



**SUCESTRU-RJ**

Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações do Rio de Janeiro

# *Arquitetura de Business Intelligence Operacional – Intelig Telecom*



Abril 2006



# Arquitetura de BI Operacional

## Agenda

- ✓ A Intelig Telecom
- ✓ Histórico do DW da Intelig
- ✓ BI Operacional
- ✓ Arquitetura das Camadas de Informações
- ✓ Projetos BI Operacional
- ✓ Perguntas

# A Intelig Telecom

# A Intelig Telecom

✓ A Intelig Telecom entrou em operação em 23 de janeiro de 2000, dois anos após a privatização do sistema de telecomunicações no Brasil. Foi formada a partir de um consórcio de três empresas:

National Grid (NGC)

France Telecom

Sprint

✓ Os principais produtos são:

- DDD / DDI (diversos planos de desconto)
- Telefonia Local
- Hubbing
- Dados (IP, hosting, VPN, email)
- Intelig Web
- Serviços de 0800

✓ Os prêmios (B2B 2002 a 2004, France Telecom)



# Histórico do DW da Intelig

# Histórico do DW da Intelig

- ✓ Através de suas áreas de Informações de Marketing e Tecnologia da Informação, a Intelig desenvolveu, em parceria com a IBM Business Consulting Services, uma solução de Data Warehouse Corporativo, centrado no cliente.
- ✓ Esta solução, uma parceria de 6 anos, foi sendo moldada para atender aos anseios de informação da empresa, a fim de suportar as ações estratégicas/táticas para competir no concorrido mercado de telecom brasileiro.

# Principais Assuntos

- Prospect
- Cliente
- Tráfego

- Faturamento / Arrecadação
- Produtos
- Planos e Parcerias
- Modelos (RFV, CPP, segmentação)

- Cobilling
- Campanha
- ISP
- Custos
- Rentabilidade de Produto

Customer Centric Data Warehouse

# DW em números

- ✓ 9 Terabytes
- ✓ Aproximadamente 1000 tabelas
- ✓ 40 Universos e Aplicativos
- ✓ 50 Filas em produção → + de 700 jobs
- ✓ 65 milhões de atualizações / dia
- ✓ Servidor → HP 9000 – UX 11i

