

Bosch



Há mais de 125 anos, o nome “Bosch” tem sido associado à tecnologia do futuro e invenções pioneiras que fizeram história. A Bosch, que faz negócios em todo o mundo e tem operações em diversos setores, foi fundada em Stuttgart, em 1886, por Robert Bosch (1861-1942), como “Oficina de Mecânica de Precisão e Eletrotécnica”. No Brasil, o grupo Bosch está presente desde 1954 e emprega cerca de 9.700 profissionais. Em 2012, a Bosch registrou no país um faturamento líquido de R\$ 4,1 bilhões com a oferta de produtos e serviços automotivos para montadoras e para o mercado de reposição, ferramentas elétricas, sistemas de segurança, termotecnologia, máquinas de embalagem e tecnologias industriais.

Desafios

Sempre focada em inovação, a Bosch considera que a eficiência da comunicação dentro de uma organização é indispensável para o sucesso do negócio. Por isso, a empresa buscava a substituição do seu sistema de tecnologia de comunicação por uma plataforma mais atualizada,



“Este é apenas um dos gols a serem marcados! A ideia é trazer o maior número possível de benefícios para a América Latina.”

- Christoph Schaefers -
Gerente Geral do Projeto

que permitisse interação contínua entre os colaboradores das diversas unidades, oferecendo uma forma mais abrangente de colaboração entre as equipes, além da padronização das soluções em uso.

A Avaya apresentou um projeto que contemplava estas premissas em 2012, através de um workshop de soluções onde foram montados três estandes, na planta da Bosch em Campinas, com simulações de três cenários de telefonia: o executivo no escritório, o profissional fora do seu local de trabalho e em trânsito, utilizando soft phone. Nesta instalação era possível testar ligações, conferências e vídeos entre ramais do mesmo prédio, telefones fora do local de trabalho e também ligações internacionais.

Após a implementação rollout do primeiro site, a Avaya montou uma estrutura Hotline de Call Center para atender os usuários da Bosch de Campinas, onde foi possível registrar todas as dúvidas e necessidades do cliente. A estrutura ficou montada por quatro semanas. Este hotline se mostrou eficiente e bem sucedido sendo replicado para a seguinte implementação, em Curitiba.

Soluções Implementadas

O projeto desenvolvido pela Avaya atendia a todos os requisitos de inovação do padrão Bosch. Com o Avaya Aura Communication Manager e demais aplicações, uma nova plataforma de colaboração integrada foi implementada, tornando a comunicação entre os colaboradores mais eficaz. Esse novo sistema permite que a colaboração seja realizada via áudio e mensagens instantâneas. Campinas - por ser a sede e a maior unidade da empresa no país - foi escolhida como pioneira na substituição total do sistema. E, mesmo com mais de quatro mil funcionários e aproximadamente 210 linhas simultâneas, a transição da plataforma ocorreu sem percalços ou interrupção do sistema.

“Esse é um projeto importante para a Bosch porque nós conseguimos com isso ter uma padronização de todo o equipamento em plantas diferentes. Dentro das unidades da empresa, como por exemplo, Alemanha e Brasil, as equipes utilizam o mesmo sistema e isso facilita bastante a comunicação.”

– Alexandre Soler – BTC-LA

Para que isso ocorresse, a equipe de Serviços da Avaya, formada por consultores muito bem preparados, ministrou uma série de treinamentos capacitando os novos usuários e preparando previamente o uso do novo ambiente e suas tecnologias. A Avaya dedicou um time exclusivo e altamente capacitado, que passou a fazer parte do amplo projeto Bosch Latin America.

A equipe foi composta por cerca de quinze profissionais, incluindo instrutores, engenheiros de redes, consultores, técnicos, especialistas e gerente de projetos. Os trabalhos tiveram início com o planejamento detalhado do site, alinhado com as expectativas do cliente em relação ao prazo e qualidade. Depois foram distribuídos mais de três mil e quinhentos aparelhos telefônicos em toda a planta, incluindo prédios administrativos, fábricas, portarias e demais dependências. Todos os usuários receberam também um treinamento adequado aos diversos perfis existentes.

As configurações da plataforma foram realizadas on site, com o apoio e orientação do time global da Avaya, localizado na Alemanha. Durante os primeiros dias de operação com a nova plataforma, uma equipe composta de dez profissionais permaneceu disponível para realizar o primeiro suporte, evitando assim um número elevado de chamados no Hotline.

Resultados

Como fase inicial de um projeto global, os equipamentos foram instalados na matriz do cliente, em Campinas. Esta fase já apresenta resultados positivos quanto à produtividade e agilidade na comunicação entre os colaboradores, além de redução de custos de telefonia a partir da utilização de um sistema centralizado e padronizado. Com os aplicativos agora disponíveis, os usuários podem interagir e colaborar mais, resultando na diminuição do tempo de resposta.

“Este é apenas um dos gols a serem marcados! A ideia é trazer o maior número possível de benefícios para a América Latina.” Christoph Schaefers – Gerente Geral do Projeto

“Esse é um projeto importante para a Bosch porque nós conseguimos com isso ter uma padronização de todo o equipamento em plantas diferentes. Dentro das unidades da empresa, como por exemplo, Alemanha e Brasil, as equipes utilizam o mesmo sistema e isso facilita bastante a comunicação.” Alexandre Soler – BTC-LA

Produtos

- Avaya Media Server S8300
- Avaya Media Gateway G450
- Aparelhos IP 9611
- Aparelhos IP 9641
- Aparelhos IP 1692

Benefícios para os negócios

As expectativas do cliente foram alcançadas, satisfazendo os objetivos de ganho de inovação, produtividade e velocidade de informação. Além disso, satisfeita com os resultados obtidos, a Bosch já estuda a expansão do projeto para as outras sete localidades do Brasil e América Latina.

- Disponibilidade e governança através de Gerenciamento com metodologia ITIL.
- Mobilidade através do sistema OneX Communicator, possibilitando acesso remoto aos ramais em qualquer site da Bosch local ou internacional.
- Capacidade de conferências com múltiplos usuários e transferência de chamada para celular a qualquer momento;
- Ligações com custo zero para qualquer site da Bosch ao redor do mundo que utilize a plataforma Avaya.
- Plataforma de controle de chamados (incidentes/novas requisições), billing e monitoramento.

Sobre a Avaya

As empresas são feitas das experiências que elas proporcionam e, todos os dias, milhões dessas experiências são construídas pela Avaya (NYSE:AVYA). Há mais de 100 anos, auxiliamos empresas de todo o mundo a alcançarem o sucesso, criando experiências de comunicação inteligentes para colaboradores e clientes. A Avaya fornece soluções abertas, convergentes e inovadoras para aprimorar e simplificar as comunicações e a colaboração - na nuvem, on premise ou em um ambiente híbrido. Estamos comprometidos com a inovação, parceria e com foco no futuro, para ajudá-lo a expandir seus negócios. Somos a empresa de tecnologia que você confia para ajudar a entregar experiências que fazem a diferença. Visite-nos em: www.avaya.com.