

Soluções IP da Avaya Ajudam a Equipe Honda de F1 a Ganhar Mais Competitividade

Desafio:	Solução:
Equipes remotas distribuídas por localidades diversas, e uma sede com espaço físico muito amplo. Ou seja: altos custos e qualidade inconsistente na comunicação de missão crítica; e mais: o rápido crescimento da força de trabalho obstruía a colaboração entre as unidades de trabalho.	A Avaya propôs, desenvolveu e instalou uma solução de telefonia IP que inclui as aplicações de comunicação do Avaya MultiVantage™ rodando no Avaya Communication Manager e telefones IP que otimizam a comunicação entre as principais localidades dentro da sede. Por meio de um inovador desenvolvimento em conjunto com a Nokia, as aplicações móveis da Avaya estenderam as funcionalidades do Avaya Communication Manager para os telefones celulares, permitindo o acesso mais fácil e a colaboração mais efetiva entre os funcionários em movimento.
Valor Criado:	
<ul style="list-style-type: none"> • Economia de 30% em custos de comunicação relacionados aos funcionários em movimento • Aumento da colaboração e da produtividade entre a equipe da sede, distribuído por cinco unidades • Diminuição de recursos de TI e dos custos de manutenção, através de uma solução de um único fornecedor • Conectividade mais rápida e mais produtiva dos funcionários em movimento com os especialistas na sede • Operações mais seguras e confiáveis, por meio de recursos de continuidade de negócios • Infra-estrutura facilmente escalável para acomodar o crescimento continuado 	

Brackley, Northants, UK — O que é necessário para se ter sucesso no circuito da Fórmula 1? Força, resistência, perseverança. Por oito meses do ano, as equipes seguem uma intensa jornada de corridas pelos cinco continentes. É necessário confiança: as corridas acontecem frente aos olhos críticos de 3,5 milhões de pessoas, enquanto a transmissão via TV atinge mais de 3 bilhões de fãs em 180 países. E constantes melhorias são também indispensáveis: uma equipe que simplesmente mantenha um nível de performance uniforme, certamente será ultrapassada por seus concorrentes.

Para a Equipe Honda de F1, todas as decisões e todos os investimentos são focados na busca por maior competitividade. Aos sete anos de idade, a equipe, ocupa hoje posição de destaque no circuito da F1; certamente isso se deve, em boa parte, à sua incansável atenção aos detalhes “*Nosso objetivo é vencer*”, afirma David France, Diretor de TI. “*Tudo o que fazemos é no sentido da busca por vantagem competitiva*”. Todos os funcionários trabalham com este mesmo objetivo – dos operários na fábrica, que produzem 15 mil componentes por ano, aos técnicos que atuam na unidade de testes da empresa, passando pelos engenheiros que re-desenham, cada componente, uma média de doze vezes no decorrer de cada temporada de corridas, e chegando até os pilotos que carregam a enorme responsabilidade no comando dos bólidos. Não menos importante que todos, é a equipe de TI que mantém a comunicação fluindo entre todos os processos críticos.

“*Temos duas áreas distintas em nosso negócio*”, comenta France. “*Somos uma organização simples de engenharia, semelhante a outros pequenos fabricantes. Em nossa fábrica, desenvolvemos e fabricamos mais de 80% dos componentes que estão em nossos carros de corrida. A outra parte de nossa operação são os esportes motorizados, o que inclui treinos e corridas dos carros de Fórmula 1*”.

As duas partes do negócio convergem para o atendimento de cinco áreas cruciais para o sucesso na Fórmula 1: o piloto, o motor, os pneus, a aerodinâmica e a performance/estratégia para a corrida. Estes cinco elementos devem trabalhar juntos, sem falhas, para que a equipe atinja o seu maior nível de performance. E a tecnologia da comunicação possibilita que isso aconteça.

