

Information Builders es una de las mayores compañías de software independientes del mundo. Nuestra tecnología i-business ayuda a las empresas a aumentar su rentabilidad a través del poder de la información

### WebFOCUS permite analisar a estratégia comercial com base nos dados do cliente

Um dos maiores problemas que as organizações hoje enfrentam é o de integrar a informação reidente em diferentes tecnologías e mantida por diferentes departamentos das organizações. O problema reside essencialmente em integrar os dados e transformá-los em informação útil para quem decide, desde as chefias intermedias, até ao próprio Conselho de Administração. O problema assume proporções mais complexas, quando estamos perante uma grande organização que possui diferentes empresas, tornando-se um num obstáculo a quem procura analisar a empresa como um todo. A variedade de formatos de bases de dados dificulta em larga escala a percepção dos dados empresariais globais e/ou institucionais

A Edinfor, empresa fornecedora de serviços de informática às empresas do grupo EDP (ao qual também pertence), deparou-se em há alguns anos, com um cenário destes nas empresas do Grupo EDP. Em 1995, o Grupo reconhecia a importância de uniformizar e centralizar os dados empresariais existentes, de forma



a permitir uma gestão de informação mais fácil e accesible. " Havia uma grande carência de informação para suporte à decisão no grupo EDP ", lembra Luís Reis, gerente da SigmaPlano e director da Associação Edinfor/ SigmaPlano, um consorcio criado no âmbito deste projecto entre a Edinfor e a SigmaPlano (ver caixa).

A EDP que tinha iniciado nessa altura um processo de re-estruturação e optimização, viu-se confrontada com a necessidade de optimizar os processos de integração e

processamento dos diferentes sistemas de informação em geral, em particular dos sistemas de suporte à decisão de informação do Gabinete de Sistemas e Informática (GSI), responsável pela Gestão Estratégica dos Sistemas de Informação, orientou a construção de um Plano Director de Sistemas de Informação, em que participaram a Edinfor, o GSI e consultores externos da IBM. Entre outras conclusões foi identificada a necessidade de uma solução de datawarehouse onde foie integrada a diversidade de dados empresariais. Avenido alguma indefinição e inexperiência numa solução de Datawarehousing, a Edinfor optou por fazer a primeira iteração na área de Logística (Gestão de Materiais).

No início de 1997 é feito o processo de selecção das ferramentas para datawarehouse. Procurava-se em particular ferramentas ETL que permitissem trabalhar com a diversidade de fontes dos sistemas operacionais do EDP, que envolviam então bases de dados como Adabas e Datacom, ficheiros VSAM em ambiente proprietário IBM/MVS.

Foi nesta fase que a Edinfor seleccionou os produtos de ETL da Information Builders após análise comparativa com várias alternativas estudadas na altura. Desde então foram feitas novas interações e o âmbito da solução alargou-se a várias outras áreas das empresas, nomeadamente às áreas de Fornecedor, Financiera e Contabilistica, Técnica, Manutenção e Investimentos Comercial e Saúde entre outras.



**EDINFOR**  
Sistemas Informáticos S.A.

## UM SERVIÇO AOS CLIENTES INTERNOS

Como explica Luís Delgado, director da Edinfor e da Associação Edinfor/ SigmaPlano, "os sistemas que temos vindo a criar, são utilizados como serviços ASP baseados em sistemas criados à medida para os nossos clientes; a partir do equipamento existente na Edinfor, disponibilizamos às empresas do Grupo EDP em serviço de acesso a dados integrados de suporte à análise de negócio e à tomada de decisão".

Reunir e preparar toda esta informação não é fácil. A informação reside em dois grandes centros onde correm as aplicações corporativas situados em Lisboa e no Porto. Depois de recolhida, a informação é depositada, consolidada e integrada num equipamento de transformação, onde são identificados e resolver problemas de incoherencia de dados. Em seguida estes dados são tranferidos para dois equipamentos finais onde ficam disponíveis para consulta dos utilizadores, aproximadamente 150, repartidos pelas diversas empresas do grupo num total de treze empresas. "...a nossa missão é prestar servicios de informação de gestão às empresas do grupo EDP. Neste momento, estamos ainda longe de esgotar os nossos objectivos e atingir a nossa missão... estamos a analizar a possibilidade de alargar este tipo de serviço a outras grandes empresas nacionais, por exmplo, do sector dos transportes ou da banca", acrescenta este responsável.

