



GRUPO VISABEIRA

SAP CRM: PONTO ÚNICO DE CONTACTO ENTRE A EMPRESA E OS CLIENTES

“O SAP CRM permitiu à TV Cabo em Angola e Moçambique prestar um serviço de maior qualidade e garantir maior conveniência no atendimento aos clientes, nomeadamente no registo, execução, encaminhamento e monitorização de todos os contactos com os clientes, sob a forma de *service tickets*.”

Catarina Prada, Administradora da Visabeira
Serviços Partilhados

RESUMO

Dados da Empresa

- Nome: TV Cabo (Angola e Moçambique)
- Localização: Luanda (Angola) e Maputo (Moçambique)
- Sector de actividade: Telecomunicações
- Serviços: Internet e canais de televisão por subscrição
- Colaboradores: 250
- Site: www.tvcabo.co.ao e www.tvcabo.co.mz
- Parceiro de implementação: SAP

Desafios e Oportunidades

- Oportunidade de negócio em Angola e Moçambique (mercados em expansão)
- Aumento das infra-estruturas de cablagem e extensão da cobertura do sinal naqueles países
- Informação de negócio descentralizada por vários sistemas
- Falta de consolidação dos dados de parceiros e de clientes da empresa

Objectivos

- Adopção de novos processos para suportar um aumento da base de clientes
- Criação de um único repositório para os dados de clientes
- Implementação de uma plataforma eficaz de gestão de todos os pedidos, registos e reclamações
- Monitorização, através de uma componente de *service tickets*, de todos os contactos entre os clientes e a empresa em múltiplos canais de interacção

- Agilizar e tornar mais eficaz a realização de campanhas de marketing
- Tornar a ferramenta de CRM no único ponto de contacto do *call center* da TV Cabo Angola e Moçambique

Soluções e Serviços SAP

- SAP Customer Relationship Management

Pontos-chave da implementação

- Implementação em curto espaço de tempo (quatro meses)
- Trabalho prévio de definição da estrutura organizativa e de classificação dos vários *service tickets*
- Integração do sistema de *billing* da TV Cabo no SAP CRM através de *Web Services*
- Ferramenta disponibilizada a 50 utilizadores, com controlo de acessos

Porquê a SAP

- Melhor proposta apresentada, quer em experiência, quer em definição do projecto
- Grande flexibilidade de configuração do SAP CRM
- Possibilidade de integração com o sistema SAP ERP já existente

Ambiente:

- Hardware: 1 máquina DEV e 1 máquina de QT em Portugal; 2 máquinas de Produtivo, uma em Angola e outra em Moçambique
- Sistema Operativo: Windows 2008
- Base de Dados: SQL SERVER 2008 R2



A TV Cabo em Angola e em Moçambique possui agora uma ferramenta de CRM que veio melhorar o atendimento prestado aos clientes e facilitar a execução de campanhas de marketing. Uma escolha acertada que vai permitir ao Grupo Visabeira reforçar o seu posicionamento de negócio naqueles dois países africanos.

Nascido em 1980 em Viseu, onde ainda se mantém sediado, o Grupo Visabeira tornou-se uma empresa multinacional organizada em cinco *sub-holdings* (Visabeira Global, Visabeira Indústria, Visabeira Turismo, Visabeira Imobiliária e Visabeira Participações Financeiras), com presença geográfica em nove países e com relacionamento comercial com outras cinco dezenas de nações em todo o mundo.

O Grupo iniciou a sua actividade no sector das Telecomunicações enquanto prestador de serviços de instalação, manutenção e gestão de infra-estruturas de rede, sendo hoje líder nacional nesta área de actuação. O crescimento dos negócios ditou o alargamento da actividade da empresa a outros sectores de mercado (Energia, Indústria, Construção, Tecnologias, Turismo e Imobiliário), mas também impulsionou a internacionalização

para países como Moçambique, Angola, Espanha, França, Timor, Bélgica, África do Sul e Caraíbas. Hoje, o Grupo Visabeira possui um posicionamento que é simultaneamente multinacional, multissetorial e multidisciplinar.

Na África Austral em particular, o Grupo assume uma posição de destaque através da empresa TV Cabo, que se assume

como o único operador de comunicações por cabo em Angola e Moçambique, disponibilizando serviços como internet com velocidades até 10Mb e subscrição de TV com mais de 200 canais.

Com efeito, o mercado moçambicano e, acima de tudo, o angolano, representam uma excelente oportunidade de negócio para o Grupo Visabeira, potenciada pelo aumento

“Com a implementação do SAP CRM foi possível agilizar a realização de algumas tarefas, como por exemplo a execução das campanhas, libertando tempo e recursos para outras actividades de maior valor acrescentado para o negócio da TV Cabo em Angola e em Moçambique.”

Catarina Prada, Administradora da Visabeira Serviços Partilhados



“Em breve, iremos avançar com o novo módulo de Alert Management e também com a integração do SAP CRM com os sistemas de suporte à nova estrutura de rede GPON/FTTH.”