Desafio de Negócio: Dando Suporte a uma Força de Trabalho Móvel

Com equipes na estrada, oito meses por ano, a comunicação apresenta formidáveis desafios logísticos. A Equipe Honda de F1 compete em 19 corridas por todo o mundo, que compreendem o calendário do Campeonato Mundial de Fórmula 1.

E para cada corrida, a empresa envia dois pilotos, três carros de corrida, seis motores, 88 pneus e 70 técnicos. Além disso, as equipes de testes participam de 24 treinos adicionais por ano, testando novas peças, componentes, e estratégias de corrida para o benefício da equipe.

Tanto para a equipe de testes como para a equipe de corridas, a comunicação com a sede é de vital importância. Os engenheiros que trabalham diretamente nas pistas precisam estar em constante contato com os desenvolvedores localizados no escritório, examinando o desempenho de determinados componentes, discutindo estratégias e alternativas, e compartilhando imagens e dados.

Para atender a todas estas necessidades de comunicação, a Equipe Honda de F1 enviou um membro da equipe de TI para cada corrida e para cada treino. A cada semana, este profissional tinha contato com uma empresa de telefonia diferente, em países diferentes, com idiomas diferentes, para conseguir a instalação de linhas analógicas de voz e de linhas ISDN que dessem suporte às comunicações de dados. Uma vez que cada empresa de telefonia local possui seus próprios procedimentos e padrões de desempenho, às vezes tudo corria bem; às vezes, não.

Uma vez que as linhas analógicas eram instaladas, os números telefônicos eram designados para rastrear as pessoas e informados internamente. *“Os engenheiros, o pessoal de marketing, e o grupo das peças de reposição, cada um deles tinha um número novo e separado, a cada semana. Os designers e outros funcionários da sede tinham que saber exatamente cada um desses números, para que fosse possível contatar alguém imediatamente”*, explica France.

Crescimento dos Negócios Ultrapassa Capacidades de Comunicação

Em seus escritórios de Brackley, a Equipe Honda de F1 aumentou rapidamente suas instalações originais, expandindo para outros sites, dentro do seu parque industrial. Atualmente, os escritórios de negócios da empresa, a fábrica, estúdios de design, os laboratórios de engenharia e os locais para testes já totalizam cinco prédios.

Apesar da proximidade, as instalações da Equipe Honda de F1 eram incapazes de operar como uma única entidade, em parte porque o crescimento corporativo superou o sistema de comunicação.

Dois servidores separados Avaya DEFINITY® G3si foram instalados no site, cada um com circuitos ISDN. Isso significa que os funcionários que trabalham a poucos metros de distância podem estar tanto em localidades diferentes pelo país, como no parque industrial.

Para ligar para um colega em outro prédio, os funcionários precisavam discar através de uma linha local. Para as chamadas que entravam, o problema era pior: as duas linhas separadas significavam que o agente da ligação tinha que chamar um dos dois números principais. O atendente respondia à chamada, mas não conseguia transferir para o funcionário, o que o forçava a ter que olhar, ler e o passar o número para quem iniciou a chamada, tendo em seguida que realizar uma segunda chamada para o número correspondente. O sistema de comunicação duplo causava também um trabalho administrativo extra. *“Se deslocássemos um membro da equipe de um lado do parque industrial para o outro, teríamos que assinar uma nova extensão de telefone e publicar o número”*, explica France. *“E com dois switches operando separadamente, as tarefas de manutenção eram dobradas”*.

Solução IP da Avaya: Resolvendo Problemas de Capacidade e Mais

Quando o crescimento desenfreado da Equipe Honda de F1 ameaçou o sistema de comunicação, foi necessário encontrar uma solução. De acordo com France, *“Esse era o desafio. Não tínhamos mais capacidade no servidor DEFINITY, então estávamos impossibilitados de disponibilizar novos telefones para novos funcionários. E estávamos construindo um novo espaço para testes, um túnel de vento de altíssima tecnologia, o que requeria uma maior colaboração entre os funcionários. Então sabíamos que precisávamos fazer mudanças, rapidamente”*. Um parceiro Avaya com certificação “Gold” e membro do Programa BusinessPartner da companhia conduziu a avaliação inicial da rede e a equipe de serviços da Avaya Global Services ajudou na definição da topologia da rede. A equipe recomendou uma solução IP para resolver o problema de capacidade – e fez muito, muito mais. *“Quando começamos nossa conversa com a Avaya, ficou claro que existe uma nova geração de tecnologia que nos permitirá avanços em outras áreas do nosso negócio”*, diz France.

