



› Caso de Sucesso

GOOGLE SEARCH APPLIANCE NA OPTIMUS

Acesso fácil e rápido à informação de Agentes/Revendedores.

Desafio do Negócio

Com o objectivo de agilizar e melhorar a relação da Optimus com os seus Agentes/Revendedores, era necessário disponibilizar-lhes a informação da intranet de uma forma rápida, segura e eficaz. O Agente deveria utilizar a Intranet como uma importante ferramenta de trabalho e reconhecer a sua real mais-valia quer em termos de conteúdos quer na facilidade com que chega até eles.

A Solução

A solução utilizada para responder às necessidades da Sonaecom foi o Google Search Appliance. O Google Search Appliance conjuga software, hardware e serviços de suporte num único produto que se destina a dar à informação interna das empresas o mesmo tratamento que é dado pelo motor de busca Google à informação dispersa pela Internet. Ao funcionar de uma forma semelhante ao motor de busca Google, o Google Search Appliance organiza por critério de indexação todos os documentos, ficheiros ou conteúdos que estejam dispersos pelas várias bases de dados, servidores de ficheiros ou aplicações que coexistem dentro de cada empresa.

Desta forma, sempre que um Agente da Optimus tenha necessidade de aceder rapidamente a um documento específico, o Google Search Appliance garante que tal operação pode ser concluída em menos de 1 segundo, reduzindo drasticamente os custos inerentes à transformação da informação em conhecimento.

Implementação

O processo de implementação obedeceu ao processo produtivo da SAFIRA de Análise, Desenvolvimento, Qualidade, Formação e Produção. Na fase de análise foi feito um levantamento dos requisitos e objectivos a atingir com a solução. A fase de desenvolvimento consistiu na parametrização e configuração do Google Search Appliance e a criação de uma interface de pesquisa para o utilizador com o look&feel Optimus. Durante a fase de qualidade foram feitos testes unitários e testes de carga à plataforma, e em paralelo foi dada formação aos administradores de sistema que iriam ficar responsáveis pela manutenção e operação do Google Search Appliance.

A passagem a produção não foi mais do que uma comunicação na própria home-page do Portal do novo serviço de pesquisa disponibilizado. Os Agentes rapidamente adoptaram esta nova funcionalidade sem ser necessária qualquer formação ou gestão da mudança.

“A SAFIRA sabe conjugar vários factores que para nós são extremamente importantes, como é o caso do elevado know-how Google, capacidade de configuração, integração acompanhamento, suporte e reporting. Além disso, contribuiu para melhorarmos os nossos websites e portais, permitindo um acesso rápido a um bem precioso: informação relevante para o cliente. Isto é um factor decisivo num mercado competitivo e global.”

