Segundo ela, a eficiência no processo de segmentação de mercado e selecção de clientes é visível, na medida em que foram substituídas as actividades administrativas manuais por actividades automatizadas, libertando recursos para os processos *core* da área. Actualmente, o papel da Safira neste projecto é de suporte e preparação para a evolução da plataforma, que, segundo Inês Lima, irá acontecer «num futuro próximo».

PRINCIPAIS MUDANÇAS SENTIDAS NA PA

Automatização de processos de segmentação de clientes que até aqui eram essencialmente manuais, lentos e passíveis de erros;
Maior controlo e eficiência de todo o ciclo de vendas *online*;
Acesso a informação fidedigna e actualizada;
Maior produtividade da equipa;
Análise do trabalho dos comerciais e possibilidade de tomar medidas correctivas atempadamente.