

Souza Cruz

investe em telefonia IP para cortar gastos

Solução Cisco Call Manager permite definir rota de menor custo em ligações DDD, além de viabilizar ligações intrarede para evitar chamadas DDI

A Souza Cruz, empresa do setor de tabaco, está em processo de modernização do seu sistema de telefonia, atualizando toda a infraestrutura de seus 16 sites no Brasil. A iniciativa faz parte do programa Be Connected, a ser implantado em todas as empresas da British American Tobacco (BAT), grupo do qual a Souza Cruz faz parte, na América Latina e Caribe.

“A intenção é reduzir os custos de telefonia a partir da voz sobre IP, além de trazer maior mobilidade aos funcionários”, explica Matheus Ferreira, gerente de TI para a área de Product Center e Global Leaf R&D da companhia. Para isso, a Souza Cruz escolheu as soluções da Cisco, que já são utilizadas em sedes da BAT em outros países, e a integradora Nap IT Network Solutions como prestadora do serviço de instalação e consultoria do projeto.

Antes de tudo, é preciso lembrar que a companhia já possuía experiências com telefonia IP. Em janeiro de 2015, a Nap IT realizou um projeto piloto na matriz, localizada no Rio de Janeiro, e diagnosticou que a infraestrutura era híbrida – 70% analógica e 30% VoIP. Porém, os equipamentos estavam obsoletos



MATHEUS FERREIRA, GERENTE DE TI PARA A ÁREA DE PRODUCT CENTER E GLOBAL LEAF R&D DA SOUZA CRUZ

e sem suporte de manutenção. Após quatro meses de análise, chegou-se a conclusão de que 12 sites da Souza Cruz precisavam atualizar os sistemas de telefonia.

A partir dessa avaliação, a Nap IT iniciou o planejamento das soluções que seriam compradas para compor o projeto. Entre os 11 softwares de comunicação unificada (UC) adquiridos, destaca-se o Cisco Call Manager 10.0, que faz a gerência de todo o ambiente inclusive dos serviços de Voice Mail, Instant Messaging, Compartilhamento de Tela (via softphone) e Videoconferência (via soft

e hardphone) pela rede local e pela internet (SIP), entre outras funcionalidades que facilitam a comunicação de voz e vídeo. Foi adquirido também o Cisco VCS Expressway, para garantir a segurança do sistema de telefonia IP.

Ferreira comenta que a análise e o planejamento da Nap IT foram fundamentais para o projeto, diminuindo os gastos com soluções desnecessárias, bem como evitando a compra de equipamentos sem planejamento. “Eles apresentaram um mapa do que já tínhamos e o que poderíamos ter para agregar benefícios, facilitando na hora de adquirir novas soluções.”

De acordo com Vagner Aguiar, consultor de telecomunicações da Nap IT e gerente de implementação do Projeto Be Connected na Souza Cruz, toda a integração dos sistemas garantiu ruído zero durante o projeto.

Treinamento e nova estrutura Wi-Fi

Mas apesar do planejamento, o projeto não deixou de enfrentar alguns obstáculos. No escritório, o principal desafio foi a manutenção de algumas linhas analógicas para

suportar equipamentos como fax e ramais de serviços, entre eles código de portas e sistemas de alarme. Outro ponto a ser superado foi a necessidade de reestruturar a rede sem fio (Wi-Fi) para fortalecer o sinal e prover conectividade aos aparelhos móveis dos colaboradores.