A solução da Avaya consistiu nas aplicações de Comunicação do Avaya MultiVantage™ com o software Communication Manager rodando nos servidores Avaya S8700, três Media Gateways Avaya G650 e dois gateways Avaya G700 com Processadores de Sobrevivência Local. Além disso, foram implementados os telefones IP 4610 e 4620 e o software IP Softphone da Avaya.

Implementação em curto espaço de tempo

Com a decisão tomada, o projeto estava pronto para seguir em frente, rapidamente. *“Nossa temporada de corridas vai de março a outubro. Os testes de inverno são feitos até meados de dezembro, e em seguida, temos algumas semanas livres, antes das festas de fim de ano”*, afirma France. *“Não poderíamos estar sem acesso às telecomunicações durante a temporada de corrida ou de teste. Então, tivemos que aproveitar um curto intervalo de tempo, que era nossa única oportunidade. A Avaya decidiu que deveríamos aproveitar este momento para a implementação. Eles nos afirmaram que teriam os recursos e equipamentos para realizar o trabalho a tempo”*. E foi o que aconteceu. Como uma equipe de Fórmula 1 que precisa que os carros de corrida, equipamentos e pessoas estejam prontos para a largada, em cada etapa do campeonato, o projeto foi implementado no sistema com sucesso e no espaço de tempo entre datas críticas. Com a ajuda da equipe de TI da Honda, a equipe da Avaya, e os Parceiros de Negócios, a implementação aconteceu com sucesso em dois finais de semana de dezembro.

Tornando-se móvel, com a Avaya e a Nokia

Com a solução IP instalada, os funcionários aproveitaram os benefícios da acessibilidade. Andando pelo parque industrial, viajando pelo mundo, conferindo a produção da fábrica. *“Nossos funcionários-chave raramente estão em suas mesas”*, afirma France. Com a Avaya, ele encontrou uma forma de estender as características das soluções de comunicação oferecidas pela Avaya para seus funcionários que estão em movimento.

A equipe da Avaya tinha a solução necessária, graças ao recente co-desenvolvimento com a Nokia, líder no mercado em telefonia móvel. A solução móvel da Avaya para os celulares Nokia Série 60 permite que os usuários estendam as funcionalidades do software Avaya Communication Manager a partir do simples download do software Avaya Mobile em um telefone celular Nokia da série 60. O software conecta o celular com o Communication Manager em um servidor corporativo, transformando o aparelho móvel em outro ponto da rede de telefonia corporativa. Os funcionários podem receber as mensagens feitas para seus telefones comerciais em seus celulares, e com uma interface simples de ser utilizada, facilitando a utilização dos recursos de discagem, transferência e conferência. Além disso, em função do dispositivo móvel ser uma extensão do PABX-IP corporativo, as ligações comerciais podem ser gravadas, rastreadas, oferecendo toda a conveniência necessária para aplicações em serviços profissionais e financeiros.

A Equipe Honda de F1 foi ágil na contratação do teste destas novas ofertas, oferecendo os telefones para 20 funcionários-chave que viajam constantemente pelo mundo, pelo Reino Unido, ou apenas pelo parque industrial.

Os resultados? Os funcionários que utilizaram os telefones – bem como os que estão nos escritórios – apreciaram a facilidade do acesso a apenas “um número” e à produtividade que lhes permite.

