



## Caso de Sucesso Microsoft



GRUPO EVICAR

### Sumário

**País:** Portugal

**Indústria:** Automóvel e Financeira

#### Perfil do Cliente

O Grupo Evicar, fundado em 1953, é constituído por mais de 40 empresas cuja actividade principal consiste na comercialização de veículos pesados e ligeiros de passageiros e comerciais, acessórios e peças, bem como a prestação de serviços financeiros.

#### Situação do Negócio

O Grupo tinha um sistema de email com limitações ao nível da colaboração que além de não facilitar a interoperabilidade, tinha também custos de manutenção elevados.

#### Solução

Solução de comunicações unificadas baseado em Exchange Server 2010 e reestruturação total do sistema de TI com tecnologias Microsoft.

#### Benefícios

- Email passou a ser parte de um sistema de comunicação eficiente
- Facilidade de implementação e economia nas soluções de mobilidade
- Plataforma para redução de custos em deslocações e comunicações.
- Integração e interoperabilidade com ferramentas de produtividade

## Grupo Evicar racionaliza infra-estrutura de TI e reduz custos com Microsoft Exchange Server

“Estamos a modernizar os nossos sistemas de informação, ampliando a sua capacidade e flexibilidade para uma maior eficiência no serviço aos nossos Clientes, enquanto poupamos milhares de euros”.

– Sérgio Trindade, Director de Sistemas de Informação do Grupo Evicar

O Grupo Evicar, fundado em 1953, é constituído por mais de 40 empresas com mais de 1000 colaboradores, e a sua actividade principal é a comercialização de veículos pesados e ligeiros de passageiros e comerciais, acessórios e peças, e prestação de serviços pós-venda. Integra ainda sociedades de serviços financeiros (pesados) e imobiliárias.

O Grupo representa, em Portugal, Espanha e Angola, a marca de veículos pesados DAF e, de norte a sul do país, as marcas automóveis Audi, Alfa Romeo, BMW, Chevrolet, Citroën, Fiat, Ford, Mazda, Honda, Hyundai, Isuzu, Kia, Lancia, Opel, Renault, Saab e Skoda, bem como a marca de semi-reboques Litrailer.

O Grupo Evicar melhora continuamente os serviços prestados em todas as áreas do negócio adequando permanentemente a organização às exigentes e constantes mudanças do mercado em que se insere, isso requer inovação e flexibilidade, razões pelas quais decidiu reestruturar toda a sua infra-estrutura de TI em torno de tecnologias Microsoft.

“Precisávamos de uma solução para deixar de falar do email e das suas dificuldades, e quase que inconscientemente passar a colaborar num ambiente de ferramentas interligadas comunicando eficazmente; o email tinha de passar de uma ferramenta de ineficiência para uma ferramenta de comunicação.”

— Sérgio Trindade, Director de Sistemas de Informação do Grupo Evicar

## Situação

Sérgio Trindade, Director de Sistemas de Informação do Grupo Evicar, resume de forma simples a situação que se vivia no que diz respeito ao correio electrónico: “O email era usado como uma ferramenta de comunicação escrita, e não como uma ferramenta de colaboração eficiente”.

Até então, o sistema que sustentava o correio electrónico era o Lotes Notes. “Havia várias limitações com o sistema que possuíamos”, explica este responsável. “Por um lado, a versão do Notes não era actual e tinha elevados custos de manutenção e, por outro, não possuía integração com as ferramentas de produtividade [Microsoft Office] que usávamos diariamente, o que dificultava o desempenho”.

Outro problema é que além do email propriamente dito, pouco mais era aproveitado.

“Talvez pela falta do componente de mobilidade facilitada, muito poucos usavam a agenda – e o que acontece é de alguma forma um círculo vicioso, pois quanto menos pessoas usam a ferramenta, menos sentido faz que outras também a aproveitem já que não podem interagir sozinhos”, explica Sérgio Trindade que demonstra com um exemplo: “o uso de agendas em papel continuava a exigir que mesmo os compromissos enviados pela agenda electrónica não tivesse resposta imediata, e a mobilidade em agendas electrónicas estava limitada pelo custo alto que representava”, conclui Sérgio Trindade.

Outros problemas incluíam o desadequado dimensionamento das mailboxes (tendo

em conta o tipo e dimensão da informação gerada hoje em dia) bem como as facilidades de arquivamento do correio electrónico. A isto acresciam problemas de segurança. “As ferramentas que possuíamos começavam a revelar-se desadequadas às realidades actuais”, refere Sérgio Trindade “era comum que formatos de ficheiros mais recentes, como o .docx ou o .xlsx, macros ou conteúdos com links fossem filtrados como sendo vírus pela simples razão de que o sistema não os reconhecia como ficheiros válidos”.

Os problemas de usabilidade do sistema eram também importantes, com deficiências ao nível da renderização de documentos HTML recebidos ou limitações em coisas tão simples como embeber uma hiperligação numa mensagem de email por corte-e-cola.

