

CASE
Siemens

Governo

Modernização tecnológica
garante proteção do investimento
e redução de custos operacionais
com comunicação

Siemens Enterprise Communications
atendimento.ic.br@siemens.com
0800 555850

Rede de Comunicação Integrada da COMPESA



Por meio da interligação da rede de comunicação com tecnologia Voz sobre IP, a COMPESA reduziu em mais de 40% os custos anuais com telecomunicação

Criada em 1971, a Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA) é uma sociedade anônima de economia mista, executora da política de saneamento e concessionária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Estado de Pernambuco. A COMPESA é vinculada à Secretaria de Infra-estrutura do Estado de Pernambuco. A missão deste órgão público é prestar serviços de forma sustentável, conservando o meio ambiente e contribuindo para a qualidade de vida da população. Atualmente, a companhia atende 171 das 185 sedes municipais, além de 97 distritos e povoados. São cerca de 1,2 milhões usuários distribuídos entre os segmentos residencial, comercial, industrial e público. A companhia é responsável pelo abastecimento de água para 5,6 milhões de habitantes (92% da população urbana do Estado) e por prover serviço de esgotamento sanitário para 1,3 milhões de habitantes (22% da população urbana do Estado).

Um dos principais objetivos da COMPESA é se consolidar como uma empresa econômica e financeiramente sustentável, ampliando a quantidade e qualidade dos serviços prestados. Um dos pilares de sustentação para atingir esse patamar é o contínuo processo de modernização tecnológica. O primeiro passo nesta direção foi a revitalização da infra-estrutura de comunicação na qual foi desenhada uma rede VoIP interconectada e segura.

Mudanças nos processos

Segundo Romildo Bezerra Porto, gerente de tecnologia da Informação da COMPESA, foi necessária a elaboração de um plano de ação no qual área de Tecnologia da Informação foi prontamente requisitada. "Para dimensionarmos a demanda tecnológica nossa primeira ação foi realizar o cadastramento dos usuários. Com base nessa informação foi possível definir os ativos", explica Porto.

Siemens Enterprise Communications

Vantagens e benefícios

Vantagens e benefícios

O Consórcio realizou o investimento inicial. Neste modelo de negócios a COMPESA não precisou dispor de recursos financeiros e durante o período de implantação, o que garante a segurança do investimento. “O valor de 10,9 milhões será diluído durante os 48 meses”, comenta Soares da Siemens. Segundo Romildo Porto, a comunicação interna e externa, feita pela rede, proporciona uma grande economia em telecomunicações, que fará com que o projeto seja totalmente pago em 4 anos.

A implantação de todos os sistemas contratados ocorreu no tempo recorde de quatro meses. A modernização do parque de telefonia da COMPESA permitiu a utilização de solução centralizada de telefonia IP, que compreende também o serviço de atendimento ao cliente. Isto resolveu inúmeros problemas existentes como a demora no atendimento, e o grande número de linhas. “Todas essas modificações possibilitaram atendermos melhor às demandas dos clientes”, completa Bezerra.

Para os clientes da COMPESA, haverá mais agilidade no atendimento das solicitações, pois o canal de comunicação será via rede, e até mesmo as ligações entre as unidades da COMPESA vão trafegar pela rede interna, operando como um sistema de ramais. Além da garantia de maior segurança e privacidade, conforme as recomendações dos governos federal e estadual

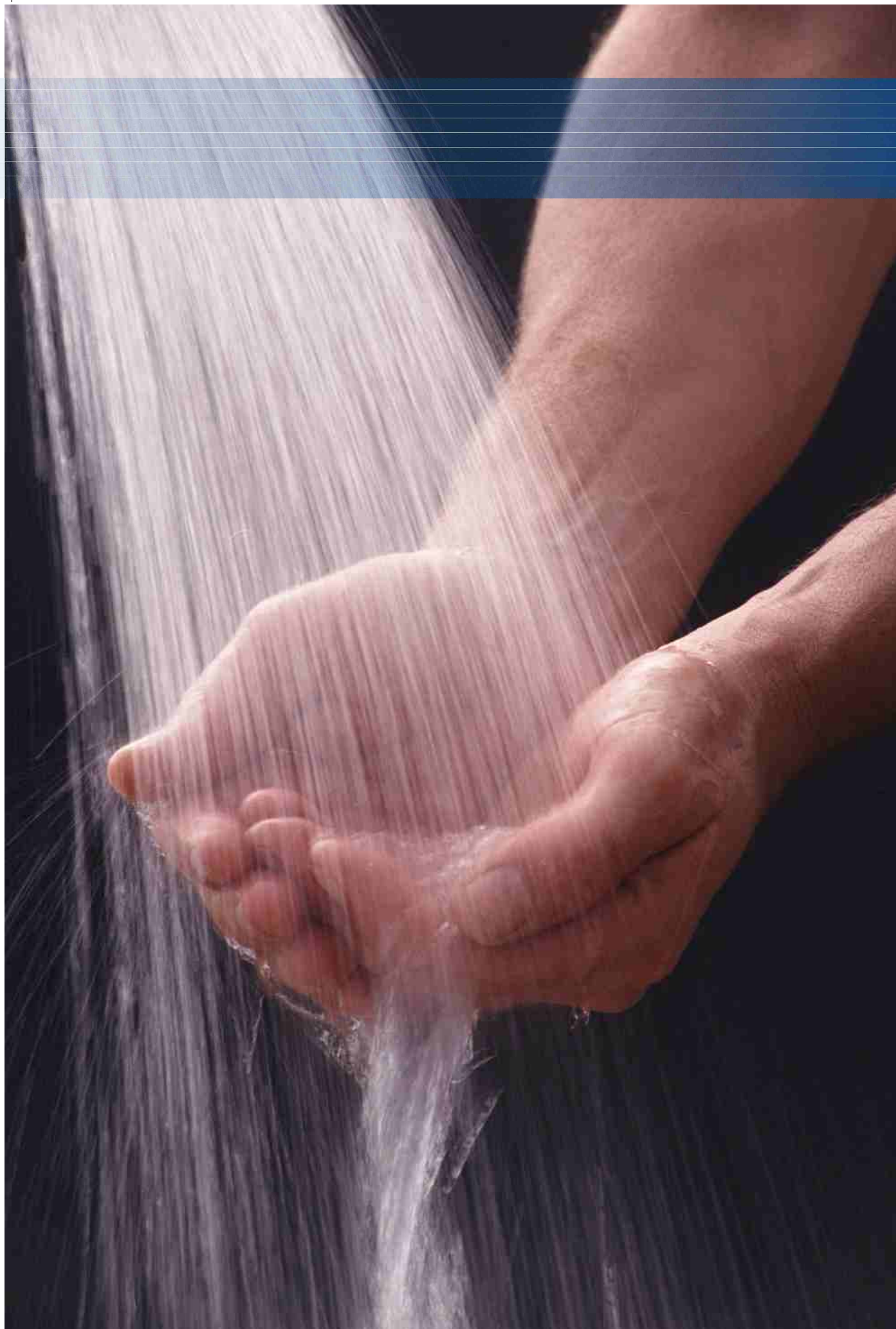
Na avaliação de Ricardo Soares da Siemens, do ponto de vista do negócio, por meio da segurança sistêmica, o projeto garante o aumento de produtividade da equipe da COMPESA. Com relação ao aspecto operacional, algumas das principais vantagens são: aumento da disponibilidade da rede, gerenciamento centralizado de configuração e falhas, aumento do controle de dispositivos, racionaliza a utilização de recursos.

