



# Em destaque

# NOKIA



## LEE FEINBERG

A Nokia é líder mundial no fornecimento de telefones celulares, redes de telecomunicações e serviços relacionados para clientes. Como Gerente Sênior de Planejamento de Decisões e Visualizações, Lee Feinberg orientou os esforços para estender os benefícios do Tableau para toda a empresa. “Temos muitos dados”, explicou Lee na Conferência para Clientes Europeus do Tableau de 2011. “Com o Tableau, conseguimos ver quando algo inesperado pode estar acontecendo nos dados.”

**TABLEAU:**

*Como você descobriu o Tableau?*

**LEE:**

Sei da existência do Tableau desde 2005. Eu trabalhava em uma empresa de consultoria e procurava uma forma de não usar o PowerPoint e o Excel. Cheguei ao Tableau enquanto pesquisava constantemente na Internet por uma solução melhor.

“Eu diria que a maior mudança é que as pessoas estão realmente pensando ‘Como posso fazer algo diferente na empresa?’...”

“... Elas estão considerando o Tableau uma ferramenta para mudar a forma como trabalham.”

**TABLEAU:**

*Como foi o processo de implantação do Tableau na Nokia?*

**LEE:**

Começamos com apenas duas licenças do Desktop para termos certeza de que ele seria uma ferramenta útil e que poderia ter um futuro na empresa. Depois, começamos a disponibilizá-lo para algumas outras pessoas e, finalmente, chegamos ao nível em que queríamos para implantar o Tableau Server. Então, o adotamos e começamos novamente com um punhado de usuários para mostrar seu desempenho. A partir daí ampliamos seu uso.

**TABLEAU:**

*Que tipos de dados vocês estão analisando?*

**LEE:**

Parte deles são dados de usuários, sobre como os clientes usam nossos produtos e serviços. Há também dados de pesquisas que fazemos com nossos usuários. Temos painéis e os utilizamos para entender para onde devemos direcionar nossos produtos. É realmente muita informação.

**TABLEAU:**

*Você já conseguiu quantificar a economia de tempo ou dinheiro com o Tableau?*

**LEE:**

Ainda não conseguimos quantificar isso. Eu diria que a maior mudança é que as pessoas estão realmente pensando “Como posso fazer algo diferente na empresa?”. Elas estão considerando o Tableau uma ferramenta para mudar a forma como trabalham. Agora, elas entendem que não precisam depender de algumas das outras ferramentas que ainda usamos. Essas ferramentas também são ótimas, mas o Tableau é uma opção para fazer as coisas de uma forma nova.

“Se você consegue saber como manter o cliente que acabou de conseguir, isso é muito importante para a empresa.”

**TABLEAU:**

*O que a Nokia está fazendo de diferente com o Tableau?*

**LEE:**

Acho que o principal é que as pessoas que têm seus próprios conjuntos de dados podem usar o Tableau para fazer suas próprias análises. Os dados não estão trancados em um banco de dados. Antes, ou elas não tinham acesso aos dados ou precisavam usar o Excel ou o PowerPoint para fazer a análise. Está muito claro que usar o Tableau é uma forma extremamente rápida de analisar uma grande quantidade de dados.

**TABLEAU:**

*Que tipo de feedback você está tendo dos usuários?*

**LEE:**

Você ouve as pessoas dizerem “Quero esse relatório agora no Tableau”, mas elas não sabem necessariamente o que isso significa. Elas sabem que querem que seja feito no Tableau agora porque viram o trabalho que outras pessoas fizeram no Tableau. Às vezes, a qualidade do trabalho produzido fala por si.

As pessoas que usam o Tableau mais para análises do que para os relatórios tradicionais estão começando a ver alguns desses benefícios. Elas conseguem obter informações de suas equipes com muito mais rapidez do que antes.

**TABLEAU:**

*Que tipo de momentos “eureka!” ou novas informações você teve usando o Tableau para fazer análises?*

**LEE:**

Posso dizer que praticamente toda semana vemos algo inesperado acontecendo de duas perspectivas diferentes. Uma delas são apenas os dados em si. Temos muitos dados. Com o Tableau, conseguimos ver quando algo inesperado pode estar acontecendo nos dados, no conjunto de dados geral.

