

A distribuidora de alimentos melhora as comunicações internas

A Kettle Produce implementou o Business Edition 3000 para unificar dois locais e facilitar o acesso a funcionários remotos.

| RESUMO EXECUTIVO |
|--|
| Kettle Produce, Ltd. Produção de vegetais Fife, Escócia 750 funcionários de tempo integral |
| DESAFIO <ul style="list-style-type: none">Melhorar as comunicações organizacionais entre dois locaisAumentar a satisfação do clienteSimplificar o gerenciamento de TI |
| SOLUÇÃO <ul style="list-style-type: none">Sistemas telefônicos separados substituídos em dois locais pelo Cisco Business Edition 3000Uso do recurso Unified Mobility para enviar chamadas para os telefones celulares dos representantes de vendas |
| RESULTADOS <ul style="list-style-type: none">Facilitou o acesso aos funcionários na empresa ou em campoAjudou a impedir perda da receita com pacotes de vegetais com super ou subproduçãoEliminou taxas e atrasos por movimentações, inclusões e mudanças de ramais telefônicos |

Desafio

Criada na década de 1970 por duas famílias fazendeiras, a Kettle Produce Ltd. é hoje um dos maiores fornecedores de vegetais frescos para grandes supermercados e varejistas. A empresa tem 750 funcionários em tempo integral e até 400 funcionários temporários durante épocas de pico. A Kettle Produce opera em duas instalações de produção com distância de três milhas entre elas, em Fife, Escócia.

A empresa precisava de uma forma melhor para se comunicar entre os dois locais. “Na produção de vegetais frescos, a velocidade é essencial”, diz Alan Berry, gerente de IS da Kettle Produce. “Se um cliente alterar um pedido e nós não conseguirmos entrar em contato com a equipe de produção relevante, erramos o pedido, para mais ou para menos. Qualquer uma das situações sai cara.”

Antes, a empresa tinha sistemas telefônicos antigos separados em cada local. Para contatar os colegas de trabalho no outro local, os funcionários potencialmente

tinham de ligar para o número principal e aguardar alguém vestir uma roupa de proteção para entrar na área de produção e procurar a pessoa solicitada. Telefones celulares nem sempre eram uma opção confiável devido à baixa recepção.

“Atualizamos nosso sistema de e-mail, mas, para comunicações urgentes, não há nada melhor que um sistema de voz confiável”, diz Berry.

“Se há um problema com os telefones no outro local, não precisamos mais dirigir até lá, vestir uma roupa de produção e inspecionar. Podemos controlar tudo a partir de um portal de administração central.”

— Alan Berry, Gerente de Infraestrutura, Kettle Produce, Ltd.

Solução

A Kettle Produce encontrou uma solução para comunicações organizacionais eficientes no Cisco® Business Edition 3000, um sistema de telefonia de IP valioso projetado para empresas de médio porte. A Kettle só precisou de um aparelho, pois até 10 locais podem se conectar a ele na rede. “O Business Edition 3000 tem os recursos dos quais precisamos, é fácil de configurar e usar, tem uma expectativa de vida útil longa e permite que os funcionários movam seus telefones para um novo escritório sem precisar refazer toda a fiação”, diz Berry.

O parceiro local da Cisco, IPcell, trabalhou com a equipe de TI da Kettle para garantir que a mudança do sistema telefônico antigo para o Cisco Business Edition 3000 fosse simples e não interrompesse os negócios. A Kettle forneceu antecipadamente para a IPcell uma lista de funcionários e seus ramais. Quando os telefones Cisco Unified IP chegaram, a IPcell colocou o sistema em funcionamento em menos de três dias. “Asseguramos que as extensões estavam corretas e que cada telefone tinha as configurações adequadas, depois foi só ligar”, disse Iain Howard, gerente de infraestrutura da Kettle Produce.

“Não preciso mais pensar se a pessoa está no escritório ou na estrada, agora posso contatá-la onde esteja ligando para seu ramal do escritório.”

— Iain Howard, Gerente de Infraestrutura, Kettle Produce, Ltd.

A Kettle Produce começou com os mesmos recursos de telefonia com os quais os funcionários já estão acostumados, e está introduzindo lentamente mais recursos, como chamadas em conferência, criação de catálogos de endereços e uso do PC como um softphone. Além disso, os vendedores usam o recurso Unified Mobility para encaminhar chamadas do seu número do escritório para seus telefones celulares, permitindo que os clientes e colegas de trabalho entrem em contato mais facilmente. “Não preciso mais pensar se a pessoa está no escritório ou na estrada, agora posso contatá-la onde esteja ligando para seu ramal do escritório”, disse Howard.

Para os funcionários que dividem seu tempo entre dois locais, a empresa configurou o Cisco Business Edition 3000 para tocar nos dois locais, portanto é desnecessário que as pessoas tenham dois ramais.

Resultados

Comunicações internas mais eficientes

A comunicação entre os locais foi simplificada pela capacidade de usar números de ramal de quatro dígitos. Esse recurso facilita a comunicação de alterações nos pedidos do cliente de forma oportuna, evitando a perda de uma oportunidade de receita ao não produzir o pedido completo ou perda ao embalar vegetais que o cliente não aceitará.

A empresa também aprecia o fato de poder oferecer a todos os funcionários os mesmos recursos de telefonia. “Antes tínhamos uma divisão de classes, porque alguns funcionários tinham os telefones mais básicos, enquanto outros tinham recursos mais avançados, como identificador de chamadas”, diz Berry. “Com os telefones Business Edition 3000 e Cisco Unified IP, todos têm identificador de chamadas, a capacidade de colocar chamadas em espera, transferir ligações, e muito mais.”

LISTA DE PRODUTOS

Unified communications

- Cisco Business Edition 3000
- Telefones IP Cisco Unified IP 6900 Series
- Gateway de voz analógico Cisco VG224

Gerenciamento simplificado

A IPcell mostrou rapidamente à equipe de TI como gerenciar o Cisco Business Edition 3000. “A interface de gerenciamento é muito simples”, diz Howard. “Só configuramos um novo usuário, um novo telefone e depois conectamos o usuário ao telefone. Isso fala por si só.”

O gerenciamento central da voz em ambos os locais economiza tempo valioso para a equipe de TI pequena. “Se há um problema com os telefones no outro local, não precisamos mais dirigir até lá, vestir uma roupa de produção e inspecionar”, diz Berry. “Podemos controlar tudo a partir de um portal de administração central.”

Movimentações, inclusões e mudanças de ramal telefônico também são mais simples. Antigamente, a empresa precisava pagar US\$ 100 por hora a um técnico para mover telefones, se os funcionários mudavam para um novo escritório. Esse processo envolvia verificar a quais portas o telefone se conectava, e depois trocar os cabos no painel de conserto. “Antes, quando éramos avisados de que uma pessoa ou departamento estava de mudança, reclamávamos porque isso significava um dia de cabeamento”, diz Berry. “Agora basta desconectar o telefone do escritório antigo e reconectar no novo local, e funciona”. Não somente a empresa está economizando dinheiro, mas os funcionários também podem começar a usar seus telefones imediatamente após a mudança, sem precisar esperar a visita do provedor de serviços.

Experiência com o usuário aprimorada

Supermercados e varejistas que desejam fazer um pedido não precisam mais tentar o número do escritório e o número do celular do seu representante e vendas. Agora, uma ligação para o número do telefone do escritório também é recebida no telefone celular.

A empresa configurou o sistema de forma que, se uma ligação para a mesa principal não for atendida dentro de dois toques, a ligação será encaminhada para todos os outros telefones. Essa configuração ajuda a assegurar que todas as chamadas do cliente serão respondidas imediatamente.

Próximas etapas

A Kettle Produce espera ansiosamente usar mais recursos do Cisco Business Edition 3000, como fazer uma chamada com vídeo tão fácil quanto fazer uma chamada de voz. A chamada com vídeo pode substituir determinadas reuniões presenciais, por exemplo, com um parceiro de negócios na Espanha que produz brócolis nos meses de inverno, economizando tempo e custos de viagem.

Saiba mais

Para saber mais sobre o Cisco Business Edition 3000, visite:

<http://www.cisco.com/en/US/products/ps11370/index.html>

Para saber mais sobre o Cisco Collaboration, visite: <http://www.cisco.com/go/collaboration>.

Para participar de conversas e compartilhar melhores práticas sobre colaboração, visite:

<http://www.cisco.com/go/joinconversation>.



Sede - América
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Sede - Ásia e Pacífico
Cisco Systems (USA) Pte. Ltda.
Singapura

Sede - Europa
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

A Cisco possui mais de 200 escritórios no mundo todo. Os endereços, números de telefones e fax estão disponíveis no site www.cisco.com/go/offices.

 Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Cisco e/ou de suas afiliadas nos EUA e em outros países. Para ver uma lista de marcas comerciais da Cisco, acesse este URL: www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do termo "parceiro" não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)