



Caso de Sucesso Microsoft



Sumário

País: Portugal

Indústria: Gestão de Participações Sociais

Perfil do Cliente

A I'M SGPS é uma Sociedade Gestora de Participações Sociais ligada a um grupo de cerca de 30 empresas, divididas por três segmentos de actividade: a área imobiliária, a indústria mineira e a área residências assistidas. A I'M é também o maior accionista da MARTIFER SGPS SA. A I'M possui activos de 500 milhões de euros.

Situação do Negócio

A organização não possuía à partida qualquer sistema de comunicações próprio, integrado ou apenas de voz, pelo que estava numa posição que lhe permitia analisar uma solução para as suas necessidades a partir do zero.

Solução

Solução de comunicações unificadas totalmente baseada em Microsoft Office Communications Server 2007 R2 e Microsoft Exchange Server 2007.

Benefícios

- Baixo custo inicial
- Facilidade de implementação e manutenção
- Flexibilidade a longo prazo
- Protecção do investimento pelo facto de ser baseado 100% em software

I'M SGPS adopta solução de comunicações unificadas totalmente baseada em tecnologias Microsoft

“Tornou-se claro que a solução baseada na tecnologia Microsoft Office Communications Server 2007 R2 era a mais interessante, quer em termos de flexibilidade e funcionalidade, mas também ao nível de custos – tanto no momento da aquisição como, sobretudo, quando fazemos as contas a quatro anos”. – *João Paulo Silva, gestor de TI da I'M SGPS*

A I'M SGPS é uma Sociedade Gestora de Participações Sociais com sede em Aveiro, detida em partes iguais pelos irmãos Carlos Manuel Marques Martins e Jorge Alberto Marques Martins, que por seu lado são líderes e fundadores da Martifer SGPS, a empresa-mãe de um grupo de cerca de 120 empresas, divididas por quatro segmentos básicos de actividade Construção, Equipamentos para a Energia, Biocombustíveis e Energia Eléctrica.

Os principais investimentos da I'M SGPS encontram-se nas áreas do Imobiliário (em Portugal e no Leste da Europa), nas Minas (nomeadamente a Pirites Alentejanas) e residências assistidas (BellaVida).

“Parecia bom de mais para ser verdade, mas ficámos completamente convencidos depois de testarmos o sistema, na Tecnidata, durante três tardes”.

— João Paulo Silva, gestor de TI da I'M SGPS

Situação

A situação original da I'M SGPS era a de uma organização que não possuía à partida qualquer sistema de comunicações próprio, integrado ou apenas de voz. Até Março de 2009, a empresa esteve a usar as infra-estruturas de telecomunicações de uma empresa do Grupo, pelo que estava numa posição que lhe permitia analisar uma solução para as suas necessidades completamente a partir do zero.

João Paulo Silva, gestor de TI da I'M SGPS, explica que “o objectivo sempre foi o de não apenas resolver os problemas de comunicações na sede, mas estender a solução que viesse a ser encontrada a todas as empresas do universo I'M, incluindo os investimentos do grupo a nível internacional”.

O facto de a empresa ter ocupado recentemente um edifício novo, de raiz, em Aveiro, facilitou a procura de soluções sem que houvesse uma preocupação de interoperabilidade com qualquer sistema pré-existente.

Por outro lado, a Administração da empresa deu todo o apoio ao departamento de TI na procura de soluções, sem quaisquer preconceitos face à tecnologia a adoptar.

João Paulo Silva explica que foi feito um estudo de viabilidade relativamente à solução, tendo sido abordados todos os cenários possíveis em termos de tecnologia.

“Tornou-se claro para nós que a solução baseada na tecnologia Microsoft Office Communications Server 2007 R2 (OCS 2007 R2) era a mais interessante, quer em termos de flexibilidade e funcionalidade, mas também ao nível de custos – tanto no momento da aquisição como, sobretudo, quando fazemos as contas a quatro anos”.

Para implementar a solução de comunicações unificadas baseada em OCS 2007 R2, a I'M SGPS recorreu à Tecnidata, empresa parceira da Microsoft com uma grande experiência em soluções deste tipo.

David Guimarães, gestor de conta da Tecnidata, admite que a I'M SGPS se mostrou inicialmente céptica face “a uma solução onde não existe sequer uma central telefónica digital convencional – é tudo 100% baseado em software e usamos hardware standard”.

