

A COLABORAÇÃO CHEGA AO SETOR FARMACÊUTICO

Satisfação com os resultados alcançados na matriz foi decisiva na estratégia de expandir soluções de telefonia IP e videoconferência para todas as unidades da Takeda

Multinacional japonesa fundada há mais de 230 anos, a Takeda é uma companhia farmacêutica global, que direciona seus esforços de pesquisa para seis áreas terapêuticas diferentes (cardiovascular e metabólica, oncologia, imunologia e área respiratória, neurologia, medicina geral e vacinas). No Brasil, a empresa é dona de marcas tradicionais de medicamentos isentos de prescrição, como Neosaldina e Nebacetin. Em território nacional, a empresa conta com aproximadamente 2 mil colaboradores, distribuídos nos escritórios

de Santo Amaro (SP), Rio de Janeiro (Vacinas), a fábrica em Jaguariúna (SP), além da Multilab, que conta com uma planta em São Jerônimo e um escritório em Porto Alegre, ambos no Rio Grande do Sul.

Devido a um movimento global pelo qual a empresa passou, o Brasil se tornou sede da nova região LATAM (América Latina), que engloba ainda Argentina, Colômbia, Equador, México, Peru e Venezuela. E também por isso, ficou evidente a necessidade de revisar o sistema de telefonia. “Em 2014, decidimos trocar a plataforma de telefonia, que, além da capacidade limitada, não atenderia

o crescimento da companhia, nem as demandas de colaboração”, conta Alex Money, IT Process & Project Manager da Takeda.

Uma ressalva: a nova solução precisaria atender a necessidade de acessibilidade, ou seja, qualquer colaborador da Takeda em viagem ou em home office precisaria trabalhar como se estivesse no escritório.

O sistema de videoconferência também precisava ser melhorado, facilitando o relacionamento do presidente da Takeda, que também assumiu a posição de Area Head LATAM, com os demais executivos da região; e segundo, tornando eficiente a comunicação entre a sede regional e as operações dos outros países da América Latina, Japão e Cingapura.

De acordo com Money, o projeto começou com a escolha da Cisco, como provedora de soluções, e da Planus – integradora especializada em rede e colaboração, mobilidade, virtualização e sistemas convergentes, que assumiu o projeto.

O pontapé inicial se deu com a implantação na matriz brasileira, em São Paulo, que conta com mais de 300 colaboradores, entre os quais, os principais executivos da Takeda na região, tornando o escritório paulistano o campo ideal para ativação dos novos recursos.

Além de substituir a tecnologia



anterior, o pacote da Cisco envolveu sete tipos de equipamentos – de dispositivos inovadores de videoconferência à estrutura de contact center, passando por telefones IP multifuncionais.

“Começamos avaliando a telefonia, e o projeto foi avançando, incluiu recursos inovadores de conferência, até chegar à realidade atual, que contempla cerca de 530 ramais IP”, explica Money. Ele lembra que, em conjunto com a Cisco e com a Planus, a área de TI da Takeda resolveu fazer a transição do escritório paulista em duas fases, atendendo primeiro o time de liderança da empresa e, depois, os demais colaboradores.

O processo de ativação, que começou em abril de 2015, levou três meses e serviu de modelo para a mudança em curso (setembro de 2015) na fábrica de Jaguariúna e também para a implantação na Multilab em fevereiro de 2016.

Componentes

“O gerenciamento de toda a solução centraliza-se na plataforma Business Edition 6000, instalada no escritório de São Paulo, e provê serviços a outras localidades”, explica Ana Cláudia Plihal, Diretora Comercial da Cisco.

Ela complementa que, desta forma, a empresa já está preparada para expansão de escritórios e principalmente de novos serviços sem grandes investimentos.

Adicionalmente, a solução inclui 350 telefones IP, modelo CP3905, e outros 140, modelo CP7821, atendendo aos diferentes perfis de usuário. O escopo inclui ainda 15 aparelhos, modelo 8831, especialmente dedicados às salas de reuniões.

A estrutura de videoconferência, por sua vez, inclui 25 modelos 8945,

BASE INSTALADA

Telefonia IP

Central Telefônica IP

Sistema de videoconferência

Sistema de Contact Center

que agregam funcionalidades para esse tipo de comunicação, e uma plataforma SX 20, instalada em uma sala de reunião com capacidade para 20 pessoas.

Outra inovação que favoreceu a alta direção da Takeda e promoveu uma maior interação entre os executivos de diretoria, o DX 70 é um equipamento individual de videoconferência, que foi instalado na casa do Head de Medical Affairs para Emerging Markets. “Em função de ter equipes em diversas regiões, ele precisa de agilidade, inclusive da possibilidade de realizar as chamadas direto de casa”, justifica Marcelo Pafumi, Business Unit Manager da Planus.

Contact Center

Por ser uma indústria farmacêutica, a Takeda também necessita manter uma estrutura de contact center. Nesta área, a opção foi pela plataforma CCX 10, com 15 pontos de atendimento (PAs), os quais envolvem recursos como fila de atendimento e unidade de resposta automática (URA).

“É uma demanda crítica para nós, pois a regulamentação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) exige um serviço de SAC, inclusive com 0800”, detalha Money.

Ele explica que, por ser ainda mais crítico do que os outros componentes, o contact center foi observado de perto na transição. “Fizemos a

mudança em 4 semanas, sem qualquer impacto no serviço. Foi um passo fundamental no projeto”, reforça.

Colaboradores

O público formado pelos colaboradores foi contemplado em várias frentes. “O projeto proporcionou um ambiente mais moderno e dinâmico, agregando mobilidade e influenciando no aumentando da produtividade dos colaboradores”, diz Money.

Segundo ele, a telefonia IP agregou ainda a facilidade de gerenciamento, pois a infraestrutura pode ser monitorada a partir de vários parâmetros. “Em termos de capacidade, tivemos um incremento de 25% em relação à plataforma anterior, mas não estou contabilizando o upgrade tecnológico”, complementa.

Pafumi, da Planus, lembra que a tecnologia favorece a tomada de decisão, ao fortalecer a colaboração entre os funcionários. Ele lembra que a Takeda tem muitos colaboradores remotos, o que demandava reuniões via telefone e, em casos mais complexos, viagens de fato. “Com a solução Cisco, a cultura de tomada de decisões muda, torna-se mais ágil, principalmente em nível inter-regional”, explica.

Outro ponto positivo, na avaliação do executivo da Planus, é a escalabilidade da plataforma. Apesar de a Takeda já ter ativado um sistema com 25% de capacidade adicional, a tecnologia adotada permite ampliações modulares sob demanda.

Ana Cláudia, da Cisco, reforça o papel da tecnologia como suporte à cultura de colaboração. “Preparamos a empresa para implementar todo tipo de campanha ou estratégia de comunicação de forma simples e dinâmica”, finaliza. ■