

# Estudo de Caso: Atualização de Network & Comunicações Unificadas para uma Companhia de Aluguel de Equipamento de Construção

## Abordagem Estratégica com Fases Aprimora Comunicações

O Desafio? Instalar uma atualização de network com bom custo-benefício, incluindo uma solução telefônica de Comunicações Unificadas (UC) fácil de usar que atenderia completamente às necessidades de uma equipe geograficamente dispersa com mais de 1000 localizações nos E.U.A e no Canadá. O Desafio Maior? Fazer isso sem nenhuma interrupção aos negócios.

Continue lendo para aprender como a Global Convergence, Inc. (GCI) eficazmente completou uma implementação complexa e abrangente com seu time especialista de profissionais de UC e uma abordagem comprovada e simplificada.

## Escopo do Projeto

A maior empresa fornecedora de equipamento de construção do mundo precisava de uma atualização tecnológica e uma solução de UC em toda a empresa. O modelo de suporte para os antigos sistemas PBX customizados também apresentou desafios únicos. Muitos dos negócios da companhia são conduzidos por telefone, e uma inabilidade de se comunicar eficazmente com os consumidores teria um impacto dramático na companhia e daria aos competidores uma oportunidade de ganhar força.

## Soluções Fornecidas

- Planejamento e Design
- Implementação
- Gerenciamento de Projeto
- Serviços Gerenciados de Rede e VoIP
- Staffing e Suporte



### Escopo do Projeto

Quando uma fornecedora de equipamento pesado precisou de uma atualização tecnológica com uma solução de Comunicações Unificadas por toda sua empresa, os requisitos incluíam a instalação de uma solução telefônica de UC fácil de usar e com bom custo-benefício em mais de 1000 localizações sem nenhuma interrupção aos negócios.



### Abordagem

A proposta da GCI para o cliente incluiu uma atualização de grande escala da infraestrutura existente de voz, dados e rede wireless – dês dos servidores até os switches e roteadores – para suportar uma nova solução de UC de última geração.



### Resultados

GCI providenciou planejamento, tecnologia, serviços e especialização de gerenciamento de projeto para ajudar o cliente a migrar do seu antigo modelo de suporte PBX para um sistema de telefone VoIP altamente eficiente e rico em recursos sem complicação.

# Estudo de Caso: Atualização de Network & Comunicações Unificadas para uma Companhia de Aluguel de Equipamento de Construção

## Atualizar sem Interrupção

Instalar uma atualização abrangente tecnológica e solução de UC pode ser um empreendimento complicado para um negócio pequeno, e mais ainda para uma companhia com 10-200 telefones em todas as mais de 1,000 localizações enquanto operando em um cronograma de 24 horas por dia, todos os dias.

Não é de se admirar então que essa fornecedora de equipamento de construção encontrou dificuldade para localizar um parceiro que poderia providenciar uma implementação descomplicada.

Sabendo que o cliente já tinha vivenciado várias tentativas falhadas para migrar para VoIP com outros parceiros de serviço, o time da GCI sabia que uma avaliação abrangente do local e um plano de mitigação de risco eram componentes essenciais para o sucesso do projeto. No mercado competitivo de equipamentos o cliente não podia arcar com qualquer inatividade.

Durante o processo inteiro, a GCI escutou as preocupações do cliente e assegurou-o que tinha a destreza técnica e



recursos para completar o projeto dentro do orçamento e sem interrupções para o negócio.

Para ganhar a confiança de uma empresa que foi quebrada anteriormente por outros fornecedores, o time da GCI dividiu o projeto do novo sistema de telefone em três fases para garantir uma implementação de sucesso e a satisfação do cliente.

## *Fase 1: Avaliação do Local*

## *Fase 2: Atualização da Infraestrutura*

## *Fase 3: Treinamento do Usuário & Implementação*

Acesse, Atualize, Execute. Depois de definir o escopo do projeto, a **Fase 1** começou com uma série de avaliações de campo. A GCI enviou técnicos para inúmeras localizações de aluguel pelos E.U.A. para melhor entender como funcionários usavam seus telefones atuais, quais problemas eles tinham, e qual tecnologia seria mais adequada para a companhia.

**Fase 2** incluiu uma recomendação da GCI para uma solução de ponta com Cisco UC utilizando especialistas de VoIP para modelar e pôr a base para a solução.

A proposta para o cliente incluiu uma atualização em grande escala dos dados de voz existentes e infraestrutura wireless – dos servidores até os switches e roteadores – para suportar a nova solução de VoIP. Os recursos técnicos e de venda da GCI explicaram completamente a importância e os benefícios de cada componente do sistema, ganhando a confiança do cliente com uma combinação de conhecimento técnico, planejamento de mitigação de risco e análise empresarial dos pontos problemáticos existentes do cliente.

