

melhores respostas
COMPAQ

Até 2003, a Compaq será a única empresa de TI a fornecer equipamentos e serviços para a Unilever em toda a América Latina

Parceria em TI

para o

Com serviços e soluções, a Compaq contribui para que as linhas de produtos Rexona, Omo, Dove, Close-Up, Hellmann's e Knorr, entre muitas outras, cheguem diariamente a milhões de consumidores do mundo inteiro. A Compaq detém o status de parceira global de Tecnologia da Informação da Unilever, apoiando as estratégias de negócios nos 150 países em que atua a companhia, uma das maiores fabricantes mundiais de produtos para alimentação, higiene pessoal e uso doméstico.

Junto ao GIO – Global Infrastructure Organisation da Unilever, estrutura interna encarregada da prestação de serviços de TI, a Compaq participa de forma direta nas decisões. “Além da preferência no fornecimento de serviços e soluções, a Compaq compartilha com a Unilever os riscos, a coordenação e a execução dos projetos. Até 2003, a Compaq será a única empresa autorizada a desempenhar essas funções nos 22 países da América Latina onde a Unilever atua, o que demonstra como levamos a sério uma parceria”, afirma Jane Tavares, Service Delivery Director da Unilever para a América Latina. A Unilever concentra, no Brasil, as decisões sobre a área de TI de toda a América Latina – o país sedia o GIO da região.

Um dos projetos conduzidos pela Unilever e pela Compaq destina-se a reduzir em 20% os gastos em serviços para os contratos de TI já existentes. Desde o início de 2001, a Compaq é a responsável pela gerência de todas as atividades nessa área, prestando não só serviços de manutenção, suporte de primeiro e segundo níveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, como também administrando os que são fornecidos por terceiros.

A Compaq passou a gerenciar também toda a base instalada de servidores com sistema operacional Windows NT – dos quais a maioria é Compaq, e também as redes LAN e WAN com produtos Cisco, Cabletron e Nortel Networks.

Além de prestar serviços, a Compaq também atua na Unilever fornecendo equipamentos e soluções para as seguintes áreas: consolidação de servidores, *disaster recovery* e atualização tecnológica de todos os produtos. Isso significa, entre outras atividades, a migração de servidores para plataforma Compaq e a substituição dos sistemas de armazenamento pela linha StorageWorks – projeto já em andamento no Brasil, Argentina e México.



sucesso dos negócios

Plataformas Compaq

A Unilever Brasil, que centraliza grande parte das operações latino-americanas de Tecnologia da Informação da empresa, conta com plataformas Compaq tanto no que se refere à infra-estrutura, com servidores AlphaServer executando sistema operacional Tru64 UNIX, servidores ProLiant e sistemas de armazenamento StorageWorks que somam mais de 6 terabytes, quanto aos dispositivos de acesso, com milhares de notebooks e desktops.

Setenta anos de Brasil

Subsidiária nacional da Unilever, complexo empresarial anglo-holandês que emprega cerca de 246.000 pessoas e atua em 150 países, a Unilever Brasil é uma das empresas mais presentes no dia-dia dos brasileiros – seja na mesa, nos cuidados pessoais ou na limpeza doméstica. Com dezenas de marcas, muitas delas consagradas pelos consumidores ao longo das sete décadas de presença no país, a Unilever Brasil emprega cerca de 10.000 funcionários, faturou cerca de 7 bilhões de reais em 2000 e é a sexta maior empresa industrial do Brasil, de acordo com edição do ano 2000 de Melhores e Maiores, da revista Exame.



Bruno Schultze

“O compromisso da Compaq com a Unilever vai muito além do fornecimento de uma solução tecnológica do mais alto nível. Inclui também os serviços prestados por uma equipe que entende a empresa, combinando agilidade, flexibilidade, qualidade e economia”

Jane Tavares,
Service Delivery Director da Unilever
para a América Latina

Com os serviços de *help desk*, mais



A Unilever escolheu a Compaq como fornecedora exclusiva de serviços de *help desk* para PCs em suas fábricas e escritórios latino-americanos. Disponíveis no Brasil desde o início de julho, os serviços serão gradualmente estendidos para os demais países. No Brasil, o *help desk* atende hoje a aproximadamente 5.500 usuários, número que na região chegará a 15.000.

Instalado no novo Centro de Gerenciamento de TI da Compaq, o *help desk* resolve todas as solicitações de suporte relativas aos software Microsoft utilizados pela Unilever, como o Office e o Outlook. No que se refere a sistemas desenvolvidos internamente, as solicitações são encaminhadas a funcionários da Unilever e outros grupos solucionadores, cabendo à Compaq o acompanhamento de cada caso para verificar se os problemas foram resolvidos. Os serviços incluem, ainda, o gerenciamento do parque instalado de hardware.