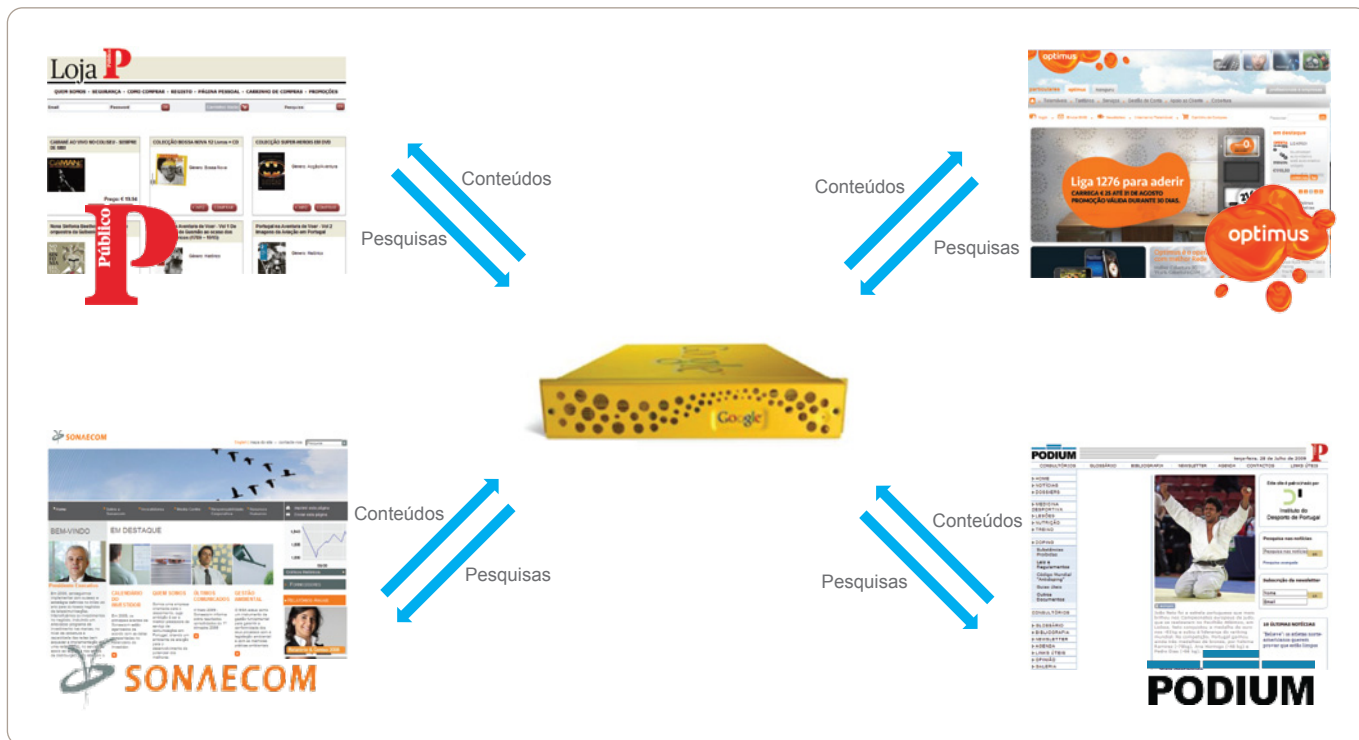


João Guerra
Team Leader da equipa Gestão e Desenvolvimento de Serviços
Sonaecom

Os Resultados

Esta solução tem um elevado nível de desempenho, propiciando resultados de pesquisa relevantes e um aumento significativo na produtividade dos Agentes da Optimus e consequentemente no nível de serviço que prestam aos Clientes.

O Google Search Appliance pode indexar milhões de documentos e as suas definições de segurança garantem que os utilizadores apenas podem aceder à informação para a qual têm autorização. Por outro lado, a experiência de utilização no dia-a-dia do site Google permite eliminar a necessidade de formação dos utilizadores.



A Optimus

A Optimus nasceu da união de empresas que integram os maiores e melhores grupos económicos nacionais e internacionais, do qual faz parte o Grupo Sonae, o maior accionista da operadora. Para dar resposta aos diferentes segmentos a Optimus apresenta, desde o lançamento, uma estratégia de abordagem ao mercado distinta, com ofertas diferenciadas para Clientes Particulares e para Empresas. A Optimus Negócios endereça Clientes Empresariais através de uma rede de Agentes regionais, de uma oferta exclusiva e de um serviço dedicado e especializado para o universo empresarial.

A SAFIRA

A SAFIRA desenvolve soluções e disponibiliza serviços de TI a empresas líderes dos principais sectores da economia, a nível nacional e internacional. Presta serviços de engenharia para aconselhar, auditar, arquitectar, conceber e gerir os sistemas de informação que suportam os negócios das organizações. A actuar no mercado desde 1997, a SAFIRA tem cerca de 50 clientes activos e uma equipa de mais de 110 profissionais altamente qualificados.

Para mais informações visite www.safira.pt

Contactos

SEDE

> Parque Suécia
Av. do Forte, 3 Edifício Suécia III - 1º
2794-038 CARNAXIDE

> T: +351 210 938 210 > F: +351 210 938 135
> E: info@safira.pt > W: www.safira.pt

POLÓNIA

> Park Postępu - Postępu 21
Budynek C
02-676 WARSZAWA

> T: +48 223 660 043 > F: +48 224 300 353
> E: info@safira.com.pl > W: www.safira.com.pl