# Softwares Utilizados

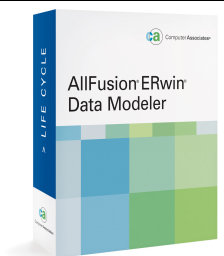
**ORACLE®**

**INFORMATICA®**



**DataCare®**

**BUSINESS OBJECTS®**



**Microsoft ASP.**



**SPSS®**

# BI Operacional

# BI Operacional na Intelig Telecom

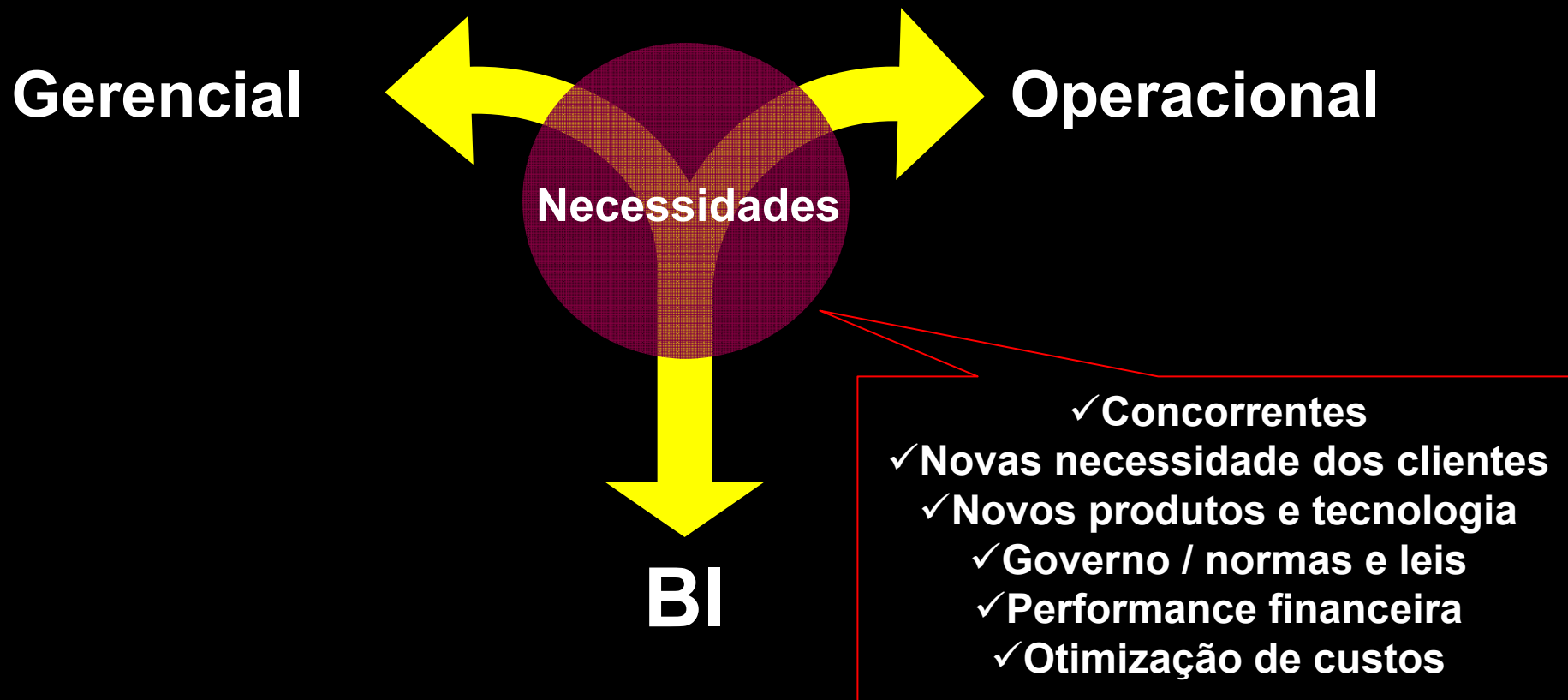
Transformação do Negócio

Mudança Cultural

Transformação da Intelig

A evolução deste ambiente foi, dia após dia, se transformando para um BI Operacional, em função das necessidades apresentadas pelos usuários de diversos níveis, os *gargalos* dos sistemas transacionais, e pela arquitetura previamente disponibilizada no Data Warehouse Corporativo.

# Conceitos utilizados no BI Operacional



O Business Intelligence Operacional tem como objetivo disponibilizar as informações, independente do nível hierárquico do usuário, acelerando o processo de distribuição da informação e agilizando as tomadas de decisão da empresa.

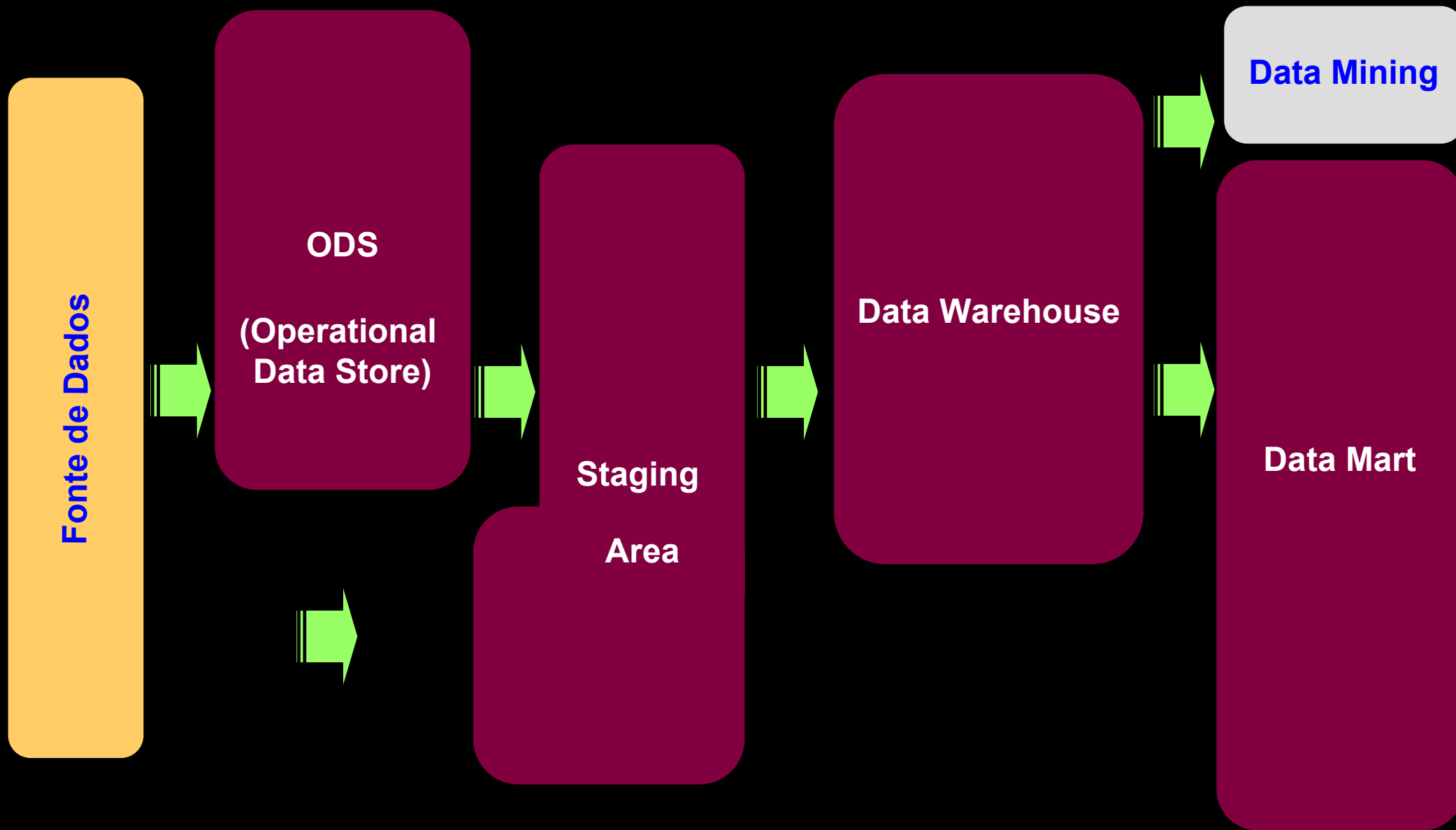
# Conceitos utilizados no BI Operacional

