|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Visão geral  País ou região: Estados Unidos  Setor: Tecnologia  Perfil do cliente  A Intel desenvolve produtos inovadores de tecnologia digital, principalmente circuitos integrados. A Intel tem mais de 86.000 funcionários.  Situação comercial  A Intel queria fornecer aos usuários uma plataforma de colaboração unificada que permitisse a fácil alternância entre os modos de comunicação.  Solução  A Intel implantou o Microsoft® Office Communications Server 2007 para oferecer a todos os funcionários recursos de conferência e mensagens instantâneas multimodais com suporte a presença. A organização também está implantando continuamente recursos de voz e vídeo.  Benefícios   * Mais opções de comunicação para aumentar a produtividade dos funcionários * Substituição dos telefones de escritório por softfones, o que possivelmente reduzirá os custos e o suporte a funcionários de escritório móveis * Possível redução dos custos de audioconferência em 20% * Redução dos custos com viagens/logística e dos impactos ambientais |  |  | “Com a expansão da implantação, esperamos economizar 20% ou mais das nossas despesas com audioconferências. Quando você gerencia milhões de minutos por dia, essa estimativa é bastante significativa.”  Donald Clark, gerente de serviços técnicos, Intel  A Intel é a maior fabricante do mundo de chips semicondutores, de acordo com a receita de US$ 38,3 bilhões em 2007. A empresa buscava uma solução de comunicações unificadas para promover uma colaboração eficiente em suas operações globais. A Intel elegeu o Microsoft® Office Communications Server 2007 como a melhor solução para atender às suas necessidades e a implantou para seus 86.000 funcionários. Os engenheiros de software e serviços da Intel trabalharam em conjunto com a Microsoft para garantir a eficiência do software nos servidores Intel Xeon® e nos PCs com a tecnologia Intel vPro™. Ela implantou recentemente o Office Communications Server 2007 R2 para aproveitar o vídeo de alta definição, os serviços de audioconferência baseados em servidor, os recursos avançados de voz e o compartilhamento amigável de áreas de trabalho. A Intel espera que a economia de custo proporcionada pelos serviços de audioconferência e videoconferência de alta definição reduza os custos com conferências em 20% e proporcione processos ainda mais eficientes. |
|  |  |  |  |

Situação

Fundada em 1968 e com receita de US$ 38,3 bilhões, a Intel desenvolve produtos de tecnologia digital avançados e integrados, principalmente circuitos integrados. A organização de TI da Intel está sempre buscando oferecer aos seus 86.000 funcionários a melhor experiência de computação possível, preocupando-se também com a redução de custos.

Em 2000, a Intel reconheceu a importância dos padrões SIP para as comunicações e admitiu que o SIP poderia ser usado para proporcionar uma experiência de comunicação e colaboração de alta qualidade e a um custo baixo. Na ocasião, o SIP era usado normalmente em aplicativos de mensagens instantâneas, mas a Intel acompanhou o desenvolvimento da tecnologia para descobrir quando ela poderia interligar os vários métodos de comunicação usados pela empresa.

Em 2006, a Intel achou que o SIP poderia atingir esse potencial. Ela já havia implantado o Microsoft® Office Live Communications Server 2005 para utilizar sistemas de mensagens instantâneas e presença. Essa foi a primeira vez que a Intel lançou mão das comunicações baseadas em SIP. Além disso, os engenheiros de software e serviços da Intel trabalharam em conjunto com a Microsoft para garantir a execução perfeita do seu software nos servidores Intel Xeon e PCs com a tecnologia vPro.

Antes da implantação, vários funcionários da Intel usavam diferentes serviços de mensagens instantâneas baseados na Internet. O departamento de TI reconheceu o valor que as pessoas poderiam obter com essa tecnologia, mas precisava que elas cumprissem suas rigorosas políticas de segurança. A Intel solicitou que cada usuário baixasse e instalasse a solução de mensagens instantâneas para seus computadores, mas mesmo assim a adoção foi generalizada. “É bom quando se consegue ter uma base instalada rapidamente por escolha do usuário”, explica Donald Clark, gerente de serviços técnicos da Intel. “Foi assim que a Microsoft se tornou o nosso padrão, e ele é regido pela demanda popular. As pessoas sabem que será difícil se comunicar sem ele”.

