

## CASO DE SUCESSO



### Business Intelligence na Páginas Amarelas

A nova solução de suporte à venda online centraliza, segmenta e automatiza toda a informação que os comerciais necessitam para potenciar a relação com os respetivos clientes.

#### O Desafio

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 projeto 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 respetivos clientes. Trata-se de uma infraestrutura 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 arquitetura 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 infraestrutura existente e prototipagem.

**Setor** Serviços Publicitários  
**Solução** Desenvolvimento e implementação de plataforma de Business Intelligence para a área de Go-to-Market

- Destaques**
- Automatização de processos manuais, lentos e passíveis de erros
  - Maior controlo e eficiência do ciclo de vendas online
  - Acesso a informação rigorosa e atual
  - Maior produtividade de todos os membros da equipa
  - Análise do trabalho dos comerciais e possibilidade de tomar medidas corretivas de forma atempada

**Tecnologia** SAFIRA.Quartz

"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. Atualmente somos mais eficientes no processo de segmentação de mercado e seleção de clientes, na medida em que substituímos as atividades administrativas manuais por atividades automatizadas, libertando-nos assim para os processos core da área."

Inês Lima  
Online Go-to-Market Manager | Páginas Amarelas

## Os Resultados

Os principais benefícios da solução implementada são:

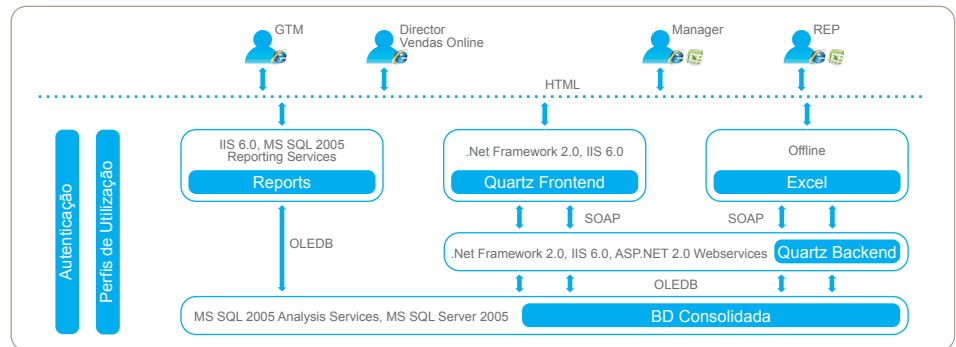
- Automatização de processos de segmentação de clientes que eram essencialmente manuais, lentos e passíveis de erros
- Maior controlo e eficiência de todo o ciclo de vendas online
- Acesso a informação rigorosa e atual
- Maior produtividade de todos os membros da equipa
- Análise do trabalho dos comerciais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

## Implementação

A implementação do projeto 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 infraestrutura 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 projeto 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.

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



### 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 setor.

### SAFIRA

Fundada em 1997 e integrada na KPMG Portugal em 2014, a SAFIRA é uma consultora tecnológica focada no desenho e implementação de processos mais inteligentes.

Para mais informações visite [www.safira.pt](http://www.safira.pt)

## Contactos

SEDE

Parque Suécia, Av. do Forte, 3 Edifício Suécia III - 1º | 2794-038 Carnaxide, PORTUGAL

T: +351 210 938 210 | F: +351 210 938 135 | E: [ptkpmg@kpmg.com](mailto:ptkpmg@kpmg.com) | W: [safira.pt](http://safira.pt) | [safira.com.pl](http://safira.com.pl) | [safira.co.ao](http://safira.co.ao) | [safira.com.es](http://safira.com.es) | [safira.co.uk](http://safira.co.uk)