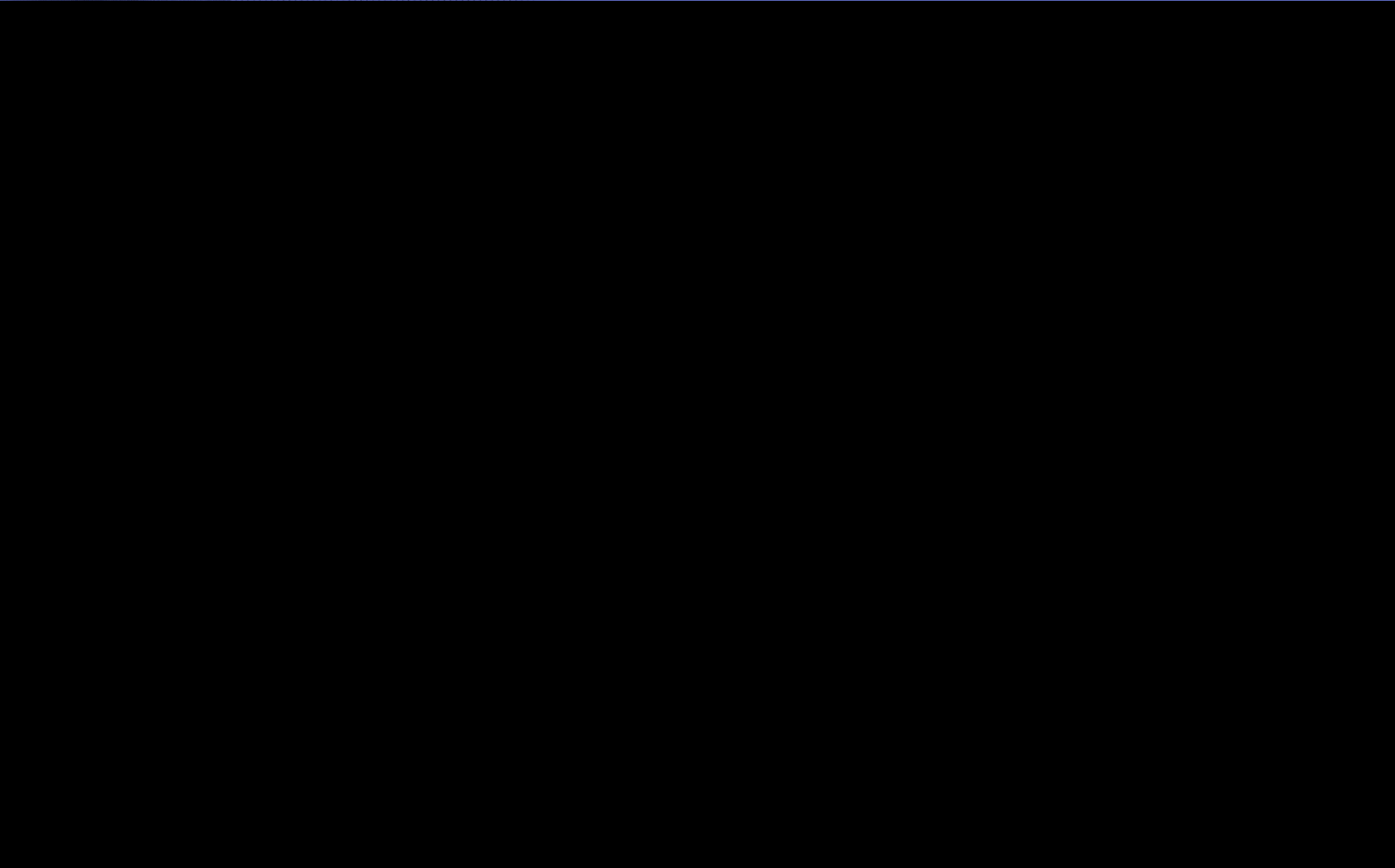
O Business Intelligence Operacional caracteriza-se em:

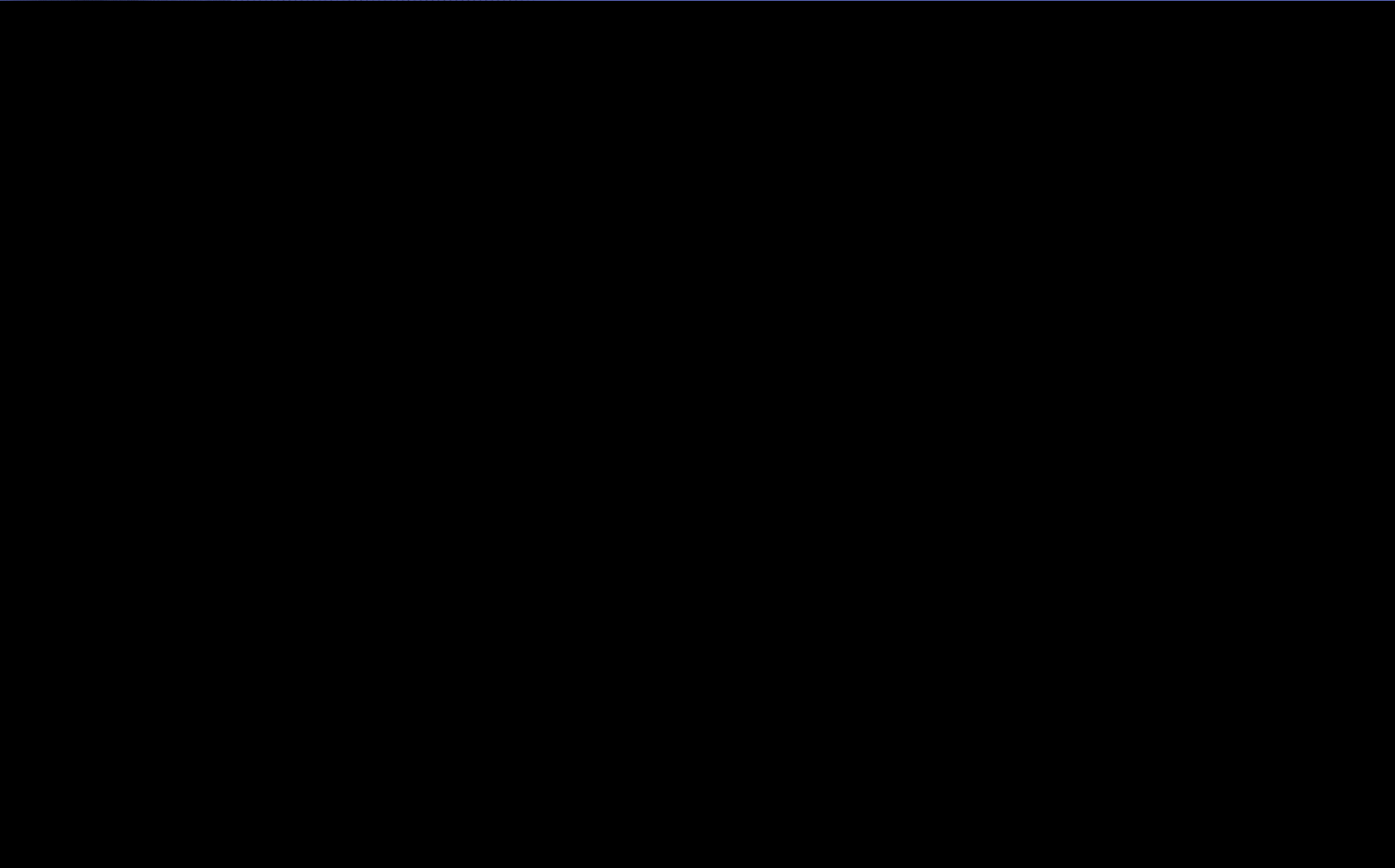
- ✓ Prover input e feedback a todos os colaboradores da empresa – não somente a gerentes e executivos – fornecedores e clientes;
- ✓ Trabalhar em conjunto com os sistemas transacionais que fazem parte dos processos de negócio;
- ✓ Antecipar-se as possíveis mudanças – ter capacidade preditiva;
- ✓ Oferecer informações com maior rapidez possível.