Modernização tecnológica reduz em mais de 40% os gastos com comunicação para a Companhia Pernambucana de Saneamento e Esgotamento de Pernambuco.

Uma das primeiras constatações da equipe de TI foi que a infra-estrutura de comunicação era muito obsoleta para atender as necessidades dos usuários. Na avaliação do executivo uma das principais vantagens da modernização foi o credenciamento dos clientes para utilização de um sistema de bilhetagem para cobrança mensal muito mais atual e automatizado. “O antigo sistema de faturamento utilizava a linguagem COBOL e tinha uma manutenção bastante complicada”, lembra o executivo.

Em 2005, a COMPESA adquiriu as ferramentas necessárias para gerir e integrar a TI e também deu início a idealização de uma rede VoIP. A licitação para tanto contemplava a construção de uma nova infra-estrutura de comunicação que garantisse a segurança do tráfego de voz, dados e imagens.

O projeto englobou a modernização tecnológica e a engenharia civil necessária para construção da rede convergente que interliga, por fibra ótica, os três principais complexos da COMPESA: Cabugá, Aurora e Cabanga. Era justamente nessas regiões que se concentravam os maiores volumes de gastos com telefonia. Em cada complexo foi instalada uma central telefônica, todas conectadas entre si e na rede PE - Multidigital. Por meio dessa interligação, a COMPESA se comunica intra-governo (entre órgãos) e extra-governo (do governo para a sociedade em geral).



Escopo do projeto

Escopo do projeto

O vencedor da licitação foi o Consórcio Siemens e Aragão Engenharia. No projeto, a Siemens foi responsável pelo fornecimento, manutenção e operação de ativos de rede e cabeamento e infraestrutura de voz sobre IP, interligando as localidades, equipamentos de videoconferência, software de gerência de ativos, ferramentas de segurança de rede no ambiente de TI, além de servidores de storage e backup. Para atender as necessidades de comunicação dos complexos Cabugá, Aurora e Cabanga foram instaladas 27 centrais de comunicação convergentes e 210 linhas.

Segundo Ricardo Soares, diretor de vendas da Siemens Enterprise Communications em Pernambuco, além da tecnologia de voz sobre IP, contribuiu para uma redução de mais de 40% dos gastos com comunicação podendo aumentar ano a ano outros recursos como a tarifação centralizada e a instalação do HiPath Advance manager, ferramenta que possibilita a geração de cópias de segurança dos arquivos, bem como inventariar e gerenciar os recursos Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Com esta nova infra-estrutura, além da redução dos custos com telecomunicação, a COMPESA diminuiu em 15 minutos a média do tempo de atendimento ao público, que passou a ser de apenas 5 minutos.

A nova rede se comunica com a velocidade de até 1 Gigabyte por segundo e, entre outras funcionalidades, realiza ligações telefônicas entre as unidades com a utilização da tecnologia VoIP, realiza videoconferências com maior segurança na transferência de informações. O projeto incluiu, ainda, reformas civis, infra-estrutura elétrica, sistemas de Call Center e de videoconferências, estabilizadores e Nobreaks de grande porte. Além disso, foram desenvolvidos sistemas de inventário de Hardware e Distribuição de Software, IDS (Sistema de detecção de intrusos), Sistema de Backup e de Storage, Antivírus e Firewall.

O contrato disponibiliza soluções de conectividade e de suporte técnico capazes de prover a operacionalização dos sistemas Informacionais, Corporativos, Gestão Empresarial, Impressão Departamental, acessos às Bases de Dados Públicas e Institucionais.