



EDIMPRESA

PT Prime implementa solução de Business Intelligence, através da PT-SI, empresa PT responsável pela integração.

“Neste projecto construiu-se uma solução que automatiza e otimiza todo o processo de análise e decisão em todas as vertentes da gestão de assinaturas, de forma a obter uma maior rentabilidade do negócio.”

Miguel Bragança

Director Marketing Directo da Edimpresa

O Cliente

Com cerca de vinte publicações, a Edimpresa é uma das mais importantes editoras portuguesas de revistas. Procura ter nas assinaturas, uma fonte de receita relevante, seguindo uma estratégia de rentabilidade. Isto implica um profundo conhecimento do seu negócio e saber quem são e como se comportam os clientes.

A lógica de rentabilidade associada à componente de assinaturas tem como consequência a necessidade de pensar numa perspectiva de cliente. Assim, mais do que de gestão de assinaturas, Miguel Bragança, Director de Marketing Directo da Edimpresa, prefere falar de gestão de assinantes. “Olhamos para a carteira de

assinantes como um activo da Edimpresa”, sublinha. Com esta ideia introduz-se a noção de valor, considerando na avaliação de um activo o “cash flow” futuro que poderá gerar. Com essa ideia vem o conceito de “life time value” do assinante. Da teoria à prática o caminho nem sempre é fácil e exige sistemas de informação que vão para além do contexto operacional.

Para chegar a esta visão de negócio e a um cada vez maior conhecimento de quem são os clientes e qual o seu comportamento, **a Edimpresa sentiu necessidade de investir numa ferramenta que, por um lado, lhe permitisse guardar o histórico e, por outro, possibilitasse a realização de um**

um conjunto de análises para tomar as decisões mais adequadas.

Miguel Bragança refere que a empresa possui já cerca de 140 mil assinaturas e 115 mil assinantes, gerindo perto de duas dezenas de revistas. O enorme volume de dados atingido deixou de ser compatível com a criação de Pivot Tables no Excel para análise de indicadores. A consistência da informação era baixa e a informação nem sempre estava disponível no momento em que era necessária. Havia assim que investir numa ferramenta mais potente de suporte à decisão.

A PT Prime, através da PT-SI, foi o parceiro tecnológico natural, escolhido pela Edimpresa, para implementar esta solução.

A Solução

Foram analisados três cenários de soluções e a escolha recaiu sobre a plataforma de SQL Server da Microsoft, com a componente de Analysis Services, usada para criar e gerir cubos informação OLAP (online analytical processing). Ao nível de front-end reporting foi integrado a plataforma da ProClarity

Ao dispor apenas de um sistema transaccional, orientado para a operação corrente, a Edimpresa procurou na criação de um data warehouse a resposta para as

suas necessidades analíticas. Com o novo repositório de dados, é possível realizar leituras intensivas de dados, num tempo muito mais curto do que aquele que conseguia com queries ao sistema operacional, com melhores resultados. Outro elemento que o data warehouse introduz, que elimina uma lacuna, é a possibilidade de ter um histórico, factor particularmente relevante para conseguir perceber comportamentos e, claro, conseguir antecipar, fazer planos e previsões mais adequados, e consequentemente tomar decisões melhor fundamentadas.

Com o investimento no data warehouse, além de conseguir que os utilizadores passassem a ver a mesma informação, da mesma forma, a Edimpresa pretendia acelerar o acesso à mesma, com um claro aumento da produtividade.

O novo repositório de informação, orientado à decisão, permite eliminar também as situações de sobrecarga do servidor do sistema operacional, que causavam constrangimento na sua operação.

Orientado ao negócio e aos utilizadores, a facilidade de utilização era considerada essencial.

“Tinha que ser algo que para os utilizadores fosse fácil de usar”, salienta

.....

Miguel Bragança da Edimpresa. “Havia que garantir, por outro lado, que a plataforma conseguisse suportar os actuais volumes de dados e pudesse evoluir, pelo que teria que ser escalável e robusta.”

“Na minha óptica não é sobre o sistema transaccional que deve ser feita a recolha e análise da informação”, diz. “A sua lógica é diferente da de um data warehouse, pensado e estruturado como plataforma para análise que permite, por exemplo, trabalhar muito melhor o conceito de segmentação.”

“Do nosso ponto de vista a segmentação deve começar por ser feita segundo critérios transaccionais: quanto é que o cliente consome, que meio de pagamento utiliza, que assinaturas possui, há quanto tempo está connosco. Só depois faz sentido caracterizar os segmentos com outro tipo de critérios, como os socio-demográficos”, especifica **Miguel Bragança** da Edimpresa.

“Neste projecto construiu-se uma solução que automatiza e otimiza todo o processo de análise e decisão em todas as vertentes da gestão de assinaturas, por forma a obter uma maior rentabilidade do negócio. A solução baseada em tecnologias Microsoft surgiu como a mais adequada

para endereçar estas necessidades da Edimpresa, incluindo a componente de relação qualidade/preço, e estamos convictos que será expansível por forma a acompanhar a evolução em mais áreas de negócio, numa relação continuada entre a PT SI e a Edimpresa” afirma **Cristina Melo**, Gestora de Projecto, PT Sistemas de Informação.

A PT Prime, através da PT SI, encarou o projecto de Datawarehouse de Assinaturas para a Edimpresa como um desafio que permite potenciar as suas competências de Business Intelligence, num cliente como a Edimpresa, que actua num sector de mercado extremamente competitivo.