|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Visão geral  País ou região: Países Baixos  Setor: petróleo e gás  Perfil do cliente  A Royal Dutch Shell é um grupo global de empresas petroquímicas e de geração de energia ativo em mais de 110 países e territórios.  Situação comercial  A Shell tinha vários sistemas e interfaces de usuário para comunicação. Por causa dessa complexidade, os funcionários muitas vezes dependiam de chamadas telefônicas ou reuniões pessoais que envolviam caras viagens de negócios, quando outros meios de comunicação seriam mais adequados às suas necessidades.  Solução  A Shell implantou uma solução de comunicações unificadas baseada no Microsoft® Office Communications Server 2007. Essa solução fornece uma interface única para todas as necessidades de comunicação em tempo real dos usuários.  Benefícios   * Maior produtividade * Ambiente de trabalho mais flexível * Agilidade nas comunicações globais * Maior colaboração com terceiros * Redução dos custos |  |  | “Nosso principal objetivo com a implantação do Office Communications Server é proporcionar mais flexibilidade a nossos funcionários e agregar valor às suas tarefas em um melhor ambiente de trabalho”.  Johan Krebbers, Arquiteto do grupo de TI, Royal Dutch Shell |
|  |  | A Royal Dutch Shell atualmente conta com serviços de comunicação e colaboração de vários fornecedores. Como esses recursos não estão integrados, eles podem inibir a eficiência das equipes globais da empresa. Para melhorar o ambiente de trabalho, a Shell escolheu o Microsoft® Office Communications Server 2007 para fornecer uma interface de usuário única para todas as comunicações em tempo real. A Shell tem atualmente 150.000 usuários que aproveitam o sistema de mensagens instantâneas e o recurso de presença e mais de 8.000 usuários dos recursos de voz. No momento, a empresa está testando o Office Communications Server 2007 R2 e, quando ele estiver totalmente implantado, a solução fornecerá uma plataforma integrada de voz, vídeo, sistema de mensagens instantâneas e conferência Web para todos os usuários que trabalham na Shell. A empresa poderá consolidar cerca de 200 sistemas PBX e vários serviços de áudio e videoconferência em uma solução única e econômica. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |

Situação

Com sede nos Países Baixos, a Royal Dutch Shell é um grupo global de empresas petroquímicas e geração de energia. Uma das maiores empresas privadas do mundo do setor de energia, ela teve uma receita anual de US$ 356 bilhões em 2007. A Shell acredita que petróleo e gás serão essenciais para as necessidades de energia voltadas ao desenvolvimento econômico mundial durante muitas décadas. A empresa pretende extrair e fornecer esses recursos de maneira responsável do ponto de vista ambiental e social.

A Shell também produz betume e produtos químicos e refinados, transporta gás natural, comercializa gás e eletricidade e desenvolve fontes de energia renovável. Ela tem a maior rede de varejo do mundo, em mais de 90 países, com 46.000 postos de serviços Shell, que atendem a milhões de clientes diariamente.

Desafios globais

Soluções inovadoras em comunicação e colaboração são essenciais para os 104.000 funcionários da empresa, que trabalham em mais de 110 países e territórios, em locais tão diversos quanto unidades de prospecção e exploração, refinarias e bolsas de valores. Grandes projetos dependem do trabalho em equipe entre indivíduos separados por grandes distâncias, como Países Baixos, Estados Unidos, Sibéria e Nigéria. Nos últimos anos, a empresa passou a investir mais em colaboração e parcerias com organizações externas, expandindo a comunidade de usuários para 150.000 pessoas. “Oitenta por cento das nossas equipes são globais, com integrantes em vários locais do mundo”, explica Johan Krebbers, Arquiteto do grupo de TI para a Royal Dutch Shell. “Precisamos oferecer recursos de colaboração de categoria internacional, para que nosso pessoal possa trabalhar em um nível global”.

A Shell precisa de ferramentas de comunicação e colaboração confiáveis e seguras para a equipe da empresa e seus parceiros externos. O email é o método tradicional, mas, em geral, as comunicações em tempo real, como conferência, sistema de mensagens instantâneas ou telefone, são mais eficientes. A Shell já está usando as soluções de comunicações unificadas da Microsoft® para email, sistema de mensagens instantâneas e presença, mas depende de outras tecnologias para voz e conferência.

Voz

Para telefonia e comunicações de voz, a Shell usa uma infraestrutura tradicional de PBX (central privada de comutação telefônica). Até recentemente, a empresa recomendava fornecedores de PBX às suas subsidiárias internacionais. Como as decisões locais se baseavam na disponibilidade e no custo dos equipamentos, isso resultava em centenas de diferentes sistemas PBX de vários fornecedores. “Temos talvez 100 ou 200 sistemas PBX espalhados no mundo inteiro porque temos muitos escritórios, e cada um deles tem seu próprio ambiente”, explica Krebbers. “Outro problema é que os sistemas oferecem apenas telefonia e, portanto, não são compatíveis com um ambiente integrado. Eles não estão integrados ao restante da experiência do usuário”.

Conferência

Outras formas de comunicação na Shell também usam vários sistemas e têm interfaces exclusivas. Cerca de 40.000 usuários da Shell estão registrados para organizar audioconferências com um provedor de conferências hospedadas. Para videoconferências, a empresa depende de vários fornecedores e tem muitas salas físicas de videoconferência pelo mundo. Mas muitos funcionários consideram muito demorado realizar uma videoconferência, e vários deles preferem os serviços de audioconferência. Ter vários provedores de videoconferência também criou ilhas de comunicação. “Temos esses recursos hoje, mas eles não são vistos ou tratados como um ambiente integrado. As pessoas têm uma ferramenta de audioconferência, outra de videoconferência e outra para dados. Todas são ferramentas isoladas, não unificadas”, observa Krebbers.

Diante de tantas tecnologias, é inevitável que os custos gerais da empresa não sejam afetados. Com os avanços recentes na tecnologia de VoIP, não faz mais sentido para a Shell usar dois sistemas separados para comunicações de voz e computação. “Nosso plano é fornecer um ambiente simplificado no qual as pessoas tenham uma única interface do usuário para voz, vídeo, mensagens instantâneas e outras necessidades de comunicação em tempo real”, diz Krebbers.

Mas ele é incisivo ao destacar que a diretiva de comunicação da empresa tem outro foco além dos custos. “Um dos nossos grandes desafios é a necessidade de alcançar especialistas únicos, inclusive consultores terceirizados e joint ventures, quando e onde quer que eles estejam disponíveis”, diz Krebbers. “Portanto, nosso objetivo principal com a solução de comunicações unificadas é oferecer um ambiente de trabalho melhor para a equipe”.

Krebbers destaca que a solução de comunicações unificadas significa muito mais do que uma maior colaboração entre os funcionários da empresa. Para ter êxito completo, ela deve dar suporte a um número crescente de parcerias com empresas do setor energético, empresas de consultoria e especialistas.

Isso é especialmente importante no momento em que a corrida por petróleo e gás empurra as atividades de prospecção e a exploração para locais cada vez mais remotos, nos quais a empresa precisa recorrer a especialistas locais. As parcerias também desempenham um papel crucial na pesquisa de fontes de energia alternativa, pois a experiência e o conhecimento estão em empresas menores e em novos participantes do setor de energia.

Solução

Em 2008, a Shell concluiu a implantação do Microsoft® Office Communicator 2007 para todos os seus 150.000 usuários, o que inclui fornecedores e parceiros para os quais oferece suporte. Todos esses usuários podem tirar proveito dos recursos de mensagens instantâneas, presença e conferência Web fornecidos pelo Microsoft Office Communications Server 2007, sendo que a última funcionalidade está disponível para um subconjunto de usuários.

A Shell optou por implantar o Office Communications Server 2007 e o Office Communicator porque eles se integram ao ambiente de trabalho existente da empresa, o que inclui o Microsoft Office SharePoint® Server e o software de mensagens por email e colaboração Microsoft Exchange Server 2007. O Office Communications Server 2007 é uma das bases das soluções de comunicações unificadas da Microsoft e fornece mensagens instantâneas, presença, comunicações de voz, além de conferências de áudio, vídeo e Web. “Percebemos a simplicidade de ter a interface do usuário integrada ao restante das atividades da estação de trabalho, como o Exchange Server e o SharePoint Server”, explica David Griffiths, consultor sênior de infraestrutura da Royal Dutch Shell. “Todo o ambiente da estação de trabalho está integrado”.

A Shell também está avançando na implantação de recursos de áudio e vídeo no Office Communications Server como parte da meta de ter uma interface de usuário para todas as comunicações em tempo real. No fim de 2008, a Shell tinha 8.000 pessoas usando comunicações de áudio ponto a ponto e 1.500 usuários de videoconferência realizada em estações de trabalho. Além disso, 8.000 pessoas usavam o softfone no Office Communicator como telefone principal. “As 8.000 pessoas que estão usando recursos de voz atualmente são executivos seniores que viajam pelo mundo. No ano que vem, começaremos a distribuir recursos de voz para todos os usuários”, diz Krebbers. “Daremos às pessoas um novo número de telefone local com base no Office Communications Server, e elas começarão a usá-lo em suas comunicações de voz diárias. Quando isso der certo e for testado, começaremos a remover seus telefones PBX atuais”.

A Shell implantará os recursos de voz do Office Communications Server em escritórios que usam um serviço de sobreposição para que possam ser fornecidos números locais. “Os primeiros locais serão novas instalações da Shell, instalações onde precisamos de capacidade adicional ou aquelas em que necessário substituir o PBX”, explica Krebbers. A empresa também usará um tronco SIP para minimizar o esforço de distribuição. O tronco SIP permite que as organizações transfiram o tráfego de telefonia de sua rede corporativa para um provedor de serviços de rede através de uma conexão IP. Os fornecedores de tronco SIP oferecem faixas de números de telefone DDR (Discagem Direta a Ramal) para diferentes países. Portanto, usando essa conexão, a Shell pode atender a vários países com diferentes faixas DDR.

Em vários escritórios, a Shell está se preparando para instalar comunicações de voz baseadas no Office Communications Server 2007 R2, que estarão disponíveis a partir de fevereiro de 2009. Essa solução fornece recursos de voz adicionais importantes para os usuários finais nesses escritórios, como Grupos de Resposta e o Office Communicator Attendant. O Office Communicator Attendant é um aplicativo integrado e intuitivo de gerenciamento de chamadas (console do atendedor), que facilita a administração e o roteamento de chamadas, de modo rápido e preciso, para os profissionais de linha de frente da empresa. Com ele, as chamadas recebidas são enfileiradas e roteadas para operadores designados com base em regras de roteamento predefinidas. Muitas instalações da Shell usam consoles de atendedor e grupos de resposta atualmente. Esses recursos permitirão, portanto, que a empresa distribua a solução para um número maior de escritórios. “São recursos de voz e, se pretendemos substituir os PBXs a longo prazo, precisamos reter os recursos atualmente disponíveis nos PBXs”, explica Griffiths. “Acredito que esse seja o real benefício do Office Communications Server R2, que adiciona novos recursos ao produto atual”.

A Shell também distribuirá recursos de áudio ponto a ponto a 85.000 usuários adicionais no primeiro semestre de 2009. Após a implantação do Office Communications Server 2007 R2, a Shell também permitirá que os funcionários usem audioconferências hospedadas no servidor, em vez de depender de pontes de audioconferência de terceiros. Com as audioconferências fornecidas pelo Office Communications Server, os usuários poderão agendar conferências facilmente usando o cliente de mensagens e colaboração do Microsoft Office Outlook®.

