



Sumário

País: Portugal

Indústria: Indústria

Perfil do Cliente

O Grupo CUF é dos maiores grupos industriais portugueses, o maior grupo químico português e um dos maiores a nível ibérico

Situação do Negócio

Aproveitando a mudança das instalações da sede do grupo, a CUF decidiu implementar uma solução de Comunicações Unificadas de raiz.

Solução

Sistema de Comunicações Unificadas baseado em Microsoft Office Communications Server 2007 R2 a correr sobre Windows Server 2008.

Benefícios

- Fiabilidade igual ou superior a uma solução de voz convencional
- Mobilidade total dos utilizadores
- Facilidade de gestão do sistema
- Redução de custos de administração
- Escalabilidade praticamente ilimitada

CUF reduz custos e aumenta mobilidade com solução de Comunicações Unificadas Microsoft

“A solução [de Comunicações Unificadas da Microsoft] é tão intuitiva que muitas pessoas, mesmo sem terem tido formação, já usam muitas das funcionalidades que descobriram sozinhas”.

– Teresa Raminhos, Directora de Sistemas de Informação da CUF

Com origens que remontam ao final do século XIX, o Grupo CUF é dos maiores grupos industriais portugueses, o maior grupo químico português e um dos maiores a nível ibérico.

Na sequência de um processo de reestruturação empresarial iniciado em Outubro de 2005, o Grupo CUF mudou a sua identidade corporativa que respeita a herança industrial do Grupo CUF, revelando, ao mesmo tempo, modernidade e dinâmica empresarial.

Uma modernidade que transparece também na forma como a empresa aborda a tecnologia na nova sede da holding do grupo, perto de Lisboa, onde pontua uma solução de Comunicações Unificadas totalmente baseada em tecnologias Microsoft.

“As pessoas já não querem prescindir do que nunca tiveram até agora, que é a mobilidade.”

— Teresa Raminhos, Directora de Sistemas de Informação da CUF

Situação

Teresa Raminhos, Directora de Sistemas de Informação da CUF, começa por explicar que esta não é uma típica situação de “antes e depois”. Isto porque o Grupo CUF tinha a sua sede em Alverca e, em 2009, mudou-se para novas instalações na no Lagoas Park, na Quinta da Fonte, onde houve a oportunidade de projectar um sistema de comunicações completamente de raiz.

“Na antiga sede em Alverca tínhamos uma situação convencional, igual à de tantas outras empresas, com centrais telefónicas digitais e sistemas de comunicação não integrados”, explica esta responsável.

A reestruturação do grupo e a alteração do portefólio de empresas que o constituem levou à necessidade da mudança de instalações da sede.

José Vieira, responsável interno pelo projecto de Comunicações Unificadas, reconhece que na transição para as novas instalações chegaram a equacionar uma solução de voz baseada numa central digital convencional.

Mas isso foi até conhecerem o Office Communications Server 2007 R2, que identificaram de imediato como sendo uma solução adequada à suas necessidades.

“Fizemos várias consultas ao mercado, pesámos os prós e os contras e acabámos por decidir avançar com um sistema de comunicações unificadas completamente baseado em software”, diz José Vieira.

Teresa Raminhos admite que “começamos por achar que assentar

tudo de raiz numa solução nova e da qual não tínhamos experiência poderia ser arriscado”.

Contudo, decidiram avançar com base numa constatação simples: “o pior que podia acontecer era ficarmos sem comunicações de voz, pelo que não era dramático – até porque também poderíamos sempre recorrer às comunicações celulares”.

Este raciocínio, que acabou por sustentar a decisão do investimento numa solução de comunicações unificadas, demonstra também até que ponto a voz, sobretudo a voz entendida de forma tradicional, passou de uma posição central nos sistemas de comunicações, para ser encarada como apenas mais uma componente – e nem sequer a componente mais relevante. “O correio electrónico é hoje mais crítico do que a voz”, explica Teresa Raminhos.

A verdade é que este receios relativamente à voz nunca chegaram a confirmar-se, bem pelo contrário, uma vez que o sistema VOiP implementado pelo OCS 2007 R2 veio a revelar-se não apenas à altura de uma solução de telefonia convencional como até tanto ou mais fiável – e bastante mais flexível – do que um sistema através de uma central digital.

Solução

Paulo Gaspar, chefe de projecto pelo lado da Tecnidata, explica que a solução de comunicações unificadas foi projectada e completamente implementada em Julho de 2009 em menos de três semanas.

“Tecnicamente, consiste num cluster de alta disponibilidade baseado em

“Com esta solução, usar o computador em casa, na rua ou na sede é a mesma coisa; ou seja, todas as facilidades de comunicação passam a estar também disponíveis, porque a ligação ao servidor da CUF é automática e transparente para o utilizador.”

— José Vieira, responsável interno pelo projecto de Comunicações Unificadas da CUF

hardware HP, com Windows Server 2008 e Office Communications Server 2007 R2 bem como numa implementação Mediation Server Role do Office Communications Server 2007 R2 a correr também sobre Windows Server 2008”, explicou este responsável da Tecnidata.

“O sistema, suportado sobre um cluster de alta disponibilidade”, acrescentou, Paulo Gaspar, “tem demonstrado possuir um nível de fiabilidade igual ou superior a uma solução de voz convencional”.

Teresa Raminhos salienta a sua confiança na solução criada pela Tecnidata e refere que foram mantidos dois telefones de voz sobre uma linha física de um operador diferente do fornecedor principal de telecomunicações do grupo, mas que nunca foram usados. “Estão ali como backup, mas nunca usamos – a maioria das pessoas nem sequer sabe da sua existência”, admite.

Numa primeira fase, a solução serve cerca de meia centena de pessoas mas “foi projectada para crescer até onde for preciso”, garante por seu lado José Vieira que explica que a solução inclui toda a funcionalidade do OCS 2007 R2: “temos todos os módulos: consola de atendimento telefónico evoluída, *messaging*, *live meeting*, acesso remoto...”.

Em termos de equipamento terminal, optou-se por sistemas auriculares sem fios em vez dos terminais telefónicos com aspecto mais convencional, estando ainda a decorrer testes com vista à selecção dos terminais mais adequados ao ambiente de trabalho.

“É a sede da CUF”, recorda Teresa Raminhos, “e simplesmente não pode falhar”.

Apesar de se tratar de uma solução ainda muito recente, o feedback dos utilizadores tem sido excelente. “As pessoas já não querem prescindir do que nunca tiveram até agora, que é a mobilidade”, conclui Teresa Raminhos.

Benefícios

O sistema de comunicações unificadas implementado na CUF pode estar ainda numa fase inicial de funcionamento, mas já se tornou claro que “vai permitir cortar custos em deslocações, chamadas telefónicas e numa melhor optimização dos recursos humanos”, defende José Vieira.

No contexto dos contratos com os operadores de telecomunicações, a poupança de custos ao nível de comunicações de voz tradicional – substituída, numa plataforma deste tipo, por Voz sobre IP (VoIP) – nem sequer é a mais significativa.

José Vieira aponta outras áreas de recuperação do investimento: “com esta solução, usar o computador em casa, na rua ou na sede é a mesma coisa; ou seja, todas as facilidades de comunicação passam a estar também disponíveis, porque a ligação ao servidor da CUF é automática e transparente para o utilizador”.

Também a configuração da central do sistema de comunicações passou a ser uma acção trivial. “Dantes, para uma programação na central, do género ‘chamadas para o chefe passam pela secretária’ era algo que envolvia custos e que demorava tempo; agora, toda a

Sobre a Microsoft

Fundada em 1975, a Microsoft (Nasdaq "MSFT") é líder mundial em software, serviços e soluções para ajudar as pessoas e empresas a alcançarem todo o seu potencial

Para mais informações

Para mais informações sobre os produtos e serviços Microsoft por favor ligue para o serviço de apoio a clientes da Microsoft Portugal pelo número 808 22 32 42 Para aceder a informação sobre a Microsoft Corporation pela Web consulte: www.microsoft.com

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte: www.microsoft.com/portugal.

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página: www.microsoft.com/portugal/business/grandesempresas.

Para mais informações sobre os produtos e serviços da CUF visite o Web site em: www.cuf.pt

Para mais informações sobre os produtos e serviços da Tecnidata visite o Web site em: <http://www.tecnidata.pt>

programação desse tipo é feita internamente pelo staff de TI e algumas coisa até podem ser feitas directamente pelo utilizador”, diz José Vieira.

Apesar da sua sofisticação e flexibilidade, a conclusão é a de que o sistema “é muito fácil de usar e de configurar – e até requer menos gestão do que uma central convencional”, defende Teresa Raminhos. E dá como exemplo a forma como o OCS se integra com a Active Directory, tornando a criação e gestão de novos utilizadores numa tarefa extremamente simples, rápida e com menos possibilidade de erros.

Quanto aos utilizadores, ainda não foram feitas todas as acções de formação programadas no âmbito da utilização da plataforma, para que todos tirem o melhor partido possível da solução implementada. “Mas a solução é tão intuitiva que muitas pessoas, mesmo sem ter tido formação, já usam muitas das funcionalidades, que descobriram sozinhas”, conclui.

Software e Serviços

- Windows Server 2008
- Microsoft Office Communications Server 2007 R2
- Microsoft Exchange Server 2003
- Office Live Meeting 2007
- Microsoft Office Communicator 2007