

## TELECOMMUNICATIONS: TV CABO



**TVcabo**  
HÁ COISAS FANTÁSTICAS

### ESTATÍSTICAS:

BASE DE DADOS: ORACLE 9i  
NÚMERO DE UTILIZADORES: 75 (20 POWER USERS)  
DATA SIZE - 600 GBYTES  
DEPLOYMENT TYPE: CLIENT-SERVER & WEB  
IMPLEMENTAÇÃO: INTRANET

### TIPO DE APLICAÇÃO:

CONTROLO DO PROCESSO COMERCIAL  
CONTROLO DE TRABALHOS TÉCNICOS  
CONTROLO FINANCEIRO  
ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES  
ANÁLISE DE CLIENTES E PRODUTOS

**“A MICROSTRATEGY, COMO PARCEIRO TECNOLÓGICO, TEM TIDO UM PAPEL PRIMORDIAL NO SUCESSO DO SISTEMA DE SUPORTE À DECISÃO DA TV CABO”**  
**PAULO ALVES, BI MANAGER TV CABO**

Criada em 1994, a TV Cabo Portugal constituiu-se como a primeira operadora de Televisão por Cabo no País, tendo sido pioneira na sua oferta de Serviço Televisão por Satélite em 1998.

O lançamento do Serviço Internet ocorreu no final de 1999, tendo sido o portfólio da Empresa completado em Janeiro de 2007 com a integração do Serviço Telefónico.

Com o lançamento do serviço Voz, aliado à Televisão e Internet, a TV Cabo vem enriquecer a sua oferta de serviços de telecomunicações e multimédia simplificando a relação com os seus Clientes. É agora possível dispor destes três serviços através de um único operador, com uma só factura e uma única assistência técnica.

Actualmente integrada no Grupo PT Multimedia, com cerca de 1.4 milhão de Clientes TV, mais de 360.000 Clientes Internet e crescente interesse do sector no serviço Voz, a TV Cabo constitui-se como líder de Mercado na disponibilização de serviços de TV

Digital (multi-câmaras, multi-jogos, rádio, Video On Demand) e de ofertas de soluções Residenciais e Profissionais no Serviço Internet consolidando assim a sua imagem de operador Triple-Play.

A solução MicroStrategy na TV Cabo surgiu a partir de 2001, tendo resultado de uma selecção realizada durante o ano 2000 onde a MicroStrategy provou ser a ferramenta que melhor se enquadrava com os objectivos estratégicos da TV Cabo definidos para a sua stream de Business Intelligence. Distinguiu-se como uma ferramenta de arquitectura “3-tier” com bons índices de escalabilidade, simplicidade, robustez e performance analítica.

### O Desafio

Os Indicadores de Negócio eram disponibilizados através de alguns Dashboards pré-definidos assentes numa base de dados Oracle. A informação de âmbito reduzido era armazenada já agregada e a sua disponibilização era feita através de uma aplicação cliente-

servidor desenvolvida à medida. Este sistema de reduzida flexibilidade não permitia análises de detalhe e provocava uma carga elevada de manutenção, entraves significativos num contexto de rápida e constante mudança do Negócio da Empresa.

Devido ao âmbito limitado da informação era recorrente o acesso aos dados latentes nos sistemas operacionais com todas as agravantes inerentes em termos de performance e disponibilidade dos mesmos

Com a criação do DW corporativo da TV Cabo a MicroStrategy desempenhou um papel primordial na flexibilidade e disponibilização das análises de informação pretendidas, dotando os utilizadores de uma independência técnica. Permitiu ainda uma melhor gestão da infra-estrutura disponível e alargamento da sua janela de utilização, possível através da facilidade de Agendamentos de Relatórios.

Através dos serviços Narrowcast tornou-se ainda possível a distribuição em broadcast de informação da Empresa para destinatários fora do âmbito de utilização DW.

Devido à grande utilização (cerca de 600 relatórios/dia) a MicroStrategy Enterprise Manager dotou a TV Cabo da possibilidade de analisar os indicadores de utilização do DW, dos relatórios mais executados até ao controlo horário dos picos de execução.

A MicroStrategy (monitorização) permitiu também gerir on-line o fluxo de utilização do DW de modo a antever, controlar e otimizar o

acesso à informação necessária em tempo útil.

## Benefícios

- Flexibilidade na Criação e Execução de Relatórios (Ad-hoc/Self Service)
- Flexibilidade de Agendamentos de Relatórios
- Criação de Listas de Distribuição (Broadcast)
- Flexibilidade na Gestão de Perfis

“As Áreas de Negócio da Empresa adoptaram o DW, e consequentemente a MicroStrategy como a sua ferramenta de Business Intelligence, reconhecendo-a como geradora de valor no processo produtivo. Hoje a utilização do DW na Empresa abrange quase todas as Direcções, desde a Direcção de Engenharia à de Customer Care, passando pelas Direcções de Planeamento e Controlo, Comercial, Marketing e Financeira.” refere Paulo Alves.

## Sucesso de um Sistema de Suporte à Decisão

- Estratégia (definição clara)
- Processos (uniformização e consistência)
- Tecnologia (robustez, fiabilidade, confiança)
- Pessoas (especialização)

## Razões da escolha MicroStrategy

- A opinião do mercado (Gartner, surveys, ...)
- Experiências positivas no Grupo PT
- Superação de expectativas no protótipo inicial
- Excelência técnica disponível no mercado

- Facilidade de utilização técnica demonstrada pelo pequeno período de formação MicroStrategy necessária, não ultrapassando em média 2 dias de esforço
- Simplicidade de funcionalidades, permite a criação de novas análises de uma forma simples e totalmente independente para o utilizador (50% das análises diárias na Empresa são ad-hoc)