O que o Grupo Evicar pretendia, explica o responsável pelos Sistemas de Informação, era “um sistema que resolvesse todos estes problemas e limitações. Que fosse fácil de usar, mais seguro, mais fácil de administrar e com menos custos nas suas operações de manutenção”.

“Precisávamos de uma solução para deixar de falar do email e das suas dificuldades, e quase que inconscientemente passar a colaborar num ambiente de ferramentas interligadas comunicando eficazmente; o email tinha de passar de uma ferramenta de ineficiência para uma ferramenta de comunicação”, conclui Sérgio Trindade

## Solução

Sérgio Trindade explica que, antes de avançar para uma solução, era preciso

“Além da expressa vontade de inovar, as poupanças reais no orçamento de TI do grupo actuaram como claro facilitador na aprovação da iniciativa em Conselho de Administração.”

— Sérgio Trindade, Director de Sistemas de Informação do Grupo Evicar

fazer “um plano director que garantisse a melhor resposta e as melhores sinergias”. No global havia várias possibilidades, mesmo dentro do grupo havia várias soluções, que tinham sido adoptadas ao longo dos anos, provenientes de vários fornecedores.

Os postos de trabalho tinham sistemas operativos e Office da Microsoft, mas também software da IBM (Lotus Notes) e soluções de segurança com vários *vendors* (Symantec, TrendMicro, Websense), por exemplo.

“A primeira reacção é normalmente a de resolver apenas o mais premente. Mas, tínhamos o objectivo de construir uma plataforma capaz, flexível e inovadora apoiando as capacidades relançadas nos nossos sistemas de informação.

Fizemos um estudo detalhado que permitiu a rápida conclusão de que juntar sinergias para aumentar a produtividade e a segurança, com a Microsoft, aumentaria o resultado obtido, simplificaria, e além de diminuir os custos de manutenção permitia o retorno imediato do necessário projecto de implementação.”, recorda Sérgio Trindade.

Em Outubro de 2009, o Grupo Evicar decidiu então consultar o mercado no sentido de encontrar a melhor solução para as dificuldades detectadas, e que ao mesmo tempo, permitisse aumentar a produtividade e a colaboração entre os seus colaboradores.

Das cinco empresas que responderam ao concurso lançado pela Evicar a CPC|IS foi a escolhida. Sérgio Trindade diz que gostou

da “frontalidade e da forma de comunicar uma proposta totalmente alinhada com as necessidades transmitidas”, bem como da experiência e dimensão da CPC|IS face à parceria procurada pelo Grupo Evicar.

A solução proposta pela CPC|IS consistiu numa plataforma Microsoft Exchange Server 2010 assente sobre servidores Windows 2008 Server R2, apoiada por Forefront Security 2010 e OCS numa estrutura de hardware parcialmente virtualizada com tecnologia Microsoft Hyper-V.

Daniel Passos, Senior Consultant da CPC|IS, explica que no momento em que foi adjudicada a solução (Outubro de 2009), o que estava disponível no mercado era o Exchange Server 2007, mas “a solução foi logo definida a partir das funcionalidades que sabíamos que iríamos ter disponíveis no início de 2010 no Exchange Server 2010”.

## Benefícios

“Além da expressa vontade de inovar, as poupanças reais no orçamento de TI do grupo actuaram como claro facilitador na aprovação da iniciativa em Conselho de Administração”, diz Sérgio Trindade, “pois qualquer investimento em TI tem de ter em consideração ganhos de produtividade e de eficiência, sem nunca perder de vista o ROI da solução escolhida”.

Para o avanço do projecto o Grupo Evicar aproveitou para renegociar com a Microsoft e os outros *vendors* o seu actual licenciamento avaliando um Enterprise Agreement (EA) estratégico para o Grupo.

“[Com o Exchange 2010] o Grupo Evicar ganhou funcionalidades colaborativas e de Comunicações Unificadas que lhe permitem poupar custos, por exemplo em deslocações.”

— Sérgio Trindade, Director de Sistemas de Informação do Grupo Evicar

“À factura do licenciamento inserido neste processo, reduzimos quase 40 mil euros ano ao optarmos pelo EA e utilizarmos o software da Microsoft”, refere Sérgio Trindade.

O licenciamento permitiu poupanças significativas e imediatas ao nível da solução de virtualização (que passou de VMware para Microsoft Hyper-V) e do software de segurança - onde antes eram usadas soluções de vários *vendors*, o Grupo Evicar passou a usar todos os componentes do Microsoft Forefront para o back-office e para os clientes a passar para Windows7.

Com a implementação do Exchange Server 2010 não foi apenas o sistema de email que ganhou em facilidade de utilização, funcionalidade e eficiência - o Grupo Evicar ganhou funcionalidades colaborativas e de Comunicações Unificadas que lhe permitem poupar custos, por exemplo em deslocações.