O gestor de TI da I'M SGPS diz que “parecia bom de mais para ser verdade” mas que ficou “completamente convencido depois de testar o sistema, na Tecnidata, durante três tardes”.

Solução

O sistema implementado na I'M SGPS foi a primeira solução de comunicações unificadas em Portugal baseada em OCS 2007 R2 e totalmente baseada em software, sem qualquer central telefónica digital. A solução foi implementada sobre um servidor HP com dois processadores Xeon e 32 GB de RAM, com Windows Server 2008 e Microsoft Exchange Server 2007.

Uma vez desenhada a solução, a implementação do OCS 2007 R2 foi realizada em apenas cinco dias por uma equipa de três técnicos da Tecnidata, acompanhada internamente por um recurso da I'M SGPS.

Além do servidor, a solução conta ainda com um gateway VoIP que interliga a plataforma OCS 2007 R2 com a rede telefónica fixa, garantindo assim as comunicações de voz (fixo/móvel) com o exterior. A ligação à Internet não carece de linha dedicada, sendo usada uma ligação ADSL simples.

“Mesmo que houvesse uma solução mais barata – que não há! – era preciso contabilizar os custos relacionados com a vida útil do sistema: manutenção, configuração, expansão, etc. Uma central telefónica teria tido um custo mais elevado sem nunca oferecer a flexibilidade que obtivemos com o OCS.”

— João Paulo Silva, gestor de TI da I'M SGPS

Referindo-se à fiabilidade, João Paulo Silva comenta o elevado nível que esta plataforma apresenta desde que entrou em produção. Um nível esperado e comparável com o de uma central telefónica convencional, mas sem os problemas que aquele tipo de solução acarreta, nomeadamente sempre que é necessário realizar reconfigurações ou quando surge o momento de expandir o sistema.

Sobre a relação custo-benefício da solução implementada na I'M, João Paulo Silva considera que “mesmo que houvesse uma solução mais barata – que não há! – era preciso contabilizar os custos relacionados com a vida útil do sistema: manutenção, configuração, expansão, etc. Uma central telefónica teria tido um custo mais elevado sem nunca oferecer a flexibilidade que obtivemos com o OCS”.

A solução criada pela Tecnidata, permite aos colaboradores da I'M SGPS tirarem partido actualmente das capacidades de informação de presença, *instant messaging* empresarial, caixa de correio electrónico unificada para email e voicemail, gestão de calendários e contactos pessoais, voz sobre IP (VoIP) e conferências áudio e vídeo na Web.

Benefícios

Júlio Martins, administrador da I'M SGPS salienta que, além da redução dos custos, a empresa possui agora funcionalidades que não seriam possíveis de outra forma e que facilitam o trabalho dos seus colaboradores, quer na sede, quer quando estão envolvidos em projectos noutros locais.

Além disso, “o sistema é muito fácil de usar e, como somos uma equipa muito jovem e virada para a tecnologia, toda a gente começou de imediato a explorar o sistema e as suas funcionalidades”, conclui o administrador da empresa.

No momento de falar sobre os benefícios da solução baseada no Microsoft Office Communications Server 2007 R2, João Paulo Silva tem alguma dificuldade em escolher por onde começar. “Os benefícios começam logo no momento da instalação, onde não temos que nos preocupar em criar um sistema de cablagem adicional para os telefones: como os ‘telefones’ são na verdade os nossos computadores, o acesso é feito através da rede informática, o que significa que podemos até estar a trabalhar num PC sem fios e usufruir do sistema da mesma forma”.

Ainda ao nível do hardware propriamente dito, o gestor de TI da I'M SGPS salienta as vantagens de uma solução como esta em termos de flexibilidade. “Com centrais digitais convencionais há dois problemas que são sempre difíceis de gerir; por um lado há as questões de configuração da central em que é preciso chamar alguém sempre que é necessário adicionar um posto de trabalho. Agora, quando é preciso reencaminhar chamadas, é o próprio utilizador que pode dar essa indicação ao sistema – não é preciso sequer chamar ninguém”.

“Por outro lado”, refere este responsável, “chega-se sempre a um ponto em que a empresa cresce e que a central deixa de servir pois já não tem mais capacidade de expansão”.

Numa situação convencional, a falta de expansibilidade de uma central telefónica dita muitas vezes a necessidade da sua substituição, com os custos correspondentes.

“Num sistema baseado em software como este, a capacidade de crescimento é virtualmente ilimitada. Com o hardware que temos, e que neste momento serve cerca de 50 pessoas, podemos suportar até mais de 1000 clientes e, se quisermos ainda mais, basta acrescentar RAM ao servidor – é uma

“Para nós, quando falamos de crescimento, não estamos apenas a falar num maior número de pessoas, mas sim crescimento ao nível da dispersão geográfica e da mobilidade dos nossos colaboradores.”

— *Júlio Martins, Administrador da I'M SGPS*

central que nunca fica desactualizada”, explica João Paulo Silva. Que acrescenta: “mesmo que precisássemos de um dia trocar de servidor, como é hardware standard podemos utilizá-lo noutra coisa qualquer, o que nunca aconteceria com uma central digital. Aliás, se quiséssemos até podíamos usar hardware virtualizado, o que permite montar um sistema destes ainda mais facilmente e com menores custos”.

Um benefício indirecto, mas significativo, pela utilização da infra-estrutura informática da empresa para suporte das suas comunicações é que também deixa de ser necessário celebrar um contrato de manutenção específico por causa da central. David Guimarães, gestor de conta da Tecnidata, refere que o contrato que a I'M SGPS possui para a sua infra-estrutura de TI é igualmente usado para dar assistência à nova solução baseada no OCS 2007 R2, sem que isso represente um acréscimo de custos.

Na utilização diária do sistema, os benefícios são também evidentes. Como o OCS 2007 R2 tira partido do serviço de directório único Active Directory (AD) do Windows Server 2008, os colaboradores da empresa não precisam sequer de decorar endereços de email, de instant messaging, números directos, de telemóvel ou de extensão – qualquer colaborador está acessível a partir do seu nome e de forma consistente, uma vez que toda a informação reside no Active Directory.

Tratando-se de um sistema de comunicações unificadas, surgem também vantagens evidentes pelo facto de ser suportado muito mais do que apenas voz – neste caso, voz sobre IP (VoIP). A presença, o instant messaging, o e-mail e as chamadas vídeo são tudo funcionalidades que potenciam a utilização do sistema e tornam todos os colaboradores mais eficientes.

A dispersão geográfica dos negócios e investimentos da I'M SGPS também foi um dos factores que pesou na selecção do sistema de comunicações para a empresa e que torna a solução baseada no Microsoft OCS 2007 R2 particularmente interessante.

“Com esta solução”, explica João Paulo Silva, “basta termos uma ligação à Internet e, em qualquer parte do mundo, temos acesso imediato a toda a funcionalidade da nossa central”.

Aliás, a experiência na I'M SGPS está a ser de tal forma positiva que a empresa está a equacionar a possibilidade de, rapidamente, escalar a solução a outras empresas do grupo, quer em Portugal, quer no estrangeiro. O administrador da I'M SGPS, Júlio Martins, salienta a esse propósito que “para nós, quando falamos de crescimento, não estamos apenas a falar num maior número de pessoas, mas sim crescimento ao nível da dispersão geográfica e da mobilidade dos nossos colaboradores”.

Software e Serviços

- Windows Server 2008
- Windows Server 2008 Active Directory
- Windows Server 2008 Hyper-V
- Exchange Server 2007
- Office Communications Server 2007 R2
- Office Communicator 2007 R2

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:

<http://www.microsoft.pt/pme>

Para mais informações sobre as Comunicações Unificadas da Microsoft, visite a página:

<http://www.microsoft.pt/uc/now>

Para mais informações sobre os produtos e serviços da I'M SGPS visite os Web sites em:

<http://www.estia.pt> e

<http://www.bellavidaresidences.com>

A mobilidade é, aliás, outro dos vectores que será explorado em breve, quando a I'M SGPS equipar os seus colaboradores com terminais Windows Mobile com o Office Communicator Mobile, o que lhes permitirá ter, em qualquer lado, as mesmas funcionalidades que possuem no seu posto de trabalho físico, frente ao computador.

Cenários em que a solução baseada no Microsoft OCS 2007 R2 oferece todas as funcionalidades necessárias e onde qualquer sistema baseado em tecnologia convencional não só teria dificuldade em dar resposta como teria um custo extremamente elevado.