Bruno Schultze

As melhorias já são percebidas na empresa. Na primeira pesquisa de satisfação, realizada um mês após a implementação, 90% dos entrevistados apontam o serviço como bom ou muito bom. “Trata-se de um resultado excelente, principalmente por se tratar do primeiro mês do período de estabilização, que é de quatro meses. Estamos muito satisfeitos”, afirma Alfred Gunter, Consumer Service Director da Unilever Brasil.

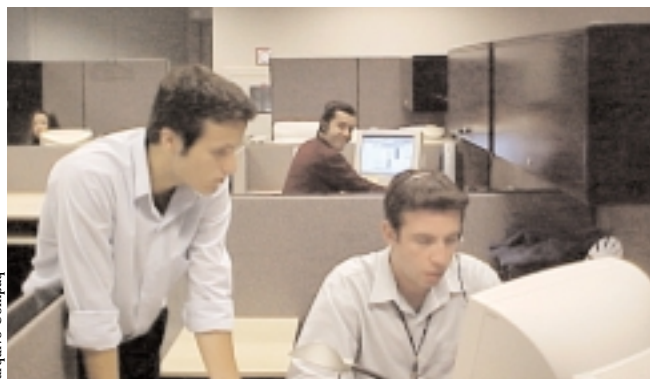
A Compaq não pára por aí: na primeira reunião de revisão dos índices de qualidade, foram formados times de melhorias para trabalhar proativamente visando reduzir custos e aperfeiçoar os processos internos.

No *help desk* trabalham 65 pessoas, incluindo os analistas de atendimento telefônico, *on-site* e profissionais administrativos. No primeiro mês, foram recebidas mais de 11.000 ligações, gerando mais de 7.500 chamados, dos quais 78% foram resolvidos no primeiro contato, via telefone (desempenho 80% superior aos índices anteriormente registrados). Os 22% restantes foram solucionados no local de trabalho do usuário ou por ação posterior do responsável. A Compaq disponibilizará uma base de dados com os problemas e dúvidas mais comuns registrados na Unilever e suas soluções.

“A Compaq oferece os serviços de que precisamos, com melhor qualidade e menor custo”

Alfred Gunter,
Consumer Service Director da Unilever Brasil

produtividade



arquivo Compaq

Help desk da Unilever, instalado na Compaq Brasil

Implementação

A Compaq realizou uma completa análise da estrutura computacional da Unilever Brasil, com o objetivo de identificar as necessidades da empresa e fornecer a melhor proposta de serviços. Além disso, durante 40 dias foi desenvolvido um projeto piloto na Kibon, uma das unidades da Unilever, para uma prestação de serviços ainda mais eficiente.

Um desafio extra para a implementação do *help desk* decorre do fato de a Unilever ter desenvolvido uma arquitetura própria, denominada Renaissance, para a implantação do Windows NT em seus *desktops*. Em toda a América Latina, são mais de 11.000 *desktops* padronizados com essa arquitetura.

“A Compaq trabalhou na migração das aplicações do antigo provedor e treinou os funcionários do *help desk* na arquitetura Renaissance. Além disso, nos fornece *desktops* pré-instalados com essa arquitetura, o que nos poupa muito tempo”, explica Gunter.

A 10.000ª implementação de SAP

Com um projeto desenvolvido para a Unilever, a Compaq tornou-se a primeira companhia a alcançar a marca de 10.000 implementações de aplicações mySAP em todo o mundo. A 10.000ª instalação SAP consiste no fornecimento padrão, para todas as subsidiárias da Unilever, da linha Unix da Compaq – AlphaServers GS como servidores de bancos de dados, AlphaServers ES como servidores de aplicações e da família StorageWorks como o sistema de armazenamento *Storage Area Network (SAN)*.

Iniciativa mundial da Unilever, esse projeto está sendo desenvolvido também nos países da América Latina em que a empresa atua, incluindo o Brasil. Em fase final de implementação, a solução SAP tornará homogêneos os processos das várias áreas da empresa, formando uma única cultura e trazendo mais sinergia. Uma vez concluído, o sistema da Unilever será uma das maiores implementações mySAP.com no mundo, comportando, só na Europa, cerca de 55.000 usuários.

“Mais do que fornecer a infra-estrutura integral de servidores e de sistemas de armazenamento de dados, a Compaq é parceira efetiva da Unilever na implementação e no gerenciamento desse projeto”, explica Jane Tavares, Service Delivery Director da Unilever para a América Latina.

Na Unilever, a Compaq combina o poder de processamento, a confiabilidade e a escalabilidade da plataforma AlphaServer a serviços de implementação e suporte para instalar as soluções mySAP de forma rápida e efetiva. Isso possibilita aos clientes obter o máximo rendimento de seus investimentos em TI.