

# O Verastream ajuda o jornal Miami Herald a levar seus aplicativos legados para a Internet

Novo site de auto-atendimento foi implementado em quatro semanas



O *Miami Herald* é um jornal premiado que conta com um milhão de leitores diários (1,2 milhão nos domingos). É a publicação mais importante da Knight Ridder. O *Miami Herald* quis melhorar o atendimento aos assinantes com a unificação da funcionalidade dos aplicativos legados e aplicativos de atendimento para os assinantes via Internet.

Com o Attachmate® Verastream® Host Integrator, foi possível integrar seus aplicativos legados em sistemas HP e3000 à plataforma Internet. O resultado é uma solução de auto-atendimento para os assinantes que já ajudou a cortar custos e preparar o terreno para outras inovações tecnológicas do *Miami Herald*.

“O Verastream era exatamente o que precisávamos para implementar uma interface Web em tempo real para o nosso sistema de circulação, melhorar o atendimento aos assinantes, agilizar as operações e poupar custos.”

– Todd Williams  
Diretor assistente de desenvolvimento de sistemas Miami Herald

## Uma Nova Visão do Atendimento ao Cliente

Como eles estavam pagando à central de atendimento ao cliente Knight Ridder por chamada, o *Herald* desejava adotar medidas que permitissem reduzir custos, possíveis com um serviço automatizado de auto-atendimento via web. Todd Williams, diretor-assistente de desenvolvimento de sistemas do *Herald*, sabia que a melhor solução seria uma interface web perfeitamente sincronizada com os sistemas back-end do jornal.

O *Herald* trabalhava com várias aplicações em HP e3000 que, com o passar dos anos, transformaram-se em silos distintos de informação. Williams queria utilizar esses sistemas para melhorar o contato do jornal com os clientes. Embora houvesse um serviço de contato com os assinantes pela Internet, não ocorria o processamento em tempo real.

“Mesmo em um formulário web o e-mail ainda continuava como meio de transporte”,

## VISÃO RÁPIDA

### Problema

- Impossibilidade de automatizar processos de back-end para auto-atendimento dos assinantes.

### Solução

- Uso do Verastream para integrar as funcionalidades legadas a uma interface Web fácil de usar.

### Resultados

- Assinantes mais satisfeitos graças ao processamento do back-end em tempo real;
- Plataforma de desenvolvimento rápido de aplicativos implementada para projetos futuros.

explicou Williams. “Isso exigia alguém na outra ponta para receber o e-mail, processar a transação e responder.”

O *Herald* queria ter contato com os clientes e conquistar novos contatos com práticas comerciais de alta qualidade. Essas são as transações com assinantes que o *Herald* decidiu oferecer na web:

- Consulta ao valor das assinaturas.
- Novas assinaturas.
- Interrupção temporária dos serviços.
- Retomada dos serviços.
- Comunicação de problemas no serviço.
- Verificação do status da conta.
- Pagamentos.

## A força do Verastream nos aplicativos servidores

O Verastream Host Integrator deu ao *Miami Herald* uma forma de transportar todas estas funções para a Internet sem precisar alterar código existente nem interromper as atividades diárias. O Verastream reúne lógica e dados de mainframe na interface da tela e expõe processos operacionais como serviços Web, XML, Java e componentes .NET. Estes serviços ou componentes podem ser unidos, combinados e reaproveitados, e tornam-se aplicativos derivados de aparência e comportamento diferentes.

Graças à “excelente usabilidade” do Verastream, segundo Williams, a equipe de

## Veja esta solução em funcionamento

Conheça as opções disponíveis na central de atendimento online do *Miami Herald* em <http://heraldsubscriptions.com/>. Este site demonstra como o Verastream permite aos assinantes administrar, em tempo real, suas próprias transações com auxílio dos sistemas back-end dos jornais.

## Sobre a implementação do *Miami Herald*

O aplicativo Web do *Miami Herald* foi desenvolvido com a tecnologia Active Server Pages, que se comunica diretamente com o Verastream. Se o assinante quiser acessar seus dados por meio da interface disponível na Internet, basta digitar o número da assinatura ou o número do telefone seguido do número da casa ou apartamento. Se o assinante digitar telefone e endereço, o Verastream localiza a assinatura pelo número do telefone do assinante e verifica se o número da casa ou apartamento está correto antes de permitir acesso pelo site.

Os aplicativos legados HP e3000 usam bastantes pop-ups e menus com barra de rolagem, e o Verastream também é compatível com estes recursos. O Verastream maximiza o desempenho por meio de sessões. Isso reduz a necessidade de se refazer a conexão e o login várias vezes.

O Verastream permite abstração dos dados do servidor, e isso torna os processos mais convenientes. Graças aos procedimentos de tabela, as instruções ASP podem fazer uma única chamada para o Verastream, que passa pelo host, coleta dados de várias entidades, filtra o resultado e retorna exatamente o que é necessário. Este método reduz o número de comunicações entre o servidor Web e o servidor Verastream, e assim o Verastream pode se comunicar o mais depressa possível com o host HP e3000 do jornal.