Equipes em todo o mundo estão direcionando as ligações diretamente para suas mesas e quando precisam ligar para seus colegas, é mais fácil utilizar o mesmo ramal que eles utilizam no escritório, ao invés de ter que digitar um número completo de telefone. *“Trata-se de como facilitar a comunicação entre pessoas”*, completa France. *“Funcionários que viajam não podem esperar 24 horas para receberem uma mensagem que foi deixada no telefone em suas mesas. Com a solução móvel, as mensagens estão disponíveis imediatamente”*.

France afirma que a Equipe Honda de F1 planeja continuar a usar os telefones após o término da fase de testes. Essa é uma boa notícia para alguns membros da equipe que já abraçaram a nova tecnologia: *“Já recebemos reclamações de alguns funcionários, caso qualquer membro da equipe de TI tente retirar os seus telefones”*.

Resultados de Negócios: Mais Colaboração e Produtividade

A Equipe Honda já contabiliza significativas melhorias em seus processos, tanto em sua sede quanto em sua atuação pelos autódromos do mundo.

Mais colaboração entre os funcionários:

Os novos telefones IP, com sua riqueza de recursos, são objetos de sucessivos elogios por parte dos funcionários. *“O conjunto de funcionalidades torna muito fácil o trabalho em conjunto. Podemos achar qualquer funcionário utilizando a agenda do próprio telefone. E todos contam com a habilidade de fazer conferências e transferir chamadas”*, comenta France. Os funcionários que estão usando celulares Nokia com o software Avaya Mobile se beneficiam do acesso a essa mesma funcionalidade, tanto em viagens quanto em suas bases.

Conexão mais rápida com fornecedores:

Fornecedores e parceiros que ligam para a sede da Equipe Honda são rapidamente conectados ao departamento mais indicado. Todas as chamadas recebidas são direcionadas para um único número principal. *“Temos uma única recepcionista que pode lidar com todas as chamadas e transferi-las às diversas localidades”*, explica France. *“Isso faz com que seja mais fácil, para os fornecedores, trabalhar conosco”*.

Menos requisitos para a manutenção de TI:

Com um único sistema de comunicação, as necessidades de manutenção sofrem drástica redução, liberando os recursos de TI para trabalhos mais produtivos.

Operações mais seguras e confiáveis:

Visto que a comunicação é fator crítico para a Equipe Honda de F1, era essencial que a solução contratada suportasse planos de continuidade de negócios. *“Colocamos servidores de mídia S8700 na sala principal de servidores, com a finalidade exclusiva da redundância. Além disso, colocamos processadores locais de sobrevivência no outro lado da central de negócios. A capacidade de recuperação de falhas para a continuidade de negócios é um valor agregado da solução IP”*, diz France.

Em Movimento: Comunicação Mais Rápida e Mais Consistente

Colaboração mais fácil entre equipes remotas:

Para as equipes que trabalham nas corridas e nos treinos, o compartilhamento de informações com a sede torna-se muito mais fácil. *“Onde quer que se encontrem nossas equipes remotas, elas podem entrar em contato com qualquer pessoa na fábrica, simplesmente digitando os seus ramais internos. E os funcionários na sede, por sua vez, podem acessar aqueles em movimento, da mesma forma, através de seus ramais corporativos”*, completa France. Além disso, usando o IP Softphone, engenheiros onsite podem enviar imagens à sede por meio de seus computadores conectados.

Maior produtividade da equipe de TI:

“O profissional de TI da nossa equipe, quando está construindo uma rede em cada localidade, não desperdiça seu tempo na instalação de linhas analógicas”, explica France, *“ficando livre para tarefas mais complexas”*.

Redução de custos:

France disse que a nova solução IP trouxe, para a Equipe Honda de F1, uma economia superior a 30% em custos telefônicos relacionados às localidades diversas. *“Eliminamos o custo da instalação de linhas analógicas em cada uma das localidades. Além disso, não estamos pagando tarifas de telefonia internacional, para chamadas feitas ou recebidas”*, conclui.