A Intel usou também o serviço de conferência Web hospedado do Microsoft Office Live Meeting para conferências e compartilhamento de aplicativos. A maioria das conferências destinava-se a cinco ou seis pessoas que queriam compartilhar dados. A Intel usou o Live Meeting para as conferências Web, mas manteve separadamente um provedor de serviços de audioconferência para os componentes de voz. No momento, ela usa cerca de 35 milhões de minutos por mês em audioconferências.

Com o uso amplamente difundido dos sistemas de mensagens instantâneas, presença e webconferência, a Intel estava pronta para investigar os produtos que usam SIP para integrar presença, dados, voz e vídeo. “O SIP e a presença fornecem valor porque permitem que o usuário identifique os participantes disponíveis e alterne facilmente entre os modos de comunicação. Um usuário pode alternar entre os modos de voz, dados e vídeo, ou pode integrar todos eles”, observa Clark. “Você não conseguiria fazer isso sem um padrão comum para fazer as alternâncias”.

|  |
| --- |
| “O SIP e a presença fornecem valor porque permitem que um usuário identifique os participantes disponíveis e alterne facilmente entre os modos de comunicação. Um usuário pode mover-se entre os modos de voz, dados e vídeo, ou pode integrar todos juntos”.  Donald Clark, gerente de serviços técnicos, Intel |

Clark continua: “Nossa meta é fornecer as ferramentas de que os usuários precisam para concluir seu trabalho, independentemente de onde estão. Quando todos os modos de comunicação são integrados em uma única solução, os usuários podem trabalhar com eficiência em qualquer lugar”. A Intel queria remover as barreiras da comunicação e colaboração, inclusive as criadas pela localização, e cortar os custos dos seus recursos atuais de comunicação. Para isso, ela decidiu usar o SIP baseado em padrões em todas as formas de comunicação.

Solução

Após investigar os produtos de comunicação disponíveis, a Intel decidiu fazer a atualização para o Microsoft Office Communications Server 2007, a fim de fornecer a integração de sistemas de mensagens instantâneas, presença, voz e conferências de vídeo, áudio e Web. Depois de fazer a comparação com outros produtos do mercado, a Intel percebeu que a Microsoft tinha a melhor solução de comunicação, em parte por sua forte integração com outros aplicativos do Office e por sua conhecida interface do usuário. “A Microsoft fez um excelente trabalho ao incorporar a tecnologia SIP na sua tecnologia base”, explica Clark.

Escalabilidade e adoção

A Intel implantou um pool de servidores em 2007 que conseguiu gerenciar todos os seus 86.000 funcionários. “Estamos extremamente satisfeitos com o Office Communications Server 2007 e com a velocidade em que a Microsoft está trabalhando para tornar seus produtos verdadeiramente escalonáveis para organizações de grande porte”, comenta Clark. “Após um pequeno piloto para 5.000 usuários, migramos os 81.000 usuários restantes para os novos servidores em um fim de semana”.

“Após um pequeno piloto para 5.000 usuários, migramos os 81.000 usuários restantes para os novos servidores em um fim de semana”.