A Shell também planeja distribuir recursos de vídeo. Os recursos avançados de vídeo no Office Communications Server 2007 R2, como suporte para vídeo de alta definição, ajudarão a substituir os serviços existentes. A Shell espera ver um aumento das videoconferências ponto a ponto realizadas diretamente nas estações de trabalho dos usuários, com o Office Communications Server, além de um aumento no uso do dispositivo de colaboração e conferência Microsoft RoundTable™ em salas de conferência. Ambos ajudarão a reduzir o número de salas de videoconferência dedicadas e caras necessárias à empresa. Atualmente, a empresa tem 600 dessas salas e prevê que esse número diminuirá drasticamente. A Shell também usará o Office Communications Server para fornecer uma experiência de conferência mais uniforme aos usuários. “O plano é realizar videoconferências em qualquer sala de reunião, o que poderá ser feito com o uso de um dispositivo Roundtable. O usuário poderá decidir se deseja realizar uma chamada de áudio ou de vídeo”.

Para facilitar as comunicações com parceiros e fornecedores, a Shell implantará os recursos de federação do Office Communications Server. A federação permite que pessoas de outras organizações, usando soluções que não são as de mensagens instantâneas da Microsoft, participem de conversas de mensagens instantâneas e usem os recursos de reconhecimento de presença do Office Communications Server 2007.

Benefícios

A implantação do Microsoft Office Communications Server 2007 e do Office Communicator 2007 fornece à equipe da Shell e aos parceiros externos uma interface fácil de usar com um conjunto unificado de ferramentas de comunicação avançadas. Elas incluem mensagens instantâneas, VoIP e conferências de áudio, vídeo e Web. Os funcionários poderão trabalhar de modo mais flexível e se comunicar de maneira eficiente quando estiverem em trânsito e em locais remotos. A Shell espera reduzir os custos operacionais, além do tempo e do custo associados a viagens, com uma infraestrutura centralizada de VoIP, mensagens e colaboração baseada na tecnologia Microsoft. Ela também espera reduzir custos, descontinuando gradualmente seu sistema PBX e migrando totalmente para a telefonia VoIP.

Comunicações eficazes e ágeis aumentam a produtividade

Os funcionários da Shell poderão acessar todas as ferramentas de comunicação em suas estações de trabalho ou smartphones com o cliente do Office Communicator 2007. As conversas por voz, mensagens instantâneas e conferências de áudio, vídeo e Web são todas realizadas com o uso de uma interface familiar e intuitiva. “Nosso principal objetivo com a implantação do Office Communications Server é proporcionar mais flexibilidade aos nossos funcionários e agregar valor às suas tarefas em um melhor ambiente de trabalho”, diz Krebbers.

Além disso, os funcionários da Shell poderão alternar facilmente de um canal de comunicação para outro. Se uma conversa de mensagem instantânea evoluir para uma discussão mais detalhada, por exemplo, o usuário poderá iniciar uma chamada de voz. Para isso, bastará ele clicar no ícone da pessoa com quem deseja falar.

O Office Communications Server 2007 também cria um ambiente de trabalho mais eficiente porque os números de telefone e as caixas postais dos funcionários não estão presos a um dispositivo telefônico específico. Agora, basta os funcionários clicarem no ícone da pessoa que desejam contatar para que o Office Communications Server 2007 encaminhe a chamada para onde a pessoa está conectada. “Os funcionários gostam da ideia de poder usar o Office Communications Server para fazer chamadas telefônicas de casa ou em viagens”, diz Krebbers.

O acesso remoto promove uma cultura flexível no local de trabalho

“O desafio que temos na exploração é que as pessoas estão espalhadas pelo mundo para explorar petróleo e gás”, diz Krebbers. “Portanto, precisamos fornecer a elas um meio de trabalho eficaz e flexível”.

Com o uso do Office Communications Server 2007, a Shell proporcionará todos os benefícios da solução de comunicações unificadas para a maioria dos funcionários, desde as equipes que trabalham em locais remotos até aquelas que estão em matrizes e escritórios regionais. Os funcionários que viajam com laptops também poderão usar a gama completa de funções de voz, mensagem instantânea e presença, desde que tenham acesso à Internet para se conectarem a um dos data centers globais.