Antes da implementação ocorrer no nível das filiais (**Fase 3**), a GCI organizou um programa de treinamento abrangente para garantir que todos os usuários de cada filial receberiam treinamento adequado antes da instalação de seus novos telefones. A GCI providenciou vídeos educacionais customizados e instruções online para usuários se familiarizarem com o novo sistema e aprender como customizar o sistema deles para as necessidades específicas de suas filiais.

# Porque Escolher Global Convergence



## Resultado. Sucesso... 10,000 Vezes

A GCI completou a implementação de UC na sede do cliente e em mais de 1,000 lugares pelos Estados Unidos e Canadá dentro do cronograma do projeto, instalando mais de 10,000 telefones. A abordagem metodológica com fases funcionou perfeitamente para garantir uma experiência positiva para os usuários, com NENHUMA interrupção na habilidade dos trabalhadores de fornecer serviço para seus clientes.

O time da GCI criou vários ambientes de teste e simulou locais de filiais remotas baseados no modelo de negócios do cliente para testar uma variedade de soluções possíveis. Além disso, o time desenvolveu detailed call routing e call tree plans e modelou os detalhes do correio de voz do cliente – um componente chave da solução, que foi essencial para o sucesso. Ademais, no primeiro dia com o novo sistema de telefone instalado, a equipe do Centro de Suporte Global da GCI ligou individualmente para cada usuário para responder perguntas e fornecer suporte com qualquer questão. O time do Centro de Suporte Global estava disponível 24 horas por dia, todos os dias, por telefone quando usuários tinham questões adicionais, e sustentou uma linha direta de suporte técnico instantâneo – 100% das chamadas foram atendidas por funcionários. Para garantir a satisfação do cliente, a GCI estava lá durante cada passo para ajudar os trabalhadores enquanto os novos telefones eram instalados.

## Porque Escolher a GCI – Transformação de UC

As Comunicações Unificadas da GCI e as soluções de IPT permitem que negócios simplifiquem entrega em tempo real de informação por diferentes dispositivos e localizações.

Essas soluções permitem que times permaneçam conectados seja no escritório, viajando, numa localização de satélite ou em uma cafeteria local.

A GCI tem experiência e sabedoria significativa dando suporte para antigos voice environments assim como transformando legacy voice em Comunicações Unificadas com base em IP. Nós transformamos milhares de localizações de end-user mundialmente com sucesso.

Essa transformação de UC deveria ser um elemento chave na sua estratégia de transformação digital. Para garantir o seu sucesso, a GCI desenvolveu uma metodologia de projeto com sete fases:

- ✓ **Descoberta**
- ✓ **Design & Planejamento**
- ✓ **Análise do Lugar**
- ✓ **Pre-Implementação**
- ✓ **Instalação**
- ✓ **Aquisição Gerenciada**
- ✓ **Desativação e Remoção**

Nossa metodologia de transformação UC é estruturada para garantir uma implementação e um *turnover* descomplicados, seja no seu Centro de Operações de Network, em uma fornecedora de Third-Party Maintenance (TPM) ou nos Serviços de Comunicações Unificadas Gerenciados pela GCI.

# Porque Escolher Global Convergence

## Poderoso Portfólio de Programa

A Global Convergence Inc. oferece implementação global de multisserviços/multinacionais e programas de serviço de transformação de network compreensíveis para garantir seu sucesso.

Como seu único ponto de contato desde o planejamento do projeto, até a implementação, A GCI oferece seus clientes um Escritório Internacional de Management de Projeto (IPMO) para providenciar planejamento, supervisão, monitoramento e execução de eventos de serviço simples-à-complexos.

A complexidade e variedade das estruturas de TI global requer pensamento inovador e colaborativo para desenvolver e entregar soluções que criam confiança e facilitam trabalho em equipe.

A GCI entrega as soluções que você precisa nas regiões mais desafiadoras em volta do mundo.



## Governança Como Um Fator Decisivo

A GCI oferece valor sem precedente para seus clientes com um foco intenso em governança e conciliação com processos internos sem complicação.

A GCI utiliza uma abordagem consultiva e altamente colaborativa para sustentar desafios de negócios. Nós escutamos. Nós respondemos. Nosso pensamento criativo e inovador gera melhoria de processos e constrói parcerias de confiança com nossos clientes.

## Certificações da GCI

A GCI investiu em padrões aceitos universalmente e alcançou certificações para ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, SOC 1 Type 2 e SOC 2 Type 2.

Adicionalmente, a GCI foi certificada para o programa EU-US Privacy Shield Framework.

A GCI foi nomeada à prestigiosa 2019 MSP 501 List no lugar #59.

**Channel Futures.**

**MSP 501**

**2019 WINNER**

**Contate a GCI Hoje**

(800) 638-8481

info@globalconvergence.com

<https://www.globalconvergence.com>