

# Claro

O PPM e o ALM Octane se unem para garantir a continuidade na liderança de mercado com entrega de projetos orientada por valor e focada no cliente.

## Quem é a Claro?

A Claro faz parte da América Móvil. Com 280 milhões de clientes móveis, 29 milhões de clientes de banda larga fixa, 33 milhões de linhas fixas e 21 milhões de clientes de TV paga, é a maior empresa de telecomunicações da América Latina.

## Foco no cliente por meio da transformação digital

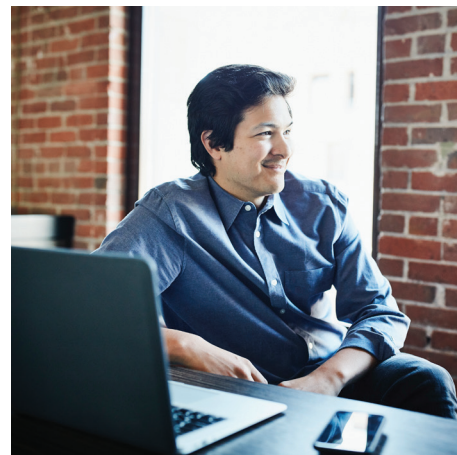
A Claro é uma empresa em transformação para se tornar totalmente centrada no cliente. Seus pilares estratégicos de desempenho de rede, experiência do cliente, inovação e foco orientado por dados estão diretamente ligados ao seu novo esforço rumo à transformação digital. Para dar suporte a esse compromisso, a organização desejava criar uma

visão de projetos em toda a empresa e orientada por valor, em vez do gerenciamento de projetos departamental e focado na execução existente. Patricia Trigilio, Gerente de portfólio da Claro, explica mais: "Percebemos que precisávamos de ajuda para mudar para um ambiente de gerenciamento de projetos mais ágil. O SAFe 5.0 é uma estrutura líder mundial para escalonamento ágil em toda a empresa. Construir nossa transformação em torno do SAFe nos proporcionou uma ótima maneira de capacitar nossas equipes individuais, com o suporte de certificação e treinamento. Parte do nosso desafio era que precisávamos incluir projetos tradicionais e ágeis em um ambiente híbrido de gerenciamento de projetos para refletir nossa realidade."

Em uma grande organização como a Claro, a mudança para uma forma ágil de trabalho exige mudanças culturais e é, muitas vezes, um esforço de vários anos. A estratégia teve apoio executivo desde o início, pois estava nítido para a liderança que essa iniciativa ajudaria a apoiar a tomada de decisões baseada em dados e a melhorar a satisfação do cliente para permanecermos líderes de mercado. Trigilio e sua equipe viram a necessidade de software de ponta para cumprir essa promessa.

## O PPM e o ALM Octane fornecem escalabilidade ágil e simplificada

Após uma extensa avaliação de mercado, a Claro concluiu que o OpenText™ Project and Portfolio Management (PPM) e o OpenText™



## Visão geral

### Setor

Telecomunicações

### Localização

Brasil

### Desafio

Criar um ambiente ágil de gerenciamento de projetos para alinhar com uma mudança corporativa para a transformação digital e maior foco no cliente

### Produtos e serviços

Project & Portfolio Management (PPM)  
ALM Octane

### Destaques do sucesso

- + Integração entre o PPM e o ALM Octane com conformidade SAFe
- + Gerenciamento de projetos escalável e integrado com resultados mensuráveis
- + Integração de BI para painel financeiro e relatórios de estratégia
- + Suporte à tomada de decisões estratégicas orientadas por dados

**"Queríamos associar benefícios mensuráveis à entrega do projeto. Para melhorar ainda mais, estamos trabalhando para integrar nossa solução PPM e ALM Octane em uma solução de BI (Business Intelligence) para que possamos criar painéis financeiros facilmente vinculados diretamente aos marcos do projeto."**

### PATRICIA TRIGILIO

Gerente de portfólio  
Claro

**"A integração entre o PPM e o ALM Octane foi simples. Nossos usuários não precisam de nenhum conhecimento técnico: eles podem decidir quando e como integrar seus projetos e se concentrar apenas no valor comercial."**