O sistema também conta com validação de dados no formulário do aplicativo cliente, o que garante a integridade dos dados enviados para o servidor. Se houver algum erro nos dados do formulário, o assinante é avisado antes de enviá-los para o servidor, a interface ficou muito mais rápida e fácil de usar do que antes da implementação do Verastream.

## Uma decisão comercial em que todos saem ganhando

A reação dos assinantes ao atendimento online tem sido muito positiva. O tráfego do site já triplicou desde os estágios iniciais da implementação. Graças à eficiência do aplicativo, os assinantes podem fazer uma alteração no endereço de entrega até as 19h00 e receber o jornal no novo endereço já no dia seguinte.

Quando um assinante novo adquire a assinatura pela Internet, ganha acesso ao EZ Renew, um serviço do *Miami Herald* que cobra automaticamente o cartão de crédito do assinante quando a assinatura está prestes a vencer. Mais de 1.500 assinantes antigos também já adotaram esta forma de pagamento. O benefício do assinante é a conveniência. O benefício do jornal é a garantia da permanência dos assinantes.

O site mostrou ser um sucesso mais uma vez quando o *Miami Herald* ofereceu para os associados EZ Renew um vale-desconto maior que o desconto dado aos outros assinantes. Cerca de 30 por cento dos pedidos online resultaram em adesões simultâneas ao serviço EZ Renew, uma porcentagem bem maior que a obtida nas vendas por telefone. É um sinal evidente de que o site tem mais poder de influenciar as decisões dos assinantes que a central de relacionamento.

## O resultado final

“O Verastream era exatamente o que precisávamos para termos uma

TI do *Miami Herald* conseguiu desenvolver os scripts Web da implementação com o mínimo de ajuda da Attachmate. Este projeto do *Miami Herald* foi terminado em cerca de um mês.

interface Web em tempo real do nosso sistema de circulação,” disse Williams. “O site certamente está melhorando o atendimento aos assinantes, agilizando as nossas operações e cortando os nossos custos.” Na verdade, de acordo com Williams, o *Miami Herald* economizou 16.000 dólares em custos de atividade aos assinantes só no primeiro ano.

E Williams e sua equipe encontraram outras aplicações para a tecnologia Verastream, no departamento de publicidade da empresa. Todo o processo manual atual de pedidos de compras promocionais, registro em banco de dados e faturamento logo será substituído por uma nova interface de auto-atendimento na Internet. Os compradores de espaço publicitário não vão ver o que acontece nos bastidores, mas o Verastream vai fazer a sincronização dos dados com o aplicativo de venda de espaço publicitário do *Miami Herald* (AdMarc) no sistema HP e3000.

“Nossa idéia do que é possível fazer com o Verastream cresceu depois que adotamos esta tecnologia,” informa Williams. “Agora que vimos o que podemos fazer, temos planos para todo tipo de projeto com outros aplicativos legados.”

## O uso do Verastream no *Miami Herald*

É assim que o Verastream torna mais rápidas as novas iniciativas operacionais do *Miami Herald* sem prejudicar a enorme quantidade de dados armazenados nos aplicativos servidores:

- 1 Com as ferramentas de programação do Verastream, um desenvolvedor Web do *Miami Herald* trabalha com um usuário final para moldar a funcionalidade do aplicativo servidor.
- 2 Ele percorre as telas do aplicativo servidor e simplesmente clica os campos que serão usados no novo aplicativo. O aplicativo original permanece intacto.
- 3 O resultado do processo de moldagem é um componente capaz de executar qualquer transação suportada pelo aplicativo servidor, incluindo navegação em tela, leitura e escrita.

Não é preciso nenhum conhecimento de programação para se completar todo o processo. E o desenvolvedor Web não precisa aprender nada de novo sobre programação, porque o Verastream pode ser usado com qualquer linguagem e ferramenta de desenvolvimento. O aplicativo Web recém criado acessa o serviço do servidor Verastream em tempo de execução.



### Sede Corporativa

1500 Dexter Avenue North  
Seattle, Washington 98109  
TEL 206 217 7500  
FAX 206 217 7515

### Sede para a Europa, Oriente Médio e África

Holanda  
TEL +31 71 368 1100  
FAX +31 71 368 1181

### Sede para a América Latina

México  
TEL +52 55 9178 4970  
FAX +52 55 5540 4886

### Attachmate Brasil

São Paulo - SP  
TEL +55 11 3085 0303  
FAX +55 11 3085 5617

WEB [www.attachmate.com.br](http://www.attachmate.com.br)  
EMAIL [Fale\\_conosco@atm.com.br](mailto:Fale_conosco@atm.com.br)