Donald Clark, gerente de serviços técnicos, Intel

Os usuários tiveram que baixar o cliente do Microsoft Office Communicator 2007 e receberam uma mensagem de email explicando os benefícios da atualização. Em cinco semanas, 86% dos usuários tinham feito a atualização. Depois desse período, a equipe de TI distribuiu o cliente para os usuários restantes; agora, mais de 96% dos funcionários estão usando o Office Communicator nas comunicações diárias.

|  |
| --- |
| “Temos outros produtos de vídeo, mas talvez eles não atendam às necessidades de toda a empresa”, explica Clark. “O Office Communications Server atende a esta necessidade porque todo funcionário está habilitado a usar.”  Donald Clark, gerente de serviços técnicos, Intel  other video products, but they may never meet the entire corporate need. Office Communications Server can meet this need because every employee is enabled.”  Donald Clark, Technical Services Manager, Intel |

Até mesmo funcionários como os designers de chips, que não usam máquinas com Windows®, solicitaram o acesso ao Office Communications Server 2007. A Intel conseguiu fornecer acesso a essas pessoas através do Microsoft Office Communicator Web Access. “Alguns engenheiros só precisam acessar emails uma vez por dia talvez e estão satisfeitos com os quiosques destinados a isso, mas usam o Office Communicator o dia inteiro”, explica Clark. “Embora o Office Communicator seja ainda um produto ‘opcional’, ele é um dos nossos aplicativos mais utilizados”.

Conferência

Depois de migrar as pessoas para o Office Communications Server 2007 a fim de utilizar os sistemas de mensagens instantâneas e presença, a Intel começou a expandir o uso de outros recursos. Ela descontinuou o serviço do Office Live Meeting hospedado e ativou a conferência Web no Office Communications Server 2007, além de incentivar o uso das comunicações por vídeo do Office Communications Server 2007.

“O Office Communications Server oferece recursos de videoconferência para todos os nossos funcionários. Temos outros produtos de vídeo, mas talvez eles não atendam às necessidades de toda a empresa”, explica Clark. “O Office Communications Server pode atender a essas necessidades porque todos os funcionários são habilitados a usar”. Para incentivar o uso da videoconferência, a Intel mudou sua estratégia de compra de laptops e agora incentiva o uso de modelos com câmeras internas. Em 2008, a Intel implantou laptops com esse recurso para toda a força de vendas.

“No caso do Office Communications Server 2007 R2, os engenheiros da Intel trabalharam em conjunto com os engenheiros de aplicativos da Microsoft para fornecer ao mercado uma solução de videoconferência de alta definição”, afirma Clark. “Os novos desktops vPro da Intel e os notebooks Centrino2 podem ser equipados com o recurso de processamento exigido para alta definição”. Os sistemas vPro foram especialmente projetados para proporcionar segurança, capacidade de gerenciamento e consumo de energia eficiente, de modo a fornecer o valor de negócio ideal. O Office Communications Server 2007 R2, em conjunto com o vPro, permite realizar reuniões virtuais com qualidade surpreendente. “O Office Communications Server 2007 R2, associado ao Centrino 2 vPro, oferece à força de trabalho móvel da Intel videoconferência em alta definição”, diz Clark.

Esse recurso é um importante avanço em relação às soluções existentes, já que a qualidade de vídeo agora é boa o bastante para substituir as reuniões físicas, reduzindo assim a demanda de viagens para a força de trabalho móvel da Intel.

Voz

|  |
| --- |
| “Ao atualizar os sistemas telefônicos, queremos descartar a necessidade de uso dos telefones convencionais. … Movendo o telefone para o PC e complementando-o com um telefone celular, proporcionaremos aos usuários mais flexibilidade.”  Donald Clark, gerente de serviços técnicos, Intel |

Outro recurso do Office Communications Server, a comunicação por voz, não foi totalmente aproveitada pela equipe de TI da Intel até o momento. Contudo, mais de 3.000 usuários logo se tornaram adeptos para atender às suas necessidades de comunicação por voz. “Nossa meta é ter os recursos de voz totalmente implantados no SIP, da mesma forma que outras fontes de dados da rede”, explica Clark. “Primeiro, estamos reestruturando nossa rede para gerenciar de modo eficaz as comunicações por voz baseadas em SIP. Assim, conseguiremos promover um melhor recurso de voz em tempo real em toda a empresa.”