António Borges, responsável de projecto na Visabeira

“Uma ferramenta de Customer Relationship Management assumia-se como determinante para o Grupo Visabeira se preparar para o desenvolvimento futuro, com uma base de clientes mais alargada e mais exigente, que exigirá novos processos e tecnologias capazes de responder a estes desafios.”

Catarina Prada, Administradora da Visabeira Serviços Partilhados

das infra-estruturas de cablagem naqueles dois países, que por sua vez possibilitam um alargamento da cobertura técnica e um aumento dos serviços a disponibilizar aos clientes.

Tendo em conta este cenário de expansão, “uma ferramenta de Customer Relationship Management assumia-se como determinante para o Grupo Visabeira se preparar para o desenvolvimento futuro, com uma base de clientes mais alargada e mais exigente, que exigirá novos processos e tecnologias capazes de responder a estes desafios”, destaca Catarina Prada, Administradora da Visabeira Serviços Partilhados, com o pelouro dos Sistemas de Informação.

Uma das lacunas apresentadas como críticas para a execução deste plano internacional era o facto de a informação se encontrar

descentralizada por vários sistemas de informação, não havendo um ponto comum de consolidação dos dados dos parceiros de negócio e clientes. Deste modo, e ao longo de quatro meses, um projecto de implementação da solução SAP CRM visou dotar a TV Cabo em Angola e Moçambique de uma ferramenta tecnológica capaz de agregar todos os dados referentes à sua base de clientes, de modo a poder não só prestar um melhor serviço como também tornar mais eficazes todas as suas campanhas de marketing.

Suporte a clientes e apoio de marketing

Hoje, a TV Cabo em Angola e Moçambique conhece uma nova forma de funcionamento graças ao SAP CRM. Com esta ferramenta tornou-se possível a gestão de um conjunto alargado de novos processos, como a gestão de pedidos de informação e de reclamações de clientes, a execução de processos de contratação e de desactivação de serviços, a realização de cobranças e pagamentos e o agendamento de visitas a clientes.

De igual modo, também passou a ser assegurada toda a gestão de serviços oferecidos e contratados pelos clientes e a gestão de campanhas de marketing em vigor, tornando ainda possível a integração, via *Web Services*, de aplicações da TV Cabo com os sistemas de *billing*.

De salientar ainda que o SAP CRM veio potenciar um leque alargado de canais para interacção dos clientes com a empresa, nomeadamente por SMS, por e-mail, através de uma plataforma de *call center*, pelo *site* da TV Cabo ou, ainda, através de um portal de cliente criado para o efeito.

Esta ferramenta permite à TV Cabo em Angola e Moçambique prestar um serviço de maior qualidade e disponibilizar maior conveniência no atendimento aos clientes, nomeadamente no registo, execução, encaminhamento e monitorização de todos os contactos com os clientes (sob a forma de *service tickets*). Por outro lado, permitiu agilizar e tornar mais eficaz a realização de algumas tarefas, como por exemplo a execução de campanhas

“Teve que existir uma definição clara da estrutura organizativa para garantir o cumprimento dos prazos pré-definidos para o projecto com deliverables de alta qualidade. Foi necessário efectuar uma classificação clara e coerente dos Service Tickets com a operação e visão ‘CRM, o único ponto de acesso do call center’.”

António Borges, responsável de projecto na Visabeira

de marketing, libertando tempo para outras de maior valor acrescentado para o negócio da TV Cabo.

Uma escolha bem sustentada

A implementação do projecto SAP CRM foi realizada pela própria SAP com o apoio de consultores internos do Grupo Visabeira, num trabalho conjunto de equipa que, segundo António Borges, responsável por este projecto, “concorreu determinantemente para o sucesso alcançado”. Também foi importante para que tudo corresse bem o facto de ter existido, desde o início, uma definição clara da estrutura organizativa, de forma a garantir que os prazos definidos seriam cumpridos e que os resultados teriam a qualidade esperada. Foi ainda efectuada uma classificação coerente dos *service tickets* de acordo com a operação e visão “CRM, o único ponto de acesso do *call center*”.

Quanto à escolha do SAP CRM, pesaram nas decisões da Visabeira o facto de esta ser uma ferramenta capaz de centralizar a informação num único ponto, de ser flexível ao ponto de permitir a configuração do sistema, possibilitar uma segmentação intuitiva dos parceiros de negócio, garantir um controlo de acessos de forma eficiente e, por último mas não menos importante, o facto de ser nativamente integrável com o sistema SAP ERP já em uso na empresa.

Ainda que com esta solução o Grupo Visabeira tenha ficado mais bem preparado para responder aos desafios do negócio em Angola e Moçambique, o CRM é uma área cujos desenvolvimentos não ficam por aqui. E António Borges termina revelando alguns para breve: “Iremos avançar com o novo módulo de Alert Management e também com a integração do SAP CRM com os sistemas de suporte à nova estrutura de rede GPON/FTTH.”

Janeiro 2012

©2012 SAP AG. All rights reserved.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, Clear Enterprise, SAP BusinessObjects Explorer and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries.

Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP France in the United States and in other countries.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies (“SAP Group”) for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.