

Solução de Cloud da NEC - SaaS

Telