

SMILES DECOLA E OPTA POR REDE SEM FIO

Administradora do segmento de recompensa e fidelização constrói infraestrutura de ponta para administrar dados de 9,3 milhões de participantes do Programa Smiles



Um negócio novo, com infraestrutura inovadora e modelo operacional igualmente desafiador. Este era o cenário quando a Smiles tornou-se um programa de coalizão, empresa independente e com ações negociadas em Bolsa de Valores, após oferta pública inicial de ações (IPO na sigla em inglês) realizada em abril, na qual captou cerca de R\$ 3 bilhões.

Alguns meses antes do IPO, a Smiles iniciou o processo de independência, deixando de ser um departamento da companhia aérea e virando uma empresa do Grupo GOL, responsável pela administração do programa de relacionamento com clientes.

Com isso, foi necessário buscar uma

sede própria, com uma infraestrutura completa e adequada de comunicação – voz, dados e imagens. Contando com o apoio da A.Telecom, parceira da Cisco, tanto para a construção da nova rede 100% wireless, quanto para a manutenção da infraestrutura, sob o modelo conhecido pela sigla IaaS (Infrastructure as a Service), a Smiles teve disponível uma solução composta de LAN, WAN, Firewall, Wireless, Jabber e Be 6000.

O pacote tecnológico permitiu ofertar uma plataforma de colaboração integrada, segura e adaptável às necessidades dos colaboradores e às diversas plataformas de BYOD (Android, Windows e Apple), conta Ricardo Amaral, consultor de negócios estratégicos da A.Telecom.

Massa de dados

Saltando de 15 funcionários para 70 nesta nova fase, a recém-criada empresa teve como desafio a construção de uma infraestrutura completa e confiável em pouco tempo. “Éramos um departamento dentro de uma empresa e tivemos que, em poucos meses, operar em uma nova sede, com sistemas e controles próprios, e também com uma infraestrutura adaptada à operação”, conta Pedro Dorico, CTO da Smiles S.A.

Além de continuar sendo uma importante ferramenta de relacionamento com os clientes GOL, o Programa Smiles cresceu após o IPO, ampliando a relação com parceiros nos mais variados segmentos: bancos, cartões de crédito, lojas virtuais, grandes redes

de varejo, postos de combustível, restaurantes, hotéis, editoras, etc, além de seis empresas aéreas. “Milhas viraram uma moeda valiosa”, ressalta Dorico.

Escritório na maleta

Um dos requisitos básicos da rede de comunicação era a conectividade. Primeiro porque os sistemas da companhia estão distribuídos em dois data centers - Tivit e Oracle, acessados remotamente, e depois porque era unanimidade que o escritório fosse referência em inovação, inclusive em espaço de trabalho, sem mesa fixa e com a possibilidade de trabalho remoto.

Assim, confirmou-se a ideia de que o escritório passasse a ser o laptop do profissional, com telefone, ou melhor, softphone, videoconferência e outras ferramentas de colaboração. “Em uma empresa como a Smiles, que oferece um alto valor agregado, com poucos funcionários, oferecer as ferramentas certas para garantir a produtividade é fundamental”, destaca Ricardo Amaral, da A.Telecom.

Para a construção da infraestrutura, a Smiles avaliou várias soluções de mercado, optando finalmente pelos

equipamentos da Cisco. Pedro Dorico revela que, como resultado da pesquisa de mercado e do benchmark, optou pela Cisco por vários fatores, principalmente funcionalidade e TCO (custo total de propriedade). “Encontramos nas soluções Cisco facilidade para administrar e maior integração”, pondera Dorico.

Ao optar por rede sem fio, uma das preocupações do projeto foi a disponibilidade da infraestrutura. Dorico destaca que assim como a área administrativa de um banco, a Smiles não pode sofrer interrupção, principalmente no horário comercial. Qualquer parada impacta a produtividade da empresa e sua capacidade de atuar em processos críticos ligados à operação, como atendimento aos clientes, vendas e funções do backoffice da companhia, relacionados à emissão de passagens aéreas ou à venda dos produtos no e-commerce.

Usabilidade

Pedro Dorico diz que a infraestrutura está sendo bem assimilada pelos colaboradores Smiles. A rede sem fio e o softphone são utilizados por 100% das pessoas, inclusive porque o ambiente não prevê a instalação de terminais telefônicos sobre as mesas. O chat é utilizado por metade do grupo, e a videoconferência está em fase piloto. “No momento, fazemos um piloto para o tuning da solução”, indica o executivo da Smiles.

Segundo ele, ao projetar a infraestrutura, foram considerados economia com comunicação e espaço físico, assim como a facilidade de acesso e manutenção. Um dos itens ponderados foi a mão de obra. “Não contamos com especialistas internos, toda a infraestrutura e o suporte de telecom são oferecidos como serviço, e o SLA foi ajustado aos requisitos da nossa operação”, explica Pedro Dorico. A A.Telecom se responsabilizou tanto pela aquisição dos equipamentos, quanto pela instalação, operação e manutenção. ■

CONECTIVIDADE

Soluções disponíveis no novo escritório SMILES:

1. Unified Communications e Colaboração (Chat, Video e Voz)
2. Gestão unificada das plataformas
3. Confiabilidade
4. Segurança
5. Mobilidade
6. BYOD
7. CAAS
8. NAAS



Fundamentos
Intelligent Solutions

A Fundamentos desenvolve e implementa projetos sob medida no formato de “Turn Key”.

Serviços

Construção e Normatização de Data Center

Rede Elétrica

Infraestrutura

Cabeamento Estruturado Metálico

Cabeamento Óptico

Wireless Indoor e Outdoor

Telefonia IP

Sistemas de Monitoramento

Projeto de TI/Telecom

Sistema de Detecção e Combate a Incêndio

Equipe de Técnicos Residentes

LAN Switching

Entre em contato conosco:

Fone: (12) 2139-6600

E-mail:
fundamentos@fundamentos.com.br

Endereço:
Av. Francisco José Longo, 1612/1614
VI. Bethânia - S. José dos Campos - SP

www.fundamentos.com.br