

**Case de Sucesso**

it@CIO

Integrando CIOs, gerando conhecimento.



**terra**

**TERRA NETWORKS APERFEIÇA FERRAMENTA DE BI  
PARA O AUTOCONHECIMENTO DE SEUS NEGÓCIOS**

## Perfil

---

Terra é parte da Telefônica Digital, braço da Telefônica que congrega todas as empresas e iniciativas digitais do grupo. Maior empresa de mídia digital da América Latina, o Terra está presente em 17 países latino-americanos – Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Peru, Porto Rico, República Dominicana, Uruguai e Venezuela – e também nos Estados Unidos e Espanha, tendo se tornado recentemente uma empresa Global de Mídia Digital. Por seus portais, passam mensalmente cerca de 100 milhões de pessoas. O portal, hoje conhecido como Terra, tem uma longa história, iniciada com a antiga Nutec Informática S.A., fundada em 1987, em Porto Alegre.

Site: <http://www.terra.com.br>

## Situação

---

O Terra Networks já havia investido em três diferentes plataformas para o autoconhecimento de seus negócios. A primeira tentativa foi uma produção caseira, na qual se investiu em plataformas totalmente tailor made – uma para relatórios operacionais e outra para data warehouse (DW). No entanto, as duas entraram em conflito e a ferramenta de relatórios foi descontinuada e suas funções absorvidas pelo DW.

Na segunda tentativa, o objetivo foi tentar melhorar o DW caseiro, acoplando uma ferramenta de mercado como seu front-end. Na mesma época, foi construída no Chile uma plataforma baseada completamente em ferramentas de mercado, tanto para o front-end quanto para a parte ETL.

A terceira mudança teve início em outubro de 2010 e durou cerca de dois anos, quando a arquitetura do Chile foi importada para o Brasil e a responsabilidade pelo BI da companhia consolidou-se em uma única equipe técnica, sediada no Brasil.

A manutenção da plataforma exigia profissionais especializados e o processo para que as ferramentas refletissem mudanças no negócio era longo, o que gerava altos custos e grande dependência da TI. Além disso, por questões de performance, a plataforma não conseguia descontinuar o DW da primeira geração.

## Solução

---

Em 2012, iniciou-se a identificação das causas que impediam a companhia de ser efetiva em BI. A seguinte lista foi apresentada:

- Sempre havia pelo menos duas plataformas distintas dividindo atenções e investimentos;
- As diferentes plataformas geravam ruídos decorrentes de diferentes regras;
- Cultura do reporte, na qual áreas usuárias focam na extração dos dados e não na análise;
- Alguns temas sem cliente bem definido;
- Alto custo de desenvolvimento para qualquer nova necessidade da empresa.

Após o diagnóstico, definiram-se as bases do cenário ideal:

- Consolidar as ferramentas em uma única plataforma;
- A plataforma deve ser menos onerosa e mais simples de operar;
- A plataforma deve ser capaz de atender do reporte operacional aos KPIs acompanhados pelo C-Level;
- Identificar claramente os clientes de cada tema;
- Velocidade de desenvolvimento e não dependência da TI.

Com o apoio da empresa iMaps, o Terra Networks realizou um POC com a ferramenta QlikView. O desafio maior do projeto foi modelar e reescrever algumas funcionalidades do negócio de assinaturas que, no BI em uso, havia consumido cerca de 250 horas de trabalho.

O trabalho foi realizado em 83 horas, o que confirmou as expectativas transmitidas pelo fornecedor. Tendo em vista o resultado do POC e entendendo que o grau de dificuldade era ainda maior, devido ao desconhecimento do fornecedor do ambiente de negócio do Terra, a empresa decidiu portar integralmente as duas aplicações – DW caseiro e BI com ferramentas de mercado – para a plataforma QlikView. A empresa conseguiu portar tudo o que tinha em 2013 para um ambiente Small Business.

Em resumo, a primeira fase, que foi a substituição do BI, durou cerca de 80 dias.

A segunda fase, que foi a substituição do DW e importação de dados históricos, contou exclusivamente com colaboradores internos já autossuficientes em QlikView e foi desenvolvida de junho a setembro de 2013.

A implantação do projeto envolveu cerca de 30 pessoas das áreas de TI, controle de gestão, assinaturas, mídia digital, além do fornecedor. O investimento foi superior a R\$ 600 mil, com mais de 6 mil horas de desenvolvimento.

## Benefícios

---

As mudanças diminuíram a complexidade do ambiente, o que gerou uma economia considerável. Em 2013, a empresa registrou uma reserva na ordem de R\$ 250 mil com a plataforma, mesmo com os investimentos na aquisição de licenças e de hardware adequado a nova ferramenta. Em regime, a economia em relação às plataformas anteriores somadas é da ordem de 40%.

No momento em que o projeto foi concluído, 3 softwares e 11 servidores haviam sido substituídos por 1 software e 3 servidores. O primeiro dashboard executivo, voltado ao negócio de mídia digital, foi entregue no final de dezembro de 2013 e a recepção foi tão positiva que o board cobrou um roadmap evolutivo.

Para 2014, antevendo grande ampliação de uso – integração com mais origens, maior número de aplicações e maior número de usuários – o Terra Networks investiu no upgrade para o ambiente Enterprise, aquisição de Publisher e PDF Distribution, e mais licenças de usuários.

Um dos investimentos chave para o sucesso do projeto é a capacitação das áreas usuárias via treinamentos on site. O objetivo da empresa é diminuir o gargalo em TI, tornando as áreas de negócios aptas a desenvolverem seus próprios reportes e dashboards, a partir das informações disponíveis nas nuvens de dados pré-carregados no BI. O Terra Networks está caminhando em direção ao conceito de BI self service.

## Fala, CIO!

---

*“Tomamos contato pela primeira vez com o Qlikview no CIO Brasil há alguns anos. A apresentação me pareceu promissora, mas, na época, por questões de alinhamento com o grupo Telefônica, adotamos outra ferramenta que acabou não atendendo às nossas necessidades. Seguimos acompanhando o desenvolvimento do Qlikview e do mercado ao seu redor, no que diz respeito a clientes, fornecedores e capacidade da empresa de evoluir a ferramenta.*”

*Em 2012, após participação no evento latino-americano da Qliktech, tomei contato pela primeira vez com clientes que defendiam uma ferramenta de BI com capacidade de realmente resolver vários de seus problemas. Contou muito para nós a questão de facilidade de uso e desenvolvimento. Foi então que decidimos revolucionar toda nossa área de inteligência de negócios e estamos neste momento colhendo os primeiros frutos desta nova forma de fazer BI na empresa.”*



**Rafael Kuhn**  
CIO do Terra Networks