

A Information Builders fornece soluções de business intelligence (BI), análise, integração e integridade dos dados que ajudam a melhorar o desempenho das empresas, o seu carácter inovador e o valor do seu negócio

## Altice Labs

### Resumo

#### Organização

A Altice Labs tem fornecido serviços fundamentais de tecnologia para o setor das telecomunicações há mais de 65 anos, seguindo a vocação que incluiu tanto a era analógica como a digital. A sua missão é apoiar os seus clientes, promovendo a inovação tecnológica e criando valor através de soluções diferenciadas e avançadas. A Altice Labs é um catalisador de inovação e transformação através de tecnologias e serviços contribuindo para melhorar a vida das pessoas e os meios pelos quais as empresas realizam os seus negócios na era da transformação digital.

#### Desafio

Aquisição de uma tecnologia de criação de relatórios com alta capacidade de integração.

#### Estratégia

Integração em tempo recorde da plataforma Altaia com o WebFOCUS, com o objetivo de melhorar a experiência do utilizador e a qualidade do serviço que os operadores de telecomunicações oferecem aos seus clientes. Além de dar resposta a todas as necessidades em matéria de criação de relatórios e de inteligência empresarial da organização.

#### Resultados

Melhoria significativa da usabilidade e da imagem do Altaia.

#### Produtos implantados

WebFOCUS Reporting Server, WF BI Portal e WF InfoAssist.



## A Altice Labs melhora a experiência do utilizador e a qualidade do serviço que os operadores oferecem aos seus clientes

### O centro de inovação da Altice concretiza este objetivo graças à integração do WebFOCUS no seu produto Altaia

Ao longo de mais de 65 anos, a Altice Labs tem operado como um interveniente fundamental na indústria dos serviços digitais e de comunicação mais avançados. Com a sede central em Aveiro, tem ali cerca de 700 funcionários que trabalham no desenvolvimento de novos produtos, na implementação de novos processos e na abertura de novos mercados.

A inovação radica no ADN da Altice Labs, daí que os principais fornecedores de serviços de comunicações do mercado tenham apostado sempre na sua tecnologia, com o objetivo de se diferenciarem da concorrência e melhorarem os seus processos internos. O conhecimento é um valor fundamental que tem permitido à Altice Labs desenvolver soluções avançadas relativas a um ecossistema constituído por organizações centradas no I+D e num vasto leque de parceiros industriais.

***“Conseguimos construir uma plataforma que reúne as características mais destacadas do Altaia e as funcionalidades em matéria de analítica e criação de relatórios do WebFOCUS”***

Pedro Salvado, diretor da área Operation Support Systems da Altice Labs

O segmento dos operadores de telecomunicações e dos provedores de serviços de comunicações está verdadeiramente saturado de intervenientes e marcado por um aumento significativo do número de utilizadores de dados e, por conseguinte, do tráfego de rede. Além disso, o planeamento e dimensionamento das estruturas de rede são cada vez menos preditivos devido a esta complexidade crescente. Num setor altamente competitivo os operadores têm consciência da necessidade de melhorar continuamente a qualidade do serviço que oferecem aos seus clientes e procuram monitorizar permanentemente novas variáveis que lhes permitam otimizar a cadeia de valor.

Paralelamente, no que diz respeito à gestão do desempenho dos operadores de telecomunicações, estão a confluir diferentes tendências que determinarão a evolução presente e futura do setor. Por um lado, o Big Data está a obrigar a pôr em funcionamento iniciativas de analítica preditiva e de tratamento contínuo de eventos. Além disso, é cada vez mais imperativo assegurar a qualidade da experiência (QoE) do cliente. Por último, está-se a evoluir de uma gestão do desempenho puramente reativa para um modelo preferencialmente proativo.

### **A evolução do Altaia**

Neste contexto a Altice Labs necessitava de continuar a evoluir o seu produto Altaia, uma plataforma de gestão de desempenho e de qualidade do serviço no âmbito das redes e serviços de telecomunicações. Esta plataforma é composta por um vasto leque de módulos que permitem efetuar a análise de desempenho de redes, serviços e clientes a partir de variadas fontes de dados dos operadores de telecomunicações. A sua arquitetura de alta capacidade permite o processamento em tempo real de contadores e eventos de rede, gerando centenas de milhões de indicadores para produzir as diversas perspetivas de desempenho dos serviços e da experiência de qualidade dos utilizadores. A sua plataforma garante de uma forma automática a deteção de degradações de desempenho em tempo real permitindo antecipar situações graves de falha ou afetação dos níveis de serviço. Todas estas funcionalidades são disponibilizadas para controlo dos utilizadores que de forma simples e intuitiva conseguem adequar indicadores, limiares e regras aos seus processos operacionais.