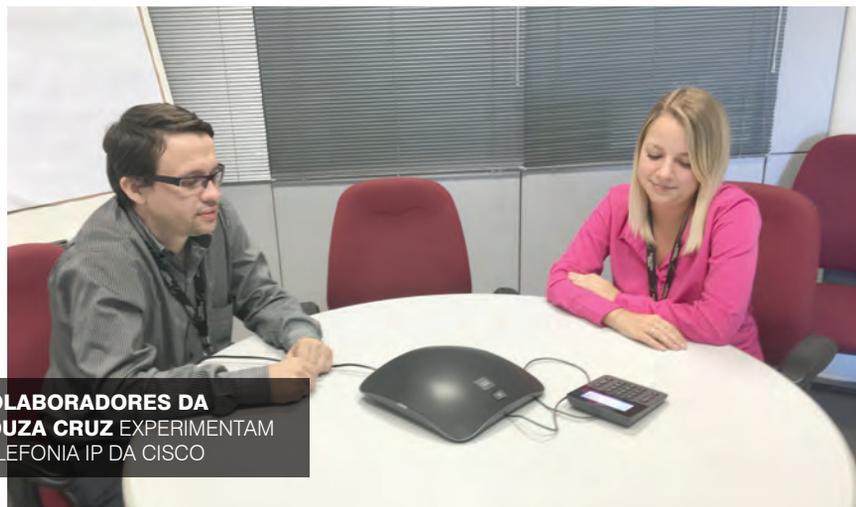
Essa etapa foi vencida com a análise e implantação de novos switches e access points. Mas ainda restavam dois outros desafios: treinar os colaboradores para utilizar a nova tecnologia; e fazer a transição da telefonia sem impacto. “Montamos um showroom onde realizamos os treinamentos específicos e a implementação assistida pelos usuários”, explica Aguiar.

Telepresença e a mobilidade

Segundo ele, o investimento em telepresença da Souza Cruz foi pequeno neste projeto, visto que foram adquiridos apenas dois aparelhos SX20 para salas de reunião, um instalado na matriz no Rio de Janeiro e outro na fábrica em Cachoeirinha (RS). O consultor ressalta que as 11 salas de vídeo mantidas pela Souza Cruz no país precisaram apenas de adaptações para receber os novos sistemas de videoconferência.

“O sistema ainda é obsoleto. Há um projeto de substituir todos estes equipamentos antigos Cisco SX20 ainda neste primeiro semestre de 2016”, adianta.

Ferreira, da Souza Cruz, confirma que a companhia já estava acostumada com o uso da telepresença, mas faltava um item: mobilidade. Ele também ressalta que as salas de videoconferência são muito utilizadas, o que acaba gerando dificuldade em agendar reuniões. Por isso, foram adquiridos aparelhos telefônicos com câmeras e displays embutidos,



permitindo que os colaboradores responsáveis por decisão (gerentes e diretores) passassem a contar com videoconferência em suas salas ou por meio de seus celulares.

Aguiar diz que foram comprados sete modelos de aparelhos, sendo um móvel, totalizando 1,4 mil telefones. Até o final da implantação, o projeto terá 2,5 mil equipamentos. O sistema já abrange mais de 700 usuários nos três locais onde o projeto foi entregue - Rio de Janeiro, Product Center, Global Leaf R&D e o Centro Integrado de Distribuição (CID), de Porto Alegre (RS). Quando finalizado, cerca de 7 mil funcionários e terceiros serão abarcados pela nova tecnologia.

A adoção do telefone Cisco CP-7825 (mobile), por exemplo, também trouxe uma vantagem que Ferreira considera estritamente necessária para os pesquisadores da Souza Cruz, que não podem contar com aparelhos telefônicos dentro do laboratório.

“Os laboratórios possuem uma antessala, onde se encontram todos os telefones, mas às vezes é preciso que o pesquisador entre com o aparelho. Por isso a necessidade de um mobile”, explica.

Diretores e gerentes seniores da Souza Cruz contam com o Cisco Jaber, um aplicativo de smartphome que permite que o celular vire o ramal de telefone. “Dessa forma, ele pode utilizar apenas o próprio dispositivo móvel”, comenta Ferreira.

A solução também traz comodidade para o usuário, visto que as chamadas podem ser realizadas de qualquer lugar. O recurso é particularmente interessante para os colaboradores responsáveis pelo relacionamento internacional da Souza Cruz, que precisam se adaptar a diversos fusos horários.

Redução de custos vai pagar tecnologia

Além da mobilidade e facilidade de acesso, a Souza Cruz prevê o retorno do investimento a partir da redução do custo de ligações internacionais., uma vez que as chamadas serão feitas pela rede de dados.

Além disso, o Call Manager pode calcular a rota de menor custo, transformando ligações interurbanas (DDD) em locais, desde que a chamada seja direcionada a uma região que conte com uma filial atualizada com a telefonia IP. ■