# Arquitetura das camadas de informação

# Arquitetura das Camadas de Informação

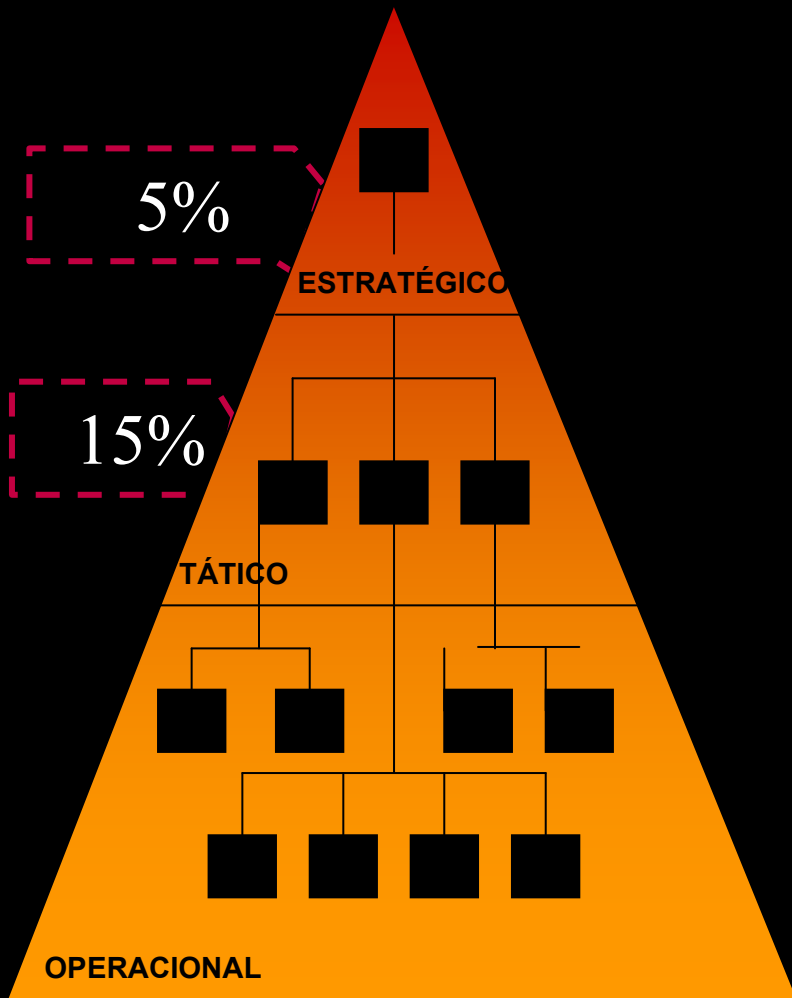






# Projetos BI Operacional

# Projetos BI Operacional



- **Relatórios Empresariais**
- **Projeção de Budget**
- **Acompanhamento de tráfego x receita**
- **Forecast de vendas**
- **Acompanhamento das metas de Tele Sales**
- **Análise de Perfil de crédito**
- **Análise de Bad Debt**
- **Análise de Performance de campanhas, planos e parcerias**
- **Segmentação da fila de atendimento do Call Center**
- **Gestão de Cobilling**
- **Histórico de titularidade do telefone**
- **Atendimento de Ofícios**
- **Comissionamento de Agentes**
- **Contestação para cliente**
- **Aging de contas à receber**
- **Bloqueio de chamadas baseado no perfil de crédito**
- **Ressarcimento de Fraude**
- **Aplicativo de Custos**

