

Comunicações Unificadas CI&T



Desafios

- Fornecer uma solução de telefonia capaz de atender à demanda atual de comunicação da empresa, e também uma plataforma que pudesse crescer na mesma velocidade dos negócios da CI&T.
- Melhorar a produtividade da empresa e reduzir custos com o fornecimento de uma comunicação de melhor qualidade.
- Proporcionar interfaces de usuário intuitivas e automatizar tarefas rotineiras.

Solução

- Comunicações Unificadas da NEC foi a solução escolhida. Confiável, escalável e eficiente, o SV8500 é um servidor de aplicativos avançados com suporte a voz, comunicações unificadas e soluções de mobilidade para dezenas de milhares de usuários.

Resultados

- Mais praticidade e rapidez na comunicação corporativa, gerando produtividade, mobilidade, segurança e redução de custos operacionais à CI&T.
- Melhoria na qualidade da comunicação corporativa entre colaboradores e clientes da CI&T.
- Aumento da satisfação dos clientes.

A solução Comunicações Unificadas (UC) é a mais atual e moderna ferramenta de comunicação com convergência e integração de todas as formas de tecnologia, redes, sistemas e aplicativos de negócios – em qualquer aparelho, em qualquer local. Essa solução tem dado às pequenas, médias e grandes empresas todas as ferramentas de que elas precisam para se manter competitivas, como, por exemplo, informar a quem telefona a seu funcionário onde ele está e a que horas retorna, encaminhar uma chamada para o seu celular quando estiver em reunião, entre outras facilidades.

Em busca de uma plataforma de comunicação assim, completa e confiável, a CI&T, multinacional de TI com diversos centros de desenvolvimento espalhados pelo Brasil e pelo mundo, adotou a solução de Comunicações Unificadas Univerge da NEC, uma poderosa plataforma de comunicação empresarial capaz de suportar até 4.000 ramais em um único sistema.

Desafios

“Nosso processo de desenvolvimento baseia-se em uma proximidade e em uma transparência muito grandes com nossos clientes, o que exige uma solução de comunicação robusta e segura, que vai muito além do serviço de telefonia. E mais: nossa taxa de crescimento é muito elevada, por isso precisávamos não apenas de uma solução tecnológica capaz de atender nossa demanda atual de comunicação, mas também de uma plataforma que pudesse crescer na mesma velocidade dos nossos negócios”, diz Daniel Jerzolimski, CIO da CI&T.

A solução utilizada anteriormente pela CI&T estava no limite da sua capacidade, e vários colaboradores ressentiam-se da falta de ramais. Diante dessa realidade, a NEC, provedora global de soluções integradas de Tecnologia da Informação e Comunicação, assumiu o desafio de melhorar a produtividade da empresa, contribuindo para a implementação de uma solução de comunicação colaborativa que aumentasse a sua disponibilidade, integrando os escritórios remotos com a matriz. Ou seja, a solução deveria ser, ao mesmo tempo, ágil e flexível, capaz de acompanhar o crescimento organizacional futuro e reduzir custos com o fornecimento de uma comunicação de melhor qualidade, satisfazendo tanto os clientes internos quanto os externos.

Solução

Utilizar a plataforma UC da NEC significa se comunicar de forma mais fácil e eficiente. Ou seja, a solução Comunicações Unificadas:

- Permite encontrar as pessoas com quem deseja entrar em contato através de listas ricas em detalhes.
- Permite saber onde as pessoas estão e tomar decisões com base nos resultados.
- Engloba todas as formas de comunicação de voz, mensagens instantâneas, vídeo e colaboração.
- Automatiza as suas comunicações de forma inteligente, baseando-se em sua disponibilidade: encaminha suas chamadas quando você estiver fora do escritório, informa para quem você deve telefonar quando está em uma reunião e notifica seus contatos sobre o seu retorno.
- Integrada a seus aplicativos e seus processos de negócios, oferece à sua organização novas formas de atuar.

O escopo de telefonia da NEC abrange toda a extensão de possibilidades:

- Telefones analógicos tradicionais.
- Telefones digitais com displays.
- Telefones IP, dispendo de tudo o que você encontra em um telefone digital, mas com todas as vantagens de IP.
- Telefones baseados em SIP.
- Softphones para trabalhadores remotos e funcionários que viajam.
- Telefones de tela grande para a execução de aplicações XML personalizada.
- Videofones, para comunicações de vídeo ponto a ponto.

Na parceria com a CI&T, o servidor de comunicação UNIVERGE SV8500 da NEC foi a solução escolhida. Confiável, escalável e eficiente, o SV8500 é um servidor de aplicativos avançados com suporte a voz, comunicações unificadas e soluções de mobilidade para dezenas de milhares de usuários. Projetado com um rico conjunto de facilidades e flexibilidade de escala, atende às necessidades de grandes empresas, suportando até 192 mil portas em rede.

“O fato de a nova solução ser IP trouxe agilidade à migração de ramais e menos custos com manutenção de cabeamento. Além disso, a solução IP trouxe maior integração dos escritórios remotos com o HQ, reduzindo despesas com ligações internacionais e interurbanas”, diz Jerzolimski.

Resultados

Os colaboradores da CI&T utilizam a solução de telefonia para se comunicar diariamente entre si, nos diversos centros globais de desenvolvimento e também com seus clientes, empresas localizadas no mundo todo. Esse novo recurso de telefonia trouxe à companhia diversas facilidades, como salas de teleconferência, caixa postal e viva-voz em todos os ramais.

Com a solução Comunicações Unificadas, a qualidade das ligações melhorou consideravelmente, o que abrangeu também a troca do provedor de link de telefonia. Ao se comunicar com mais praticidade e rapidez, a equipe CI&T pode, por meio do novo sistema, gerar produtividade, mobilidade, segurança e redução de custos operacionais à empresa.

“O maior benefício que tivemos foi a melhoria na qualidade da comunicação corporativa entre colaboradores e clientes da CI&T, que estão espalhados por todo o mundo. O maior resultado disso foi o aumento na satisfação dos nossos clientes, o que é chave para o sucesso dos nossos negócios”, afirma Jerzolimski, CIO da CI&T.

Sobre a NEC

A solução Comunicações Unificadas da NEC foi desenvolvida para diferentes dimensões empresariais, com tecnologia que permite acesso a diversas facilidades, como e-mail, voice mail e mensagens instantâneas, de qualquer dispositivo, em qualquer lugar e a qualquer tempo, além de poder localizar facilmente o seu contato e a melhor forma de se comunicar.