Pensando Adiante: Uma Plataforma para o Crescimento

Mais importante ainda para Equipe Honda de F1: a nova plataforma IP dá total suporte ao crescimento contínuo da

empresa. Eles já estão implementando aplicações adicionais, incluindo uma funcionalidade de discagem por nome, através do software Avaya Interactive Response. *“Gravamos os nomes de todos os funcionários. Agora, quem liga de dentro ou de fora da empresa, pode simplesmente falar o nome da pessoa com quem deseja conversar e ser conectado, sem a interferência da recepcionista”*, explica France. *“Estamos instalando também o Avaya Modular Messaging, para que possamos enviar mensagens de voz para o pessoal na pista, ao invés de terem que nos ligar. Também está nos nossos planos a implementação de telefones IP sem fio”*.

“Afim de contas, pensamos sempre do ponto de vista da competição, e nosso sistema de comunicação pode nos ajudar muito nesse sentido. Se os nossos engenheiros, designers e técnicos de treinos podem interagir entre si com mais facilidade, isso pode se traduzir em vantagem competitiva”.

“Para nós, é importante escolher parceiros de negócios que entendam as nossas necessidades. Nossa experiência com a Avaya demonstra que a empresa sabe o que é importante para nós, e conhece o nosso segmento de atuação”, conclui France.

Saiba Mais

Para mais informações sobre como a Avaya pode ajudar a sua empresa a caminhar, de onde ela está, para onde ela precisa estar, entre em contato com o seu Executivo de Conta, com o Avaya BusinessPartner Autorizado, ou visite www.avaya.com.br.

SOBRE A EQUIPE HONDA DE F1

A Equipe Honda de F1 estabeleceu-se como uma das principais da categoria Fórmula 1 de automobilismo. Com o suporte de duas poderosas organizações globais — a Honda Motor Co. e a fundadora da equipe, British American Tobacco - a equipe posiciona-se na elite da categoria. Em sua sede de Brackley, Inglaterra, próxima ao circuito de Silverstone Grand Prix, a equipe mantém moderníssimas instalações industriais e de testes, incluindo um novíssimo túnel de vento, em escala real. A Equipe Honda de F1 teve uma rápida ascensão no circuito da Fórmula 1: depois da estréia em 1999, ganharam seus primeiros pontos no ano seguinte. Na temporada 2001, alcançaram os primeiros pódiums, na Espanha e na Alemanha. E em 2004, a equipe viveu a sua melhor temporada, alcançando a segunda colocação no Mundial dos Construtores, enquanto os pilotos Takuma Sato, Jenson Button e Anthony David foram reconhecidos por sua consistente performance. Para mais informações sobre a Equipe Honda de F1, visite www.hondaracingf1.com.

ABOUT AVAYA

Avaya enables businesses to achieve superior results by designing, building and managing their communications networks. Over one million businesses worldwide, including more than 90 percent of the FORTUNE 500®, rely on Avaya solutions and services to enhance value, improve productivity and gain competitive advantage.

Focused on enterprises large to small, Avaya is a world leader in secure and reliable IP telephony systems, communications software applications and full life-cycle services. Driving the convergence of voice and data communications with business applications — and distinguished by comprehensive worldwide services — Avaya helps customers leverage existing and new networks to unlock value and enhance business performance.

For more information about Avaya, visit www.avaya.com.

Aplicações	Sistemas	Serviços
<ul style="list-style-type: none"> • Avaya MultiVantage™ Communications Applications • Avaya Communication Manager • Avaya IP Softphone • Avaya Mobile for Series 60 Solution • Avaya Interactive Response 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya S8700 Media Servers • Avaya G650 Media Gateways • Avaya G700 Media Gateways with Local Survivable Processors • Avaya C360 Switches • Avaya 4600-series IP Telephones • Nokia Series 60 Mobile Phones 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya Global Services IP Telephony Consulting & Integration • Implementation and Maintenance provided by Avaya BusinessPartner

Todas as declarações contidas neste Estudo de Caso foram feitas por David France, Diretor de TI da Equipe Honda de F1.