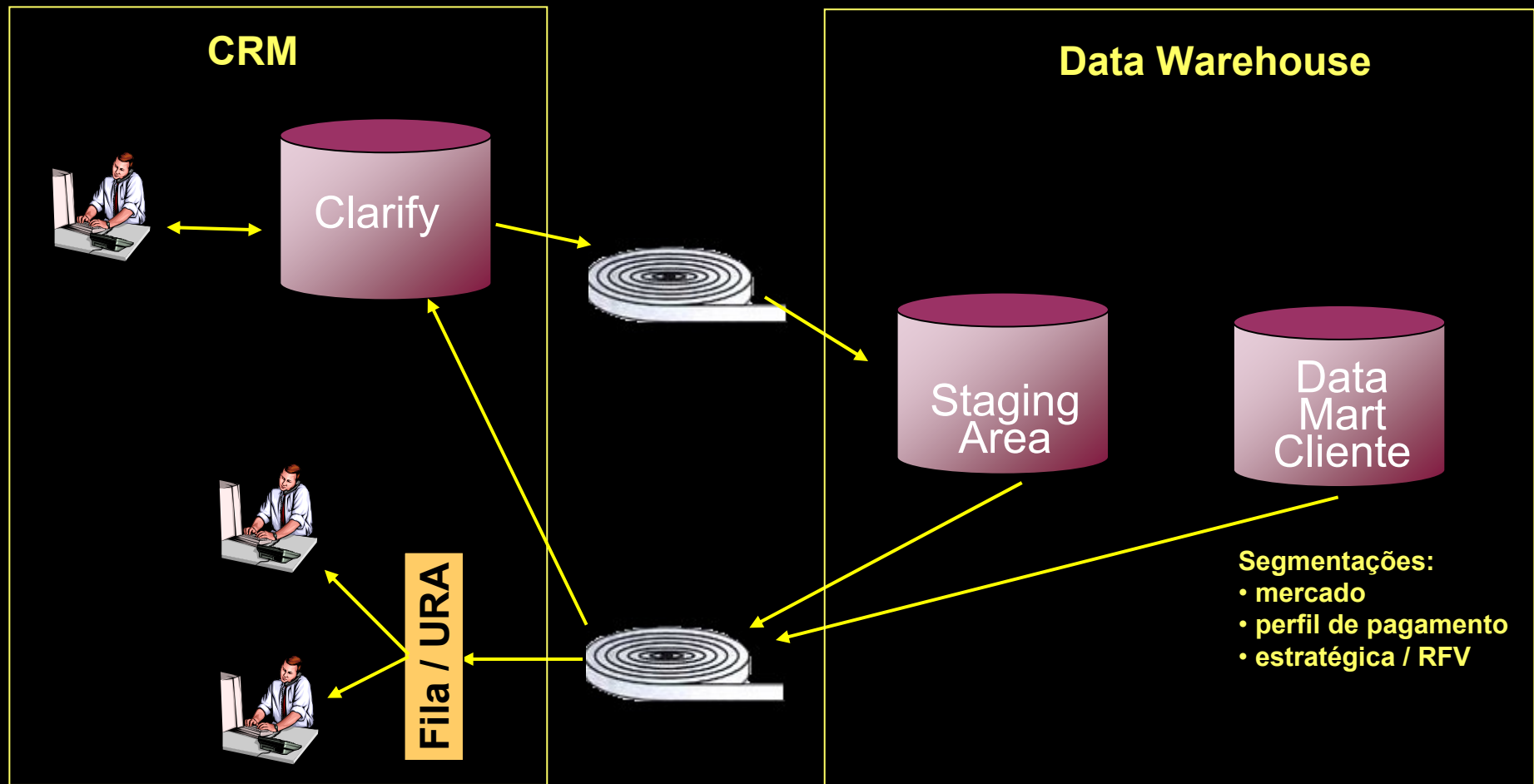


# Projetos BI Operacional

1. VIP - Segmentação da fila de atendimento do Call Center
2. Minicontas a receber Cobilling - Histórico de Titularidade
3. Gestão de Cobilling – Módulo: Ressarcimento de Fraude
4. Credit Score

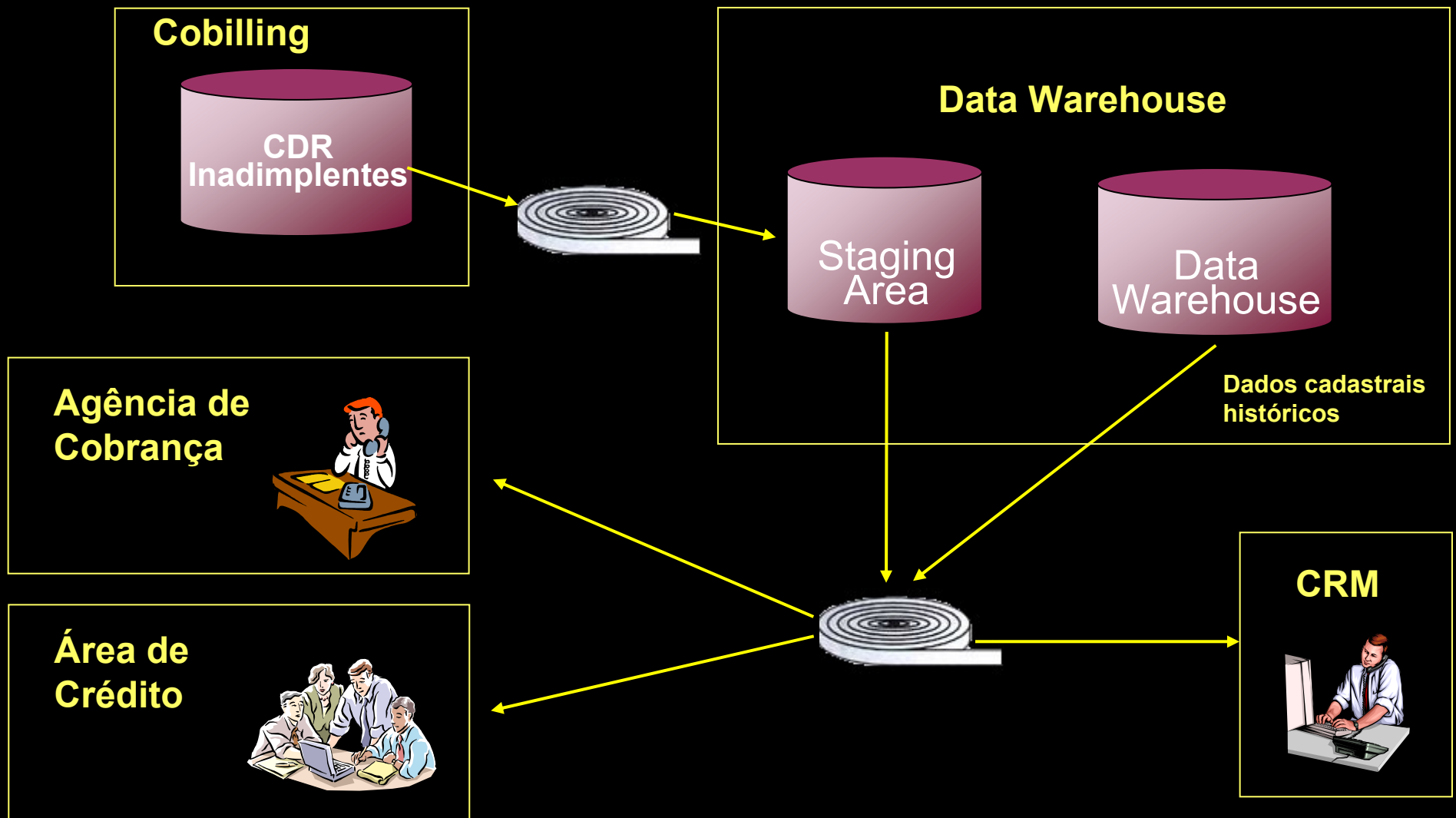
# Projetos BI Operacional

## 1. VIP - Segmentação da fila de atendimento do Call Center



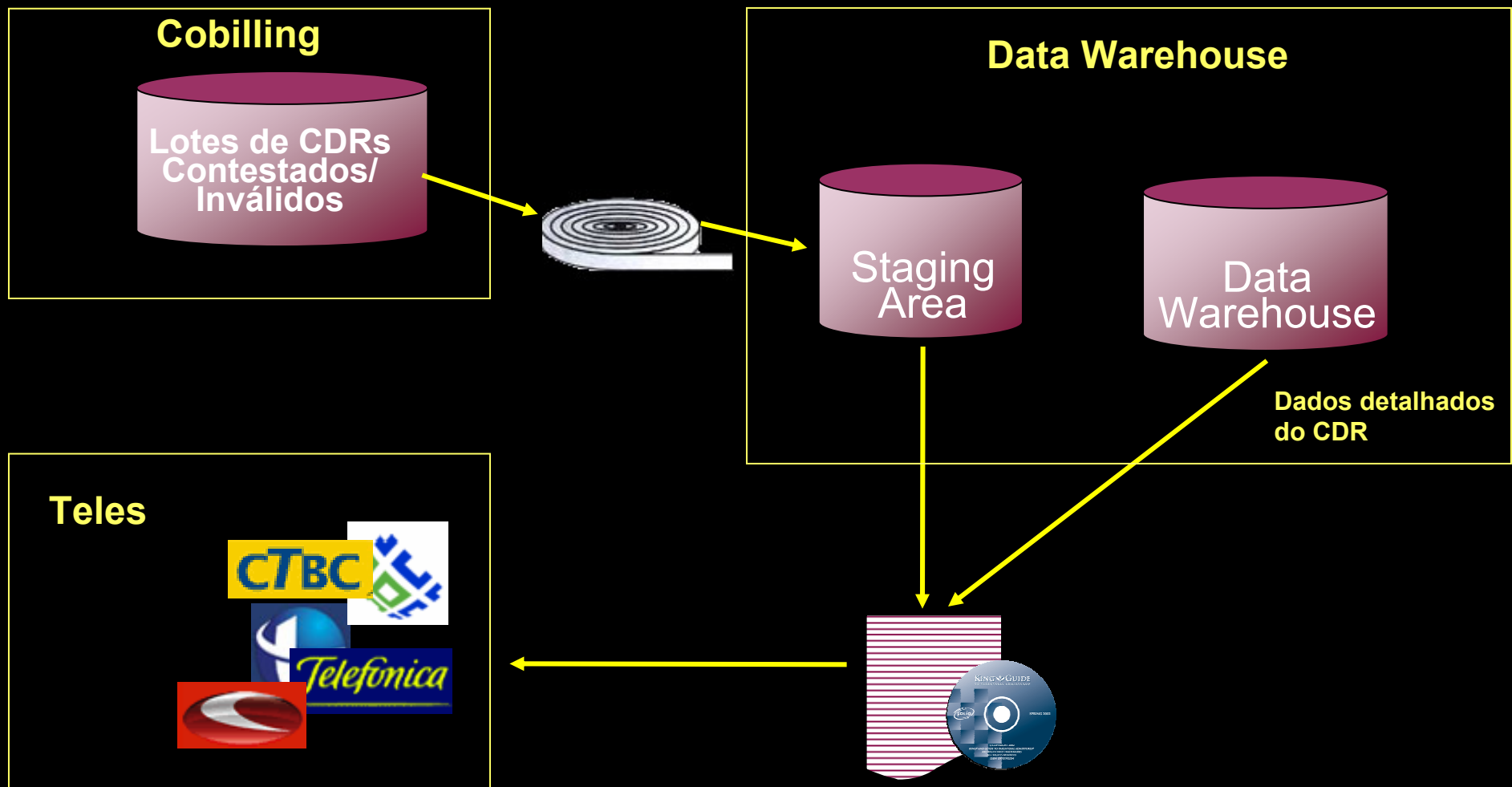
# Projetos BI Operacional

## 2. Minicontas a receber Cobilling - Histórico de Titularidade



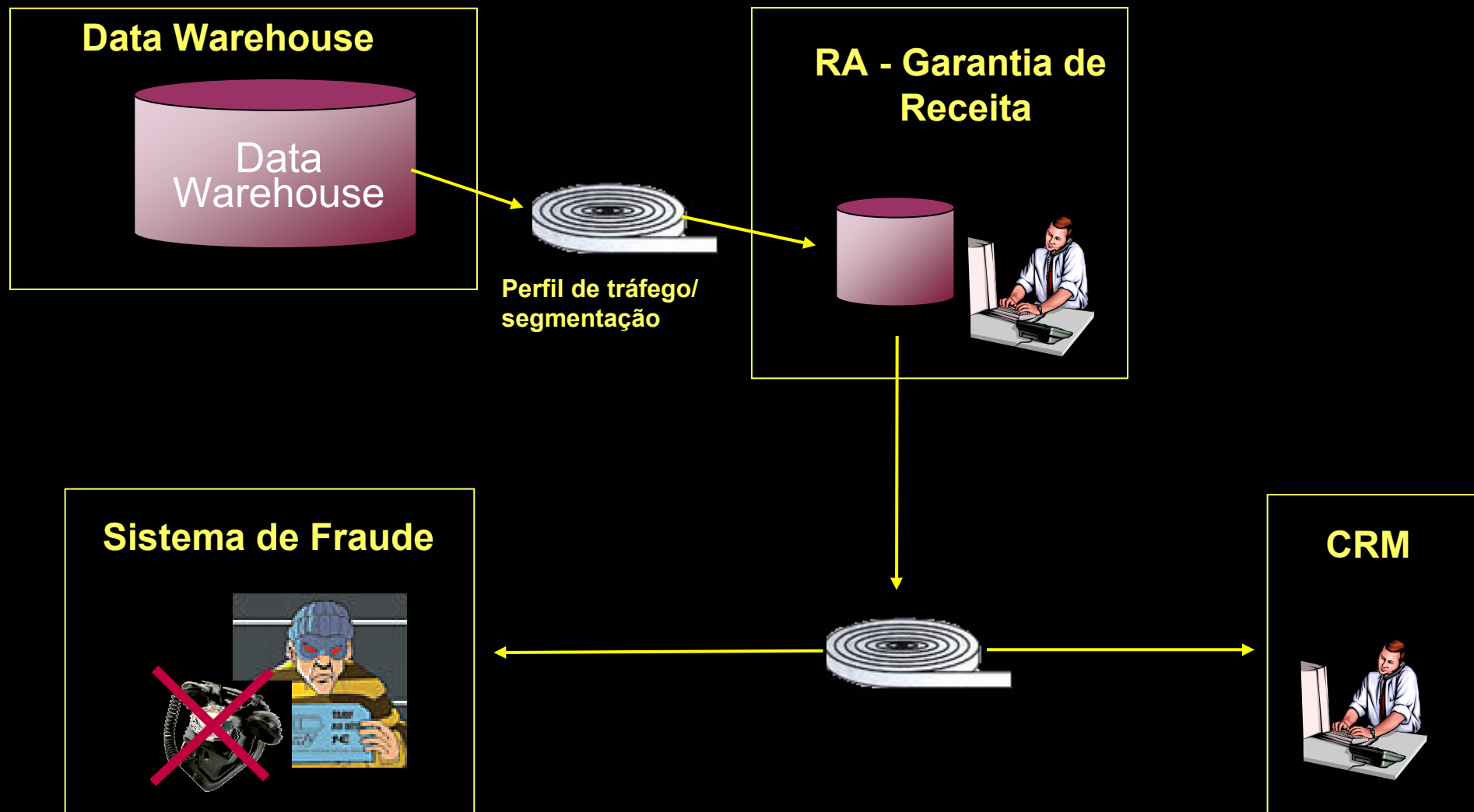
# Projetos BI Operacional

## 3. Gestão de Cobilling – Módulo: Ressarcimento de Fraude



# Projetos BI Operacional

## 4. Credit Score





**SUCESTRU-RJ**

Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações do Rio de Janeiro

**Obrigado**



Anna Claudia Chaves – [anna.claudia@inteligtelecom.com.br](mailto:anna.claudia@inteligtelecom.com.br)

Cristiana Robinson – [cristiana.robinson@inteligtelecom.com.br](mailto:cristiana.robinson@inteligtelecom.com.br)

Alberto Costa – [arcosta@br.ibm.com](mailto:arcosta@br.ibm.com)