Um exemplo é o email móvel. Até à implementação da solução baseada em Exchange 2010, a consulta do email no telemóvel estava centrada apenas em alguns dos quadros da empresa que usavam dispositivos Blackberry, cujo custo mensal superava várias vezes o de uma simples conexão móvel à internet. “Agora passámos a ter *push mail* e basta termos conectividade com a internet para ter acesso não só ao email mas também a outros conteúdos do Grupo sem custos adicionais - não só deixámos de estar limitados a um tipo de dispositivo e aos seus respectivos custos fixos, como podemos alargar o uso da mobilidade a mais pessoas, o que ajuda no aumento da sua produtividade”.

Por outro lado, a plataforma Exchange 2010 permite sincronizar email, agendas, tarefas, etc... no telemóvel, garantido a segurança e até a eliminação remota desta informação, algo que simplesmente não tínhamos disponível anteriormente.

Estas funcionalidades são tanto mais importantes quanto a estrutura do Grupo Evicar é geograficamente dispersa, com equipas que precisam de estar contactáveis em permanência e que têm necessidade de obter com facilidade a melhor informação para servir os Clientes.

“Neste contexto estamos a trabalhar para a estas funcionalidades juntar outras, com a implementação de SharePoint Server que potenciará novas capacidades colaborativas nos conteúdos da nossa Intranet de Grupo”, explica o Director de Sistemas de Informação do Grupo Evicar.

Os acessos remotos, anteriormente realizados através de uma VPN específica e de linhas dedicadas, são agora resolvidos por soluções de ‘Always Connected’ da Microsoft que de forma mais segura e económica auxiliam outras reduções paralelas de alguns milhares de euros ano em comunicações e manutenção.

O Exchange Server 2010 está também a ser usado como plataforma de Comunicações Unificadas. “Queremos poupar em chamadas e, com as capacidades de áudio e vídeo-conferência, também poupamos dinheiro e tempo em deslocações”, garante.

Está determinado que não irão ser instaladas mais centrais telefónicas convencio-

## Sobre a Microsoft

Fundada em 1975, a Microsoft (Nasdaq "MSFT") é líder mundial em software, serviços e soluções para ajudar as pessoas e empresas a alcançarem todo o seu potencial

## Para mais informações

Para mais informações sobre os produtos e serviços Microsoft por favor ligue para o serviço de apoio a clientes da Microsoft Portugal pelo número 808 22 32 42 Para aceder a informação sobre a Microsoft Corporation pela Web consulte:

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

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte:

[www.microsoft.com/portugal](http://www.microsoft.com/portugal)

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página:

<http://www.microsoft.com/business/smb/pt-pt/casestudies.msp>

Para mais informações sobre os produtos e serviços da CPC | IS visite o Web site em:

[www.cpcis.pt](http://www.cpcis.pt)

Para mais informações sobre os produtos e serviços do Grupo Evicar visite o Web site em: [www.evicar.pt](http://www.evicar.pt)

nais e que todos os projectos necessários por mudanças ou novas concessões serão realizados no âmbito das Comunicações Unificadas, aproveitando sinergias e estendendo capacidades de colaboração.

Finalmente, na visão desta solução está também implícita uma nova dinâmica para os recursos humanos do departamento de TI do Grupo. As pessoas que colaboram no departamento e muitas vezes demasiado ocupadas em resolver problemas do dia-a-dia relacionados com tecnologias que, em muitos casos, estavam ultrapassadas, passam agora a ter ao seu alcance novos desafios que lhes permitem aprender e colaborar em projectos de componente técnica muito inovadora.

“Estas pessoas vão estar cada vez mais centradas em projectos de médio prazo que simplifiquem processos e contribuam efectivamente para a melhoria do trabalho no Grupo Evicar”, refere.

O Grupo Evicar pretende também aproveitar o licenciamento EA ao máximo. Para isso o Office 2010 está a ser instalado a todos os colaboradores – e o Windows 7 já se tornou na plataforma standard implementada em todas as novas máquinas ou sempre que é necessário reinstalar algum posto.

O Grupo aproveita também o licenciamento para oferecer a todos os seus colaboradores, uma licença de MS Office por um custo residual, para uso do software em casa.

“Há muitas formas de reduzir custos: podemos simplesmente não gastar – ou podemos investir para poupar”, explica Sérgio Trindade. “No nosso caso, estamos a modernizar os nossos sistemas de informação, ampliando a sua capacidade e flexibilidade para uma maior eficiência no serviço aos nossos Clientes, enquanto poupamos milhares de euros”, conclui.

## Software e Serviços

- Exchange Server 2010
- Microsoft Forefront Security 2010
- Windows Server 2008 R2
- Microsoft Hyper-V
- Office Sharepoint Server
- Office Communications Server 2007 R2
- Microsoft Enterprise Agreement