## EM CONTÍNUO CRECIMENTO

O serviço (conhecido internamente pela sigla DWS) é suportado em vários servidores IBM Netfinity de grande capacidade; por exemplo uma das bases de dados de consulta que ocupa 500 Gbytes em disco é acedida por um servidor com 8 processadores e 16 GB de memória, correndo Windows NT. " Neste momento, estamos a estudar a possibilidade de migrar para Windows 2000, porque algumas limitações do Windows NT não nos permitem tirar ainda todo o partido dos equipamentos de que dispomos; acreditamos que o Windows 2000 Datacenter resolverá o problema", afirmam estes responsáveis.

## "Papel do CEO foi determinante"

Não teríamos conseguido cobrir um âmbito tão alargado nem atingir o actual nível de qualidade da prestação do serviço sem o apoio do Conselho de Administração da Edinfor, que desde o início nos lançou o desafio de desenvolver a solução de forma a que os proveitos gerados tornassem o investimento no serviço DWZ rentável".

Com estas directivas, e conhecedores das necessidades e dos problemas do grupo EDP, o projecto desenvolveu-se em torno de uma arquitectura evolutiva alinhada com as directivas estratégicas emanadas do Grupo."



Não queríamos que o projecto falhasse por ser megalómeno. Por isso fizemos foi uma abordagem muito prudente, por etapas e construindo sempre protótipos que validamos junto dos potenciais utilizadores antes de libertar os novos módulos do serviço". Quando o projecto se iniciou em 1997 estavam envolvidas seis perssoas; hoje no serviço e em projectos envolventes colaboram cerca de 30 pessoas.



" A infra-estrutura que temos montada permite-nos escalar a solução a outras tecnologias e integrar novas fontes de informação, internas e/ou externas. Por exemplo, neste momento estamos a analisar a melhor formas de integrar dados do ERP da SAP na actual solução. Pretendemos ainda alargar o projecto a um conjunto de áreas funcionais a través da construção de novos módulos para clientes externos ao Grupo EDP. Em síntese, temos muito espaço para crescer, tanto em áreas de cobertura como na captação de novos utilizadores."

O grande desafio que se coloca é o da integração: é difícil integrar fontes diferentes (internas ou externas) e garantir a coerência da informação. "... queremos garantir continuamente a qualidade dos dados, aquilo que denominamos como "informação limpia"; é um trabalho permanente...

Só assim poderemos criar a confiança dos decisores e alcançar outro grau de utilizadores". Também procuram outras formas de distribuição de informações: PDA e sistemas WAP são alguns dos equipamentos que serão suportados no médio prazo.

#### **Porquê o EDA da Information Builders?**

A nossa grande facilidade no acesso a dados multiplataforma permitiu-nos integrar as diversas fontes de informação existentes neste projecto", afirma José Ribeiro , Business Unit Manager da Information Builders.

"A Information Builders foi uma empresa seleccionada não apenas pela fácil manutenção do seu produto, mas especialmente por permitir trabalhar com uma mesma interface várias bases de dados", explica Luis Delgado. "Era necessário adquirirmos uma solução que permitisse recolher um grande volume de informação guardada em bases de dados de diferentes fornecedores dispersas em máquinas geograficamente dispersas e que após vários tratamentos a colocasse em Oracle; os produtos da Information Builders responderam aos nossos requisitos" continua.

"O EDA permitiu-nos uma grande flexibilidade no processamento da informação e constitui a pedra basilar da nossa escolha", conclui Luís Delgado. Com efeito, o EDA oferece uma grande funcionalidade e uma ampla inter-operacionalidade, tendo sido pioneiro no conceito de dataware para a empresa, oferecendo uma vasta família de produtos de software integrado e modular que criam a arquitectura ideal para aceder, mover e transformar virtualmente qualquer tipo de dados, em qualquer local dentro da organização. A implementação foi feita pela Edinfor/SigmaPlano e acompanhada pelo suporte técnico da Information Builders.

Para o futuro, a Edinfor não hesita em permanecer com o EDA como ferramenta base de apoio ao acesso à informação."E talvez necessário começarmos agora a pensar no desenvolvimento de soluções aplicacionais que satisfaçam as necessidades dos gestores ao mais alto nível "-adianta o Director da Edinfor."

Soluciones de Information Builders  
WebFOCUS

#### Estrategia

El sistema de gestión da servicio a todas las áreas de dirección de la firma; aunque esperan incorporar, de modo paulatino, data mart y data mining para diversas áreas de la compañía.

[www.dkvseguros.com](http://www.dkvseguros.com)



### TI TÊM AJUDADO A MELHORAR OS PROCESSOS DE GESTÃO

Se nos questiona se as TI estão a judar à mudança dos processos de gestão, diria: sem dúvida afirma Luis Reis. Porquê ? Porque, a pesar de algumas resistências, não foi muito difícil convencer pessoas a participarem. Segundo o director da Edinfor/SigmaPlano, " houvr alguma dificuldade, em as pessoas estivessem abertas à mudança: os decisores estão habituados a ter auxiliares que, a ped ou de forma rotineira, lhes fornecessem a informação em papel sob a forma de listagens ou relatórios reformular a forma de aceder a esta informação permitindo a consulta a través de meios interactivos que a pesar de mais poderosos obrigam a um processo de apendizagem em tecnologías de informação não tem sido fácil". E acrescenta: " Optámos por dirigir os nossos serviços para o "middle management e para os gabinetes de apoio e de planeamento e dar-lhes a capacidade deles alimentarem informação por escrito aos decisores de topo: esta forma de divulgação embora menos visível a gestão de topo funcionou e permitiu-nos um crescimento de utilização notável".

" O serviço DWS tem tido utilizações mais vastas do que tínhamos inicialmente antecipado: já houve utilizadores que utilizaram informação disponível para operações de limpeza sobre os dados das aplicações operacionais; em alguns casos foram pontualmente dectados problemas de utilização das aplicações operacionais e isso gerou alguma animosidade em relação a nós próprios. Mas as pessoas perceberam rapidamente que a pesar de por vezes sermos incómodos, a nossa solução lhes permitia antecipar e resolver problemas. Por exemplo, neste momento estamos a trabalhar para auxiliar a EDP Distribuição a otimizar os procedimentos de manutenção preventiva dos elementos da rede eléctrica" diz Luis Delgado. Quanto a resultados concretos Luis Delgado lembra que " dos primeiros casos a ser abordado, na área de aprovisionamento, auxiliámos a EDP Distribuição a reduzir as existências em armazém de um valor de 2 milhões e 500 mil para 500 mil contos. Isto foi possível, porque lhes começámos a fornecer informações com uma periodicidade que lhes permitia gerir com menor nível de stocks sem aumentar o risco de roturas".

Se o benefício de intervenções deste tipo de benefício é visível, como se mede o benefício de um serviço de informação de gestão continuado no tempo? " Financieramente é possível comparar o custo de ter uma equipa de economista a digitar dados em folhas Excel com o custo da manutenção de um serviço como o DWS; mas será fácil, por exemplo, comparar o valor de tomar decisões diárias com base em informação fiável com o valor de tomar decisões semanais baseadas em informação recolhida manualmente com todas as imprecisões que estão associadas ao processo de recolha?" diz Luis Reis.

" O que melhorou com o serviço DWS foi sobretudo a fiabilidade e a rapidez com que os nossos utilizadores passaram a poder aceder à informação para tomada de decisão principalmente aos níveis tático e operacional, o que lhes tem permitido tomar decisões mais acertadas e mais rápidas", diz Luis Delgado.

#### MADRID

Information Buildes Ibérica  
Centro Empresarial El Plantio  
Ochandiano, 12 2º. 28023 Madrid  
Tel.: 34 91 710 22 75  
Fax.: 34 91 307 70 36

#### BARCELONA

Information Buildes Ibérica  
World Trade Center Edificio Sur, 2º  
Muelle de Barcelona, s/n  
08039 Barcelona  
Tel.: 34 93 344 32 70  
Fax.: 34 93 344 32 99

#### BILBAO

Information Buildes Ibérica  
Centro Plaza Circular, 5 -1º  
48001 Bilbao  
Tel.: 34 94 425 72 24  
Fax.: 34 94 425 56 68

#### PORTUGAL

Information Buildes Ibérica  
Centro Empresarial Torres de Lisboa  
Rua Tomás da Fonseca, Torres G  
1600-209 Lisboa  
Tel.: 351 217 230 720  
Fax.: 351 217 230 675

#### CHILE

Information Buildes Ibérica  
Av. Vitacura, 2939 - 10º  
Las Condes - Santiago de Chile  
Tel.: 562 431 53 15  
Fax.: 562 431 50 50