Office Communications Server 2007 R2

A Intel implantou recentemente o Office Communications Server 2007 R2 em um ambiente de teste. Essa atualização representa a próxima etapa de migração da organização para as comunicações baseadas em SIP. “O Office Communications Server 2007 R2 oferece os recursos que atenderão às necessidades de audioconferência dos usuários”, observa Clark. “A hospedagem interna da audioconferência no Office Communications Server permitirá que os usuários utilizem os recursos de audioconferência internos das conferências Web do Live Meeting e reduzam o custo geral das conferências”. Como outros programas da Intel, a adoção dos recursos de audioconferência será orientada para os usuários; no entanto, a Intel planeja implantar mais 9.000 headsets para os usuários no próximo ano.

O Office Communications Server 2007 R2 também permite o uso do Office Communicator Mobile 3.0. Esse aplicativo estende os benefícios do Office Communications Server e a presença para os dispositivos móveis e permite que os usuários utilizem um único número para todos os dispositivos.

Benefícios

A Intel espera fazer economias de custo significativas com a implantação do Office Communications Server 2007 R2. No entanto, a decisão da implantação foi impulsionada por avanços na produtividade e na eficiência dos funcionários. “Veremos economias significativas em audioconferências com a migração para o Office Communications Server 2007 R2. Porém, o mais importante é que ele facilita a comunicação eficiente entre os usuários”, observa Clark.

Redução nos custos de comunicação

A Intel espera reduzir o uso dos serviços de audioconferência atuais com a adoção do Office Communications Server 2007 R2. “Com a expansão da implantação, esperamos economizar 20% ou mais das nossas despesas com audioconferências. Quando você gerencia milhões de minutos por dia, isso é bastante significativo”, explica Clark. “Essa economia pode ser revertida em outros avanços para nossa infraestrutura. Isso representa um uso melhor do dinheiro, pois estamos investindo na eficiência dos serviços de conferência e, ao mesmo tempo, cortando despesas que não têm retorno”.

A Intel também economiza ao fazer a transição dos usuários para softfones com a implantação do Office Communications Server 2007. “Quando atualizamos os sistemas telefônicos, queremos descartar a necessidade de usar os telefones convencionais. Cada vez que eu faço isso, reduzo um ativo utilizado 40 horas por semana”, explica Clark. “Movendo o telefone para dentro do PC e complementando-o com um telefone celular, daremos aos usuários mais flexibilidade”.

A Intel incentiva os usuários de recursos de voz a utilizar as funcionalidades do softfone do Office Communications Server, em vez de implantar telefones físicos nas mesas dos funcionários. O softfone permite que os usuários utilizem o número de telefone do escritório sempre que estão no computador, e não apenas em suas mesas.

Além de livrar os funcionários da obrigação de estar em suas mesas, a mudança para os softfones economiza dinheiro para a Intel. “Removemos um tipo de ativo que não é necessário, e não precisamos pagar por manutenção, suporte e custos de movimentação. Economizamos mais de US$ 200 por telefone, e não é difícil para as organizações calcular suas próprias economias”, acrescenta Clark. Com 3.000 pessoas utilizando softfones hoje, a Intel transformou o PC no dispositivo de comunicação do escritório por excelência. Por causa desse sucesso, a Intel tem como meta quadruplicar o número de usuários de áudio baseado em PC no próximo ano.

Melhor comunicação entre as pessoas e as organizações

O Office Communications Server 2007 R2 oferece um ambiente mais consistente para a comunicação. As pessoas podem ver as informações de presença de seus contatos e, assim, iniciar a forma mais adequada de comunicação com apenas um clique. “Nosso pior cenário atualmente são quatro cliques para uma colaboração completa, o que é fantástico”, observa Clark. “Um usuário pode iniciar o contato com um sistema de mensagens instantâneas, escalonar para áudio, escalonar para vídeo e, por fim, passar para o Live Meeting. É claro que ele poderia simplesmente começar com uma conferência Web e conseguir tudo isso de uma só vez.”

