



Cliente: Revigrés

País: Portugal

Indústria: Revestimentos e Pavimentos cerâmicos

Parceiro: RIS2048

Perfil do Cliente

Fundada em 1977, a Revigrés é uma empresa portuguesa de referência no sector dos revestimentos e pavimentos cerâmicos e com uma forte presença nos principais mercados internacionais.

Situação do negócio

Com uma estrutura de TI que não foi originalmente projectada para acompanhar o forte crescimento da empresa, a Revigrés necessitava de uma solução moderna e flexível para substituir o sistema de e-mail baseado numa plataforma Linux.

Solução

Solução estruturada e integrada com tecnologias Microsoft, nomeadamente um sistema de e-mail baseado em Microsoft Exchange Server 2010.

Benefícios

- Maior facilidade de gestão e administração
- Sincronização da informação entre dispositivos
- Acesso remoto simples e com interface amigável
- Partilha de calendários e de contactos
- Expansão futura para funcionalidades VoIP e comunicações unificadas

Revigrés substitui Linux por solução Microsoft e obtém maior produtividade

“Os dois principais benefícios visíveis de imediato para os utilizadores são o Outlook Web Access, que é praticamente igual ao Outlook 2010, bem como a sincronização de informação através de qualquer dispositivo de acesso, em qualquer lugar”.

João Azevedo, responsável pelo Departamento de TI da Revigrés

Empresa de referência no sector dos revestimentos e pavimentos cerâmicos, a Revigrés marca presença em vários países do mundo, tendo sido a primeira da sua área a obter a Certificação do Instituto Português da Qualidade. Pelos investimentos realizados e pela aposta na inovação e no design, é considerada um dos principais exemplos da afirmação portuguesa na economia global.

Exigindo uma permanente actualização da tecnologia industrial, o sector cerâmico caracteriza-se pelo constante desafio à criatividade estética, de forma a renovar uma tradição que, em Portugal, conta já com cerca de meio milénio de existência. Aliando a promoção de riqueza à qualidade de vida, a Revigrés tem merecido destaque pelos contínuos investimentos na internacionalização, na formação profissional, na ligação com as universidades, na investigação e desenvolvimento, na preocupação ambiental, na interface com o cliente, na diferenciação dos seus produtos e no apoio à actividade de diversas instituições de natureza social e humanitária.

Desde a sua fundação, em 1977, que o constante desafio da Revigrés é estar na vanguarda do mundo cerâmico, apostando fortemente na qualidade total, no design, na inovação técnica e tecnológica e no serviço aos clientes, esforçando-se permanentemente pela implementação de novos projectos.



“O novo sistema [de correio electrónico], apesar de oferecer mais funcionalidades, é muito mais simples e fácil de gerir.”

João Correia, Departamento de TI da Revigrés

Situação

A Revigrés é uma empresa no sector dos revestimentos e pavimentos cerâmicos, cujas principais instalações se encontram no centro de Portugal, em Águeda, mas possui igualmente uma delegação em Lisboa, bem como uma força de vendas, em Portugal e no mercado externo, e que, como tal, tem necessidades de comunicação específicas.

João Azevedo, responsável pelo departamento de TI da Revigrés, explica que a empresa tem a prática de recorrer a sistemas informáticos no sentido de otimizar e agilizar processos. “Em muitos aspectos fomos pioneiros na utilização das tecnologias de informação: nos anos 80 já utilizávamos o Elenix, um sistema integrado de automação de escritórios criado em Portugal e baseado em Unix; e nos anos 90 usámos o MS Mail, precursor do Exchange”. Hoje, muitos dos cerca de 100 utilizadores de correio electrónico na Revigrés têm email arquivado em ficheiros PST com mais de 10 anos.

Até ao início de 2011, o sistema de correio electrónico usado na Revigrés consistia em clientes Microsoft Outlook que comunicavam via POP3 com um backoffice em SendMail, baseado em RedHat Linux. Uma solução que, como explica João Azevedo, “colocava limitações a vários níveis, designadamente à usabilidade por parte dos utilizadores finais, mas também à administração do sistema e implementação de novas funcionalidades.”

“O sistema em Linux que estávamos a usar”, refere João Correia, do departamento de TI da Revigrés, “é de difícil gestão, sendo complicado tirar partido da plataforma no sentido de a fazer evoluir de acordo com as nossas necessidades, nomeadamente ao nível da incorporação de funcionalidades em termos de comunicações unificadas e acessos remotos”.

É o que acontece com as comunicações

entre a força de vendas, que utiliza equipamentos portáteis que acedem ao e-mail através de POP3. “O acesso via POP3 torna praticamente impossível manter a informação sincronizada entre diversos dispositivos – a partir do momento em que o correio é acedido através de um smartphone, por exemplo, deixa de estar disponível a partir de outro equipamento”, comenta João Correia, “e embora consigamos configurar o servidor de forma a mitigar este problema, é algo que nunca é fácil gerir”.

Quanto às funcionalidades de comunicações unificadas, elas sentem-se tanto na ligação à delegação de Lisboa, como também na comunicação com os clientes e fornecedores, que obriga quer a custos de telecomunicações significativos, quer até mesmo a deslocações físicas que, de outra forma, poderiam ser evitadas.

