

Telefonia IP / Solução Wi-Fi

Ramos Transportes



Cliente

- Ramos Transportes

Indústria

- Transporte de cargas

Desafios

- Dificuldade de gerenciamento e manutenção da plataforma multifabricantes
- Necessidade de escalabilidade para suportar crescimento do negócio
- Prover confiabilidade e redundância à infraestrutura que suporta o negócio

Solução

- Telefonia IP Cisco (Communication Manager) com plataforma centralizada, atendendo a todos os sites da empresa
- Solução Wi-fi Cisco, com controle e gerenciamento centralizado e redundância geográfica

Resultados

- Tecnologia aderente ao negócio, facilitando o gerenciamento e reduzindo custos operacionais
- **ROI extremamente rápido (da ordem de 6 meses)**
- Solução aderente à grande capilaridade do cliente, que tem presença dispersa em todo o território nacional
- Reduzida infraestrutura necessária para abrir uma nova filial
- Centralização do call center, reduzindo custos através da otimização de recursos, padronizando e melhorando o atendimento a clientes
- Escalabilidade

Tecnologia aderente ao negócio e retorno do investimento extremamente rápido (da ordem de 6 meses). É assim que **Fabiano Matos Pinheiro**, gerente de infraestrutura de TI da **Ramos Transportes**, descreve as principais características de dois projetos implementados recentemente pela NEC Brasil na empresa, um dos maiores players do mercado de cargas fracionadas do Brasil.

“Temos com a NEC uma parceria muito estreita e marcada por total confiança desde 1997, quando instalamos nosso primeiro PABX digital”, avalia o gerente. O relacionamento entre as duas empresas consolidou-se com os ótimos resultados colhidos nos dois recentes projetos, que visam garantir confiabilidade e redundância à infraestrutura que suporta os negócios da empresa de transportes.

No primeiro, pioneiro na América Latina tanto com relação às soluções fornecidas quanto aos conceitos utilizados, a NEC implementou e colocou em uso uma estrutura de telefonia baseada em VoIP centralizada, facilmente gerenciável e com custo de operação reduzido. No segundo projeto, a Ramos ganhou maior estabilidade no suporte às atividades operacionais das filiais, que utilizam coletores de dados e rede wi-fi para controle e rastreamento das cargas. Nos dois casos, houve ganho em termos de flexibilidade e escalabilidade.

Os projetos implementados pela NEC na empresa de transportes podem também ser utilizados em qualquer organização que necessite de estrutura de comunicações eficiente, flexível e escalável, com gerenciamento simplificado e custo operacional reduzido. As soluções são perfeitas para corporações e instituições com grande capilaridade (como filiais numerosas) e que necessitam de fluxo de informações rápido, em tempo real e sem instabilidades.

Desafios

Com filiais em todo o Brasil e em contínua expansão, a Ramos via a necessidade de prevenir gargalos no gerenciamento da infraestrutura de comunicações e de operações. “O atendimento ágil e a eficiência operacional são elementos cruciais para o nosso negócio”, descreve Pinheiro.

“Buscávamos uma solução de telefonia que, além de nos tornar

menos dependentes de condições e ocorrências externas adversas, também colaborasse para aumentar a eficiência operacional, reduzir os custos e facilitar ações de manutenção e gerenciamento”, prossegue o gerente.

A empresa desejava garantir escalabilidade para suportar o crescimento dos negócios. “Percebíamos a necessidade, por exemplo, de reduzir o tempo necessário para colocar uma nova filial em funcionamento”, explica Pinheiro. A plataforma até então utilizada era composta por soluções de diversos fabricantes e a estrutura descentralizada exigia do pessoal de TI dedicação de tempo maior do que o desejado.

Ao mesmo tempo, a empresa via a necessidade de aumentar a eficiência e garantir a estabilidade da estrutura de redes wi-fi que suporta os cerca de 500 coletores de dados utilizados para controlar e rastrear as cargas embarcadas ou desembarcadas nas filiais. “Essa estrutura é vital para as operações da Ramos, pois alimenta todo o sistema de logística das cargas”, analisa Pinheiro. “Procuramos a NEC em um momento em que constatávamos certa instabilidade e, como sempre, a resposta foi imediata e eficiente.”

Solução

O projeto de telefonia implementado na Ramos é pioneiro na América Latina e engloba:

- **Cisco Call Manager 8.0** com cerca de 2 mil ramais, entroncamento SIP com operadora e plano de numeração para todo o Brasil (primeiro projeto desta natureza na AL);
- **Interfaces celulares SIP**, para redução de custos. em todas as filiais atendidas (com sobrevivência local);
- **Contact Center centralizado** com 200 PA's, com softphones para atendimento também a todo o Brasil;
- **Infraestrutura wireless Cisco** com gerenciamento centralizado.

Resultados

Um dos resultados comemorados pela Ramos é representado pelos números extremamente agressivos relacionados ao retorno do investimento.

- **Rápido retorno do investimento** (da ordem de 6 meses), com economia da ordem de R\$ 500 mil/mês.
- **Tecnologia aderente ao negócio**, facilitando o gerenciamento e reduzindo custos operacionais.
- **Solução aderente à grande capilaridade do cliente**, que tem presença dispersa em todo o território nacional devido à natureza de suas atividades (transporte de cargas fracionadas).

- **Redução da infraestrutura necessária** para abrir uma nova filial, com menor tempo necessário para início das operações e aumento da produtividade. A plataforma de telefonia é pré-configurada na matriz, bastando conectá-la à rede e aos aparelhos telefônicos.
- **Centralização do atendimento** através de um único call center em São Paulo (ao ligar para o número telefônico de uma filial, o cliente é direcionado de forma transparente para a central. Anteriormente, a empresa contava localmente, em cada filial, com um recurso que desempenhava o papel de call center. Hoje centraliza essa operação, reduzindo custos através da otimização de recursos (incluindo treinamento e gerenciamento de pessoal). O atendimento ao cliente pode ser facilmente padronizado e ajustado.
- **Redução drástica dos custos de telefonia.** As ligações telefônicas entre filiais são tratadas como se fossem ramal-a-ramal. Enquanto isso, ligações para números externos têm tarifação única.
- **Escalabilidade simplificada.** A multiplicação da rede pode ser realizada em velocidade extremamente rápida. O PABX é pré-configurado na sede e pode ser instalado na filial por pessoal sem conhecimento técnico especializado.

Sobre a Ramos Transportes

A Ramos iniciou suas atividades em 1938, quando o empresário Roque Ramos comprou seu primeiro caminhão, na cidade de Araçuaí (MG).

No início, Ramos realizava transportes para sua loja de comércio de secos e molhados e para terceiros. Em 1955, mudou-se para Teófilo Otoni (também em MG), onde passou a dedicar-se exclusivamente ao transporte de cargas. Em apenas 3 anos, o então Rodoviário Ramos abriu filiais em São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Belo Horizonte (BH) e Salvador (BA). Nos anos seguintes veio a expansão para diversos outros estados.

Atualmente, a Ramos Transportes está presente em todas as regiões do Brasil, com um total de 68 unidades.

Sobre a NEC

No Brasil, a NEC oferece soluções de telecomunicações e TI para operadoras, empresas e governo. A NEC também desenvolve no país projetos de supercomputação, broadcasting e identificação biométrica. Com 40 anos de experiência no mercado local, a NEC é subsidiária da NEC Corporation, uma das maiores companhias globais de tecnologia.

NEC Brasil

São Paulo: (11) 3003 2010
Outras localidades: 0800 726 0090
sac@nec.com.br
www.nec.com.br