O Microsoft Office Communicator Mobile está estendendo o valor do Office Communications Server 2007 para funcionários que estão fora do escritório. A Intel implantará o Office Communicator Mobile para toda a força de vendas no início de 2009. Assim, mesmo fora do escritório e sem acesso à Internet, essa equipe poderá localizar e contatar com eficiência os recursos disponíveis. Por exemplo, um vendedor na Nigéria, que recebia suporte do escritório de Londres, raramente tinha acesso à Internet no local do cliente, mas, ainda assim, precisava verificar ordens e confirmar preços. Ele se via obrigado a contatar o escritório de Londres até encontrar alguém, geralmente tentando de quatro a cinco pessoas até chegar a uma resposta. Com o custo de cinco a dez dólares por chamada internacional, os custos de produtividade reais e perdidos eram enormes. Essas operações ineficientes serão consideravelmente reduzidas com o Office Communicator Mobile, pois as informações de presença permitem que o chamador localize um recurso disponível antes de fazer a chamada.

|  |
| --- |
| “O Office Communications Server 2007 R2 acoplado ao Centrino 2 vPro fornece videoconferência de alta definição à força de trabalho móvel da Intel.”  Donald Clark, gerente de serviços técnicos, Intel |

A Intel está aumentando também o uso do vídeo com o cliente do Office Communicator. Os laptops baseados na tecnologia Intel Centrino 2 com vPro estão, agora, disponíveis com o avançado poder de processamento, a resolução de vídeo e a vida útil da bateria de que os funcionários precisam para usar com eficiência os recursos de vídeo de alta definição do Office Communicator. Atualmente, a Intel produz vídeos de treinamento, em vez de documentos escritos, para explicar tarefas complexas. Os funcionários usam o Office Live Meeting para exibir esses vídeos. “Mostrar a uma pessoa um vídeo de cinco minutos explicando como ajustar uma máquina de fabricação é muito mais eficaz do que entregar para ela um documento de 15 páginas, especialmente quando se tem uma força de trabalho diversificada e internacional como a nossa”, observa Clark.

Suporte às iniciativas futuras

A Intel continuará expandindo os serviços fornecidos pelo Office Communications Server 2007, especialmente os serviços de voz e videoconferência. Como a maioria dos funcionários já usa os sistemas de mensagens instantâneas e presença, a Intel espera obter o máximo valor ao expandir o uso dos serviços de voz e videoconferência, simplesmente tirando proveito dos crescentes recursos da conhecida interface do Office Communicator.

Microsoft Office System

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Software e serviços   * Microsoft Office * Microsoft Office Communications Server 2007 R2 * Microsoft Office Communicator * Microsoft Office Communicator Mobile 3.0 * Microsoft Office Communicator Web Access * Microsoft Office Live Meeting | Hardware   * Os dispositivos qualificados para Comunicação Unificada da Microsoft proporcionam economia e a experiência ideal de Comunicação Unificada: áudio de bandalarga, instalação plug-and-play e integração fácil com o Microsoft Office Communicator 2007. * Fone USB Polycom CX200 * Headset USB Jabra GN2000 NC * Headset USB Plantronics SupraPlus Wideband |

|  |  |
| --- | --- |
| Este estudo de caso é apenas informativo. A MICROSOFT NÃO DÁ GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, NESTE RESUMO.  Documento publicado em janeiro de 2009 |  |

Para obter mais informações

Para obter mais informações sobre produtos e serviços da Microsoft no Brasil ligue para 08007617454.. Para acessar informações pela Internet, visite: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)/brasil

Para obter mais informações sobre produtos e serviços da Intel, visite o site:

[www.intel.com](http://www.intel.com/)

O Microsoft Office system é o ambiente preferido para o trabalho com informações no mundo corporativo. Ele fornece programas, servidores e serviços que ajudam você a atingir seus objetivos, produzindo informações de impacto.

Para obter mais informações sobre o Microsoft Office system, visite:

[www.microsoft.com/brasil/office](http://www.microsoft.com/brasil/office)