**PATRICIA TRIGILIO**

Gerente de portfólio  
Claro

**Conecte-se conosco**



ALM Octane oferecem a combinação ideal. O PPM une fluxos de trabalho a dados para alinhar o investimento com a estratégia de negócios. O ALM Octane oferece suporte à colaboração ágil em equipe e a um application delivery de alta qualidade. A forte integração entre as soluções proporciona à Claro a visão única e consistente e as comunicações bidirecionais necessárias para o gerenciamento abrangente e eficaz do portfólio e do ciclo de vida de toda a empresa.

Logo, um curto projeto de implementação de três meses estava em andamento. "A integração entre o PPM e o ALM Octane foi simples", afirma Trigilio. "Nossos usuários não precisam de nenhum conhecimento técnico: eles podem decidir quando e como integrar seus projetos e se concentrar apenas no valor comercial."

O portfólio de produtos da Claro foi introduzido no PPM em um processo completo, desde a ideia até a conclusão do projeto. Cada pilar estratégico é representado como um portfólio de produtos no PPM. Os sub-portfólios representam objetivos de negócios. Cada um desses objetivos tem um sub-portfólio com KPIs mensuráveis. Eles se encontram em um "programa épico de portfólio", que é sincronizado do PPM para o ALM Octane. A integração entre o PPM e o ALM Octane permite que a estratégia de negócios, os objetivos, os marcos de programação e os KPIs sejam gerenciados no PPM, enquanto a execução é gerenciada no ALM Octane. O portfólio estratégico de alto nível fornece visibilidade total de projetos tradicionais e ágeis.

Mudando de uma abordagem ágil dispersa com iniciativas isoladas, a Claro rapidamente

passou para um modelo ágil integrado, onde vários projetos estão alinhados com um objetivo comum. Esse modelo escalável leva a um futuro próximo, onde todas as iniciativas do projeto serão sincronizadas com benefícios mensuráveis liderados por KPI.

O PPM e o ALM Octane não exigiam nenhuma personalização funcional, o que ajuda a manter um cronograma de upgrade frequente. A adoção de uma metodologia estabelecida e comprovada, como o SAFe, é um ótimo ponto de partida. Como as soluções da OpenText™ são totalmente compatíveis com a estrutura SAFe, os processos prontos para uso funcionaram perfeitamente.

"Nossos portfólios são estruturados para alinhar a solução e a estratégia com foco na escalabilidade ágil", acrescenta Trigilio. "Queríamos associar benefícios mensuráveis à entrega do projeto. Para melhorar ainda mais, estamos trabalhando para integrar nossa solução PPM e ALM Octane em uma solução de BI (Business Intelligence) para que possamos criar painéis financeiros facilmente vinculados diretamente aos marcos do projeto. Também podemos produzir relatórios de estratégia que fornecem informações sobre o impacto financeiro de uma alteração na data de lançamento ou uma mudança em um de nossos benefícios. Ter esses dados ao nosso alcance dá suporte à tomada de decisões estratégicas."

### **Uma parceria forte é a chave para o sucesso**

"Ter o patrocínio executivo realmente ajudou a trazer esse problema para o nível corporativo certo", diz Trigilio. "Isso significava que poderíamos elevar o programa sem nenhuma personalização no nível departamental ou

empresarial. Essa é a única maneira de entregarmos os resultados orientados por dados que queríamos."

"Uma parceria forte foi um fator de sucesso crítico para nós", confirma Trigilio. "Trabalhamos em estreita colaboração com o nosso parceiro de implementação Dinamo TI e apreciamos muito a sua experiência e atitude colaborativa. Trabalhar com a Micro Focus (agora parte da OpenText™) para entender o potencial e a resiliência do PPM e do ALM Octane confirmou que esta é a escolha certa para nós. Estamos confiantes de que nosso lema de 'começar pequeno, mas evoluir rápido' nos trará sucesso no futuro."

Saiba mais em  
[www.opentext.com](http://www.opentext.com)