Nesta evolução, a Altice Labs tinha necessidade de dotar a plataforma Altaia de um motor de reporting capaz de responder às necessidades de analítica e produção de visões de desempenho, que revelasse flexibilidade e uma alta capacidade de integração. A empresa portuguesa testou várias plataformas do mercado, decidindo-se pelo WebFOCUS, a solução de business intelligence e analítica da Information Builders. Desde o primeiro momento, a Altice Labs deparou-se com uma plataforma simples em termos de configuração e APIs, com uma linguagem de programação flexível, que a dotou de toda a liberdade necessária para desenvolver novas aplicações de análise de dados, dashboards e cockpits de desempenho que se adaptam aos diversos domínios de rede e serviços de cada operadora.

*“Esta integração possibilitou uma usabilidade sem precedentes para os utilizadores que no seu dia-a-dia utilizam relatórios, dashboards e outros tipos de ferramentas analíticas”,* realça Pedro Salvado, diretor da área Operation Support Systems da Altice Labs. *“A nossa aposta na tecnologia de business intelligence da Information Builders está a marcar a diferença nas implantações das nossas soluções, não só em Portugal, mas também em diversos países da Europa, Ásia, África e América do Sul”.*

## A combinação perfeita

A integração de forma embebida do WebFOCUS no Altaia permitiu à Altice Labs competir neste mercado, com um sistema de gestão de desempenho diferenciado da concorrência. Três aspetos convenceram, por sua vez, a empresa lusa a apostar na tecnologia da Information Builders: o grau de flexibilidade da linguagem que utiliza, apropriado para consultar, analisar e visualizar dados em vários formatos; a sua capacidade de adaptação a múltiplos padrões; e a abrangência do seu pacote de business intelligence, perfeitamente preparado para integrar as necessidades futuras dos seus clientes.

Graças a esta solução combinada, os utilizadores de diversas áreas podem consultar os dados relacionados com o desempenho do seu domínio de atuação usando poderosos dashboards. Além disso, aqueles que desenvolvem tarefas de carácter mais analítico podem recorrer a outra série de relatórios e ferramentas de carácter mais operacional, que lhes permitem realizar uma análise mais eficaz e detalhada nas suas atividades operacionais diárias. Em ambos os casos, estas ferramentas estão de forma nativa disponíveis em dispositivos móveis independentemente do tipo de plataforma.

O Altaia está a evoluir para um modelo de arquitetura baseado em tecnologias relacionadas com o paradigma Big Data e “esperamos poder continuar a contar com o WebFOCUS como plataforma fundamental de criação de relatórios”, indica Pedro Salvado. *“Como objetivos específicos, usando a tecnologia da Information Builders, sublinhamos a integração com o Visual Discovery, bem como a aquisição de conetores para diferentes tipos de bases de dados”.*

## Acerca da Information Builders

A Information Builders fornece soluções de business intelligence (BI), análise, integração e integridade dos dados que ajudam a melhorar o desempenho das empresas, o seu carácter inovador e o valor do seu negócio. Através de uma vasta gama de produtos, capacitamos qualquer organização a proporcionar aos seus utilizadores -analistas e profissionais não-técnicos, bem como parceiros, clientes, fornecedores e cidadãos - de informação mais qualificada. Nossa dedicação voltada para promover o sucesso do cliente é incomparável. Esta é a razão pela qual muitas das maiores organizações contam com a Information Builders como seu parceiro de confiança. Fundada em 1975, a Information Builders tem a sua sede em Nova York, com escritórios em todo o mundo, destaca-se como uma das maiores empresas independentes e privadas no setor.

## Mais informação

Para mais informações sobre este ou outros projetos visite-nos em:

**[www.informationbuilders.com](http://www.informationbuilders.com)**

ou **[www.informationbuilders.pt](http://www.informationbuilders.pt)**,

ou contate-nos através das

seguintes maneiras:

Centro de Escritórios das

LaranjeirasPraça Nuno Rodrigues

dos Santos, 7

1600-171 Lisboa

Telf: +351 217 217 491

E-mail:

[marketing\\_portugal@ibi.com](mailto:marketing_portugal@ibi.com)

## Escritórios em Vários Países

### Sede Corporativa

Two Penn Plaza  
New York, NY 10121-2898  
(212) 736-4433  
(800) 969-4636

### Estados Unidos

**Atlanta, GA\*** (770) 395-9913  
**Boston, MA\*** (781) 224-7660  
**Channels** (770) 677-9923  
**Charlotte, NC** (980) 215-8416  
**Chicago, IL\*** (630) 971-6700  
**Cincinnati, OH\*** (513) 891-2338  
**Dallas, TX\*** (972) 398-4100  
**Denver, CO\*** (303) 770-4440  
**Detroit, MI\*** (248) 641-8820  
**Federal Systems, D.C.\*** (703) 276-9006  
**Florham Park, NJ** (973) 593-0022  
**Houston, TX\*** (713) 952-4800  
**Los Angeles, CA\*** (310) 615-0735  
**Minneapolis, MN\*** (651) 602-9100  
**New York, NY\*** (212) 736-4433  
**Philadelphia, PA\*** (610) 940-0790  
**Pittsburgh, PA** (412) 494-9699  
**San Jose, CA\*** (408) 453-7600  
**Seattle, WA** (206) 624-9055  
**St. Louis, MO\*** (636) 519-1411, ext. 321  
**Washington, D.C.\*** (703) 276-9006

### Internacional

**Austrália\***  
Melbourne 61-3-9631-7900  
Sydney 61-2-8223-0600  
**Áustria** Raffeisen Informatik Consulting GmbH  
Wien 43-1-211-36-3344  
**Brasil**  
São Paulo 55-11-3372-0300  
**Canadá**  
Calgary (403) 718-9828  
Montreal\* (514) 421-1555  
Toronto\* (416) 364-2760  
Vancouver (604) 688-2499  
**China**  
Peacom, Inc.  
Fuzhou 86-15-8800-93995  
SolventoSOFT Technology (HK) Limited  
Hong Kong 852-9802-4757  
**Estónia** InfoBuild Estonia OÜ  
Tallinn 372-618-1585  
**Finlândia** InfoBuild Oy  
Espoo 358-207-580-840  
**França\***  
Suresnes +33 (0)1-49-00-66-00  
**Alemanha**  
Eschborn\* 49-6196-775-76-0  
**Grécia** Applied Science Ltd.  
Athens 30-210-699-8225  
**Guatemala** IDS de Centroamerica  
Guatemala City (502) 2412-4212  
**Índia\*** InfoBuild India  
Chennai 91-44-42177082  
**Israel** SRL Software Products Ltd.  
Petah-Tikva 972-3-9787273  
**Itália**  
Agrate Brianza 39-039-59-66-200  
**Japão** KK Ashisuto  
Tokyo 81-3-5276-5863  
**Letónia** InfoBuild Lithuania, UAB  
Vilnius 370-5-268-3327  
**Lituania** InfoBuild Lithuania, UAB  
Vilnius 370-5-268-3327  
**México**  
Mexico City 52-55-5062-0660

### Holanda\*

Amstelveen 31 (0)20-4563333  
■ Bélgica ■ Luxembourg

**Nigéria** InfoBuild Nigeria  
Garki-Abuja 234-9-290-2621

**Noruega** InfoBuild Norge AS c/o Okonor  
Tynset 358-0-207-580-840

### Portugal

Lisboa 351-217-217-400

**Singapura** Automatic Identification Technology Ltd.  
Singapore 65-69080191/92

**África do Sul** InfoBuild (Pty) Ltd.  
Johannesburg 27-11-064-5668

### Coreia do Sul

Dfocus Co., Ltd.  
Seoul 02-3452-3900  
UVANSYS, Inc.  
Seoul 82-2-832-0705

**Sudeste da Ásia** Information Builders SEAsia Pte. Ltd.  
Singapore 60-172980912  
■ Bangladesh ■ Brunei ■ Burma ■ Cambodia  
■ Indonesia ■ Malaysia ■ Papua New Guinea  
■ Thailand ■ The Philippines ■ Vietnam

### Espanha

Barcelona 34-93-452-63-85  
Bilbao 34-94-400-88-05  
Madrid\* 34-91-710-22-75

### Suécia

Stockholm 46-8-76-46-000

### Suíça

Wallisellen 41-44-839-49-49

### Taiwan

Azion Corporation  
Taipei 886-2-2356-3996  
Galaxy Software Services, Inc.  
Taipei 886-2-2586-7890, ext. 114

### Reino Unido\*

Uxbridge Middlesex 44-20-7107-4000

**Venezuela** InfoServices Consulting  
Caracas 58212-763-1653

**West Africa** InfoBuild FSA  
Abidjan 225-01-17-61-15

\* instalações de formação nestes locais.



Sede da EMEA  
Sede Corporativa  
Ligue-se a nós  
Escritórios centrais em Madrid  
Escritório em Portugal  
Ligue-se a nós

Dr. Willem Dreesweg 2, 1185 VB Amstelveen, Netherlands +31 (0)20 4563333 Fax +31 (0)20 4563300  
Two Penn Plaza, New York, NY 10121-2898 (212) 736-4433 Fax (212) 967-6406  
informationbuilders.com askinfo@informationbuilders.com  
C/ Joaquin Turina, 2 28024 Pozuelo de Alarcón, Madrid Tel: +34 91 710 22 75  
Centro de Escritórios das Laranjeiras. Praça Nuno Rodrigues dos Santos, 7 1600-171 Lisboa. Tel: +351 217 217 400  
askinfo@informationbuilders.es askinfo@informationbuilders.pt