Solução

Entre 1977 - data da sua fundação-, e até 2010, a Revigrés cresceu de forma muito rápida em termos de infra-estrutura e serviços de TI, um crescimento tecnológico que acompanhou o célere crescimento da própria empresa. “A verdade é que a forma rápida como crescemos teve como consequência não termos tido tempo para planejar correctamente uma infra-estrutura flexível e que pudesse crescer à medida das nossas necessidades”, explica João Azevedo.

Além disso, a Revigrés é uma empresa que labora continuamente, estando em funcionamento 24 horas por dia, 365 dias por ano, o que torna ainda mais difícil os processos de mudança ao nível das TI, que podem obrigar a períodos mais ou menos prolongados em que determinados serviços e funcionalidades deixam de estar disponíveis para os utilizadores.

Em 2010, a empresa resolveu que tinha de mudar, através de uma arquitectura de sistemas que criasse os alicerces necessários

“A nova solução tem um custo mais elevado, mas existe uma expectativa de recuperação do investimento através de ganhos de eficiência”.

Lopes Ferreira, Director Administrativo e Financeiro da Revigrés

para fazer evoluir os serviços de TI, sustentar novas funcionalidades e, ao mesmo tempo, otimizar processos, poupar tempo e reduzir custos.

A Revigrés escolheu para esta nova etapa um conjunto alargado de software Microsoft, incluindo servidores físicos e virtualizados baseados em Windows Server 2008, Active Directory, Microsoft Exchange Server 2010, Microsoft Lync e Microsoft Forefront, entre outras tecnologias, bem como clientes com Windows 7 e Office 2010.

No contexto desta modernização da infraestrutura de TI da Revigrés, a passagem do sistema de e-mail baseado em Linux para Microsoft Exchange Server 2010 foi uma das

antigas, continuam a ser usadas mas funcionando em modo terminal.”

A solução foi implementada directamente pelo departamento de TI da Revigrés com a assistência, numa fase inicial de configuração e instalação, do parceiro RIS2048.

Benefícios

Com o novo sistema em roll-out durante o ano de 2011, os benefícios já se começaram a fazer sentir com a nova infra-estrutura e nos postos de trabalho que já foram migrados. O primeiro impacto positivo foi logo sentido pela equipa de TI da Revigrés: “o novo sistema, apesar de oferecer mais funcionalidades, é muito mais simples e fácil de gerir”, reconhece João Correia.

O sistema é também mais seguro, através da implementação do Microsoft Forefront Threat Management Gateway 2010, com o qual estão a estudar a implementação de filtragem de domínios e controlo anti-spam.

Os utilizadores também já começaram a sentir o impacto positivo do novo sistema de email. “Os dois principais benefícios visíveis de imediato para os utilizadores”, diz João Azevedo, “são a interface de acesso remoto [Outlook Web Access], que é praticamente igual ao software cliente usado [Outlook 2010], bem como a sincronização de informação através de qualquer dispositivo de acesso, em qualquer lugar, o que é especialmente útil para a nossa força de vendas”.

Estes colaboradores da Revigrés que passam mais tempo fora da empresa, são também os que mais beneficiam de outros serviços oferecidos pela plataforma Exchange 2010, como é o caso das listas de contactos e dos calendários partilhados.



primeiras prioridades. João Azevedo explica que a mudança para o novo sistema de e-mail foi feita de forma coordenada com uma reestruturação da rede interna, de modo que todas as máquinas estivessem no mesmo domínio, de forma a evitar problemas de comunicação.

“Até agora tínhamos máquinas dentro e fora do domínio, dada a forma como geríamos os backups e porque tínhamos os clientes a aceder aos ficheiros de e-mail sempre a partir da rede, sem ficheiros locais”, explica João Correia. “Começámos por migrar as caixas de correio mais pequenas mas, quando o fazemos, migramos o posto de trabalho inteiro, completo com todo o software cliente novo, incluindo Windows 7 e Office 2010. Quanto às máquinas mais

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 Informação

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.

Para aceder ao site da Microsoft Portugal consulte: www.microsoft.com/portugal.

Para conhecer outras referências de sucesso visite a página:

www.microsoft.com/portugal/business/default.aspx

Para mais informações sobre os produtos e serviços da Revigrés visite o Website em:

www.revigres.com.

A Revigrés espera, ainda, vir a potenciar o servidor Exchange 2010 através do Microsoft Lync, tecnologia que oferece um conjunto alargado de funcionalidades de voz sobre IP (VoIP) e comunicação unificadas, tirando partido de equipamento que até já possui.

"Neste momento, já todos temos telefones com suporte VoIP, mas estão a funcionar como telefones normais, pois não tínhamos forma de implementarmos as funcionalidades que pretendíamos", diz João Azevedo. "Com o Microsoft Lync vamos poder implementar funcionalidades de mensagens instantâneas, presença e conferência que irão facilitar, não apenas as comunicações entre nós, mas também entre a Revigrés e os seus fornecedores e clientes".

Lopes Ferreira, director Administrativo e Financeiro da Revigrés, refere os aspectos relacionados com os custos, reconhecendo que a nova solução, nomeadamente no que diz respeito ao sistema de e-mail, "tem um custo mais elevado, mas existe uma expectativa de recuperação do investimento através de ganhos de eficiência".

Software e Serviços

- Microsoft Exchange Server 2010
- Microsoft Lync
- Microsoft Forefront Threat Management Gateway 2010