Quando entramos na fase de análise, é mais fácil ver as tendências, sejam elas relacionadas aos nossos dispositivos ou ao nosso grupo de serviços em um determinado país. Vemos o comportamento das pessoas, por exemplo, onde podemos conseguir muitos usuários com uma campanha de marketing e, depois, podemos ver as tendências de quanto tempo esses usuários continuam e interagem conosco. Se você consegue saber como manter o cliente que acabou de conseguir, isso é muito importante para a empresa.

**TABLEAU:**

*Fale um pouco sobre seu ambiente de dados.*

**LEE:**

Temos vários sistemas diferentes que estão conectados, e algumas pessoas usam o Excel como seus bancos de dados. Temos o Teradata, o Oracle e muitos outros na empresa.

**TABLEAU:**

*Você usa o Tableau com todos esses diferentes sistemas ou há uma forma específica de usá-lo?*

“Há sempre a pergunta ‘por que esta ferramenta é diferente?’ Acho que é necessário experimentá-la ... O Tableau muda o jogo.”

**LEE:**

Geralmente usamos o Tableau para conjuntos de dados maiores. Usamos o recurso de extração. Não usamos os dados em tempo real porque o volume de dados é muito grande. E eles não mudam com muita frequência, por isso não há necessidade de uma conexão em tempo real. Contudo, aproveitamos bastante o recurso de extração.

**TABLEAU:**

*Você já trabalhou com fontes de dados diferentes na mesma pasta de trabalho?*

**LEE:**

Sim. Temos algumas instâncias nas quais há dados oriundos de um de nossos principais bancos de dados suplementadas com arquivos do Excel para criar mapeamentos de dados personalizados. Isso tem sido muito fácil porque não precisamos pedir a ajuda dos desenvolvedores de sistema para que eles criem um campo para nós. Assim, essa foi uma forma muito fácil de avançar com o projeto.

**TABLEAU:**

*Que tipo de práticas recomendadas você aconselharia para outra empresa que precisa gerenciar várias análises com uma grande quantidade de dados, como você tem feito com o Tableau?*

**LEE:**

Eu diria que, a longo prazo, apesar de termos começado de forma bem modesta, é necessário trabalhar com seu grupo de TI, se você realmente deseja adotar o Tableau. Quanto mais cedo você conversar com o grupo de TI, explicar o que pretende e deixar que eles experimentem o Tableau, melhor.

Existem tantas soluções por aí. Se for uma empresa grande, provavelmente ela terá diversas outras implementações em andamento. Há sempre a pergunta “por que esta ferramenta é diferente?” Acho que é necessário experimentá-la. Não é possível fazer uma comparação com uma lista de tópicos. O Tableau muda o jogo.

Além disso, no que diz respeito ao tempo necessário para que as pessoas comecem a usá-lo, eu diria que é muito rápido. Não é necessário gastar muito tempo com reuniões e planejamento, como você normalmente faria com os processos comuns de business intelligence. Escolha um projeto pequeno, use o Tableau e produza algo que as pessoas possam começar a usar. Então, elas verão que ele é diferente.

**TABLEAU:**

***É um ótimo conselho. Você tem alguma consideração final?***

**LEE:**

Eu diria que o principal, especialmente em uma empresa grande, é experimentar em um projeto pequeno. Depois, encontrar alguém com um problema que você pode ajudar a solucionar. Não é o caminho tradicional de BI. Trata-se de encontrar aquele cliente interno que tem um problema que você pode mostrar como solucionar.

Essa foi a chave para o nosso sucesso. Tínhamos um executivo que ficou encantado com a possibilidade e disse "Fornecerei os recursos necessários para vocês começarem a desenvolver isso". Assim que ele fez isso, nosso sucesso começou.

A Tableau Software permite que as pessoas vejam e entendam os dados.  
Para saber mais, visite <http://www.tableausoftware.com>