O reconhecimento de presença agiliza a comunicação global

Como os funcionários da Shell trabalham em diferentes locais e fusos horários, é essencial que eles se comuniquem de modo eficaz com os colegas de trabalho. Os funcionários agora podem saber se um colega está online, fora do escritório ou ocupado, conforme indicado no ícone de presença ao lado do nome de uma pessoa no Office Communicator 2007. Esse recurso permite que os funcionários determinem a melhor maneira de contatar um colaborador.

Krebbers afirma: “Usando o Office Communicator 2007, um funcionário na Nigéria saberá instantaneamente se um colaborador na Sibéria ou nos Países Baixos está disponível e qual é a melhor maneira de contatá-lo. É um ambiente único e transparente para o usuário”. As pessoas responderam positivamente a esse recurso avançado. “O reconhecimento de presença no Office Communications Server 2007 é um dos recursos mais usados”, diz ele.

A infraestrutura centralizada reduz custos

Um sistema de VoIP centralizado para a Shell, baseada nas soluções de comunicações unificadas da Microsoft, reduzirá o custo e a complexidade de gerenciar vários PBXs nos escritórios globais. Ele centralizará todos os servidores de controle de chamada, colaboração e gerenciamento em três data centers. A Shell espera remover mais de 200 equipamentos PBX ao longo dos próximos anos.

A infraestrutura simplificada se estende também aos telefones. Ao migrar os usuários dos telefones de mesa para os softfones, a Shell economizará no custo dos telefones e nos custos associados ao gerenciamento deles.

O uso de recursos de tronco SIP do Office Communications Server 2007 R2 nos data centers fornece economias significativas de custo. “Se não usássemos o Tronco SIP, precisaríamos instalar gateways e servidores de mediação em cada local da Shell, o que seria muito caro e difícil de gerenciar”, explica Griffiths. “Outra vantagem do Tronco SIP é a simplicidade. Podemos ter conexões com o provedor de Tronco SIP em nossos data centers, de modo que todo o tráfego de telefonia de saída passe pelos Troncos SIP nesses pontos. Em vez de termos encargos telefônicos em cada país, agora temos esses encargos em três ou quatro locais do mundo. Podemos agregar os números e conseguir contratos melhores”.

A Shell também observará economias de custo com a consolidação de conferências de áudio e vídeo no Office Communications Server. A Shell mantém atualmente mais de 600 salas de videoconferência e espera que esse número diminua com a implantação dos recursos de vídeo do Office Communications Server. A empresa espera reduzir significativamente os encargos do seu serviço de audioconferência hospedada com a migração das audioconferências para pontes hospedadas pelo Office Communications Server.

Krebbers resume: “Nós certamente imaginamos economias de custos, mas o valor mais importante é o aumento de flexibilidade para a nossa comunidade de usuários, com as melhorias no ambiente de trabalho”.

Microsoft Office System

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| Software e serviços   * Microsoft Office * Microsoft Office Communications Server 2007 * Microsoft Office Communications Server 2007 R2 * Microsoft Office Communicator 2007 * Microsoft Office SharePoint Server 2007 * Portfólio de produtos Microsoft Server * Microsoft Exchange Server 2007 * Tecnologias * Microsoft Office Communicator Web Access | Hardware   * Os dispositivos qualificados para comunicações unificadas da Microsoft proporcionam economia e a experiência ideal de comunicação unificada: áudio de banda larga, instalação plug-and-play e integração fácil com o Microsoft Office Communicator 2007. * Fone USB Polycom CX200 * Headset USB Jabra GN2000 NC * Microsoft RoundTable |

|  |  |
| --- | --- |
| 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 Microsoftno 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 Royal Dutch Shell, visite o site:

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

O Microsoft Office system é o ambiente preferido para o trabalho com informações no mundo corporativo. Ele fornece programas, servidores e serviços que o ajudam 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)