

Case Study

PLATAFORMA DE BUSINESS INTELLIGENCE DA KSTK AGILIZA GESTÃO E TOMADA DE DECISÃO DA IP TELECOM

A implementação da plataforma de Business Intelligence da KSTK - Business Performance Analytics – permite à IP Telecom obter, de forma fácil e centralizada, uma visão fiável e rigorosa sobre o desempenho de toda a sua atividade. As diferentes perspetivas de indicadores e relatórios disponibilizados são agora uma ferramenta essencial para a tomada de decisão fundamentada e em tempo útil.

O DESAFIO

A IP Telecom (IPT) é um operador de telecomunicações e de serviços de Data Center e Cloud Computing dedicado exclusivamente ao mercado empresarial e da Administração Pública, pertencente ao Grupo Infraestruturas de Portugal S.A. Para prestar o serviço de excelência que preconiza e crescer num mercado tão competitivo como este, **a IPT tinha a necessidade objetiva de implementar um sistema que permitisse medir e controlar num tempo próximo do real o desempenho do negócio, com base num modelo otimizado de gestão e numa plataforma central de suporte à decisão.**

Até então, os processos de controlo de gestão estavam baseados em informação **produzida manualmente a partir de extrações de sistemas e manipulação de ficheiros**, o que se revelava insuficiente, moroso e ineficaz, além de tornar muito difícil a obtenção de informação detalhada e de diferentes perspetivas sobre os resultados de produtos e serviços, projetos e clientes, entre outras.

“Na IP Telecom temos por política apoiar os nossos clientes, quer no mercado quer nos seus próprios processos, sempre que se detete valor acrescentado na eficiência interna. Como empresa de referência em Business Intelligence na nossa infraestrutura de Cloud Solutions, o **reconhecimento da mais valia e da experiência dos consultores da KSTK – Knowledge Support Lda, aliada às soluções tecnológicas disponibilizadas, revelaram-se cruciais na sua seleção para avançar com este projeto**”, salienta Rui Ribeiro, diretor geral da IP Telecom.

A SOLUÇÃO

O projeto teve início com os **serviços de consultoria de gestão de negócio** da KSTK para, em conjunto com uma equipa de controlo de negócio da IPT, **redefinir o modelo de gestão de performance da empresa** no que respeita aos resultados e margens de negócio por produto e por cliente, considerando novas abordagens de gestão de naturezas e categorias de custo inerentes.

Setor: **Telecomunicações**

Empresa: **IP Telecom**

Objetivos:

Aceder a informação rigorosa e atempada sobre o desempenho do negócio para tomar decisões fundamentadas que garantam a maximização de receitas, o aumento da qualidade de serviço e a melhoria da eficiência organizacional.

Projeto:

Redefinição do modelo de gestão da IP Telecom e implementação da plataforma KSTK Business Performance Analytics.

Números Chave:

12 semanas de implementação

8 pessoas envolvidas (IPT e KSTK)

360° de visão sobre a performance organizacional, com informação detalhada e centralizada sobre:

+200
clientes

+30
produtos e serviços

+1000
contratos

10
famílias de produtos

Com base no modelo de gestão de performance definido, a KSTK implementou então a sua plataforma de Business Intelligence - **Business Performance Analytics** - para centralizar e facilitar a gestão da performance e a tomada de decisão nos vários domínios da cadeia de valor da IP Telecom.

A implementação foi assegurada por uma equipa de consultores de gestão de negócio e de Business Intelligence da KSTK e por membros da equipa de controlo de gestão da IPT, com a coordenação direta do seu Diretor Geral, envolvendo 8 pessoas no total. **O projeto teve a duração de 12 semanas e foi integralmente cumprido neste espaço de tempo, dada a elevada experiência dos participantes, a sua forte motivação para o projeto, a disponibilidade dos dados necessários e a qualidade da plataforma de software da KSTK.**

«A ligação entre a solução tecnológica Business Performance Analytics da KSTK e o contexto do modelo de gestão de desempenho do negócio da IPT é total, uma vez que representam as duas componentes fundamentais do modelo de informação de gestão de negócio da empresa. A forte dinâmica de adaptação e mudança associada a estes modelos e à realidade da gestão requerem soluções flexíveis, permanentemente ajustáveis e alinhadas com os processos de gestão de negócio», revela Rui Ribeiro.

“

Os planos futuros passam pela evolução da plataforma, para que sirva de dashboard de controlo de indicadores de gestão, garantindo um acompanhamento online dos vários objetivos, que versam essencialmente a maximização de receitas, o aumento da qualidade de serviço ao cliente e a melhoria da eficiência organizacional, cruzando com o cumprimento de orçamentos e projetos. Adicionalmente, pretende-se reforçar a componente de avaliação de cenários e perspetivas de forecast.”

Rui Ribeiro, Diretor Geral da IP Telecom

OS RESULTADOS

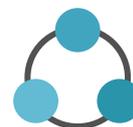
Num projeto efetuado em estreita parceria e alinhamento entre a IPT e a KSTK, os benefícios são evidentes:



Visão total da performance do negócio com a disponibilização de informação fiável, coerente e atempada que serve de suporte aos decisores da IPT nos seus processos de planeamento, análise e monitorização, com base em indicadores e relatórios de acesso simples, eficaz e estruturado.



Mobilização dos vários níveis de gestão para monitorizar o sucesso e atingir os objetivos definidos, como por exemplo, formas de otimização de receitas e custos associados a clientes, famílias de produto e produtos, e definição de metas a alcançar pelas equipas comerciais e de suporte.



Agregação da informação crucial ao negócio numa única base completa e sempre atualizada, a partir dos sistemas existentes.

Além da qualidade da própria solução tecnológica, entre os pontos fortes do trabalho da KSTK, o diretor-geral da IP Telecom salienta **«o apoio de consultoria da KTSK na estruturação de modelos de gestão – uma tarefa essencial para o sucesso deste tipo de projeto».**



A IP Telecom, com o lema “Ligamos Negócios”, é um operador de telecomunicações e serviços Datacenter e Cloud Computing, dedicado exclusivamente ao mercado empresarial e da Administração Pública, desde 2000. Empresa do Grupo Infraestruturas de Portugal.

Saiba mais em <http://www.iptelecom.pt>



A KSTK é uma empresa portuguesa que disponibiliza Serviços de Consultoria e Plataformas de Software avançadas nos domínios da Análise da Performance das Organizações e Suporte à Decisão Estratégica e Operacional, com especial enfoque no segmento empresarial e na gestão municipal.

Saiba mais em <http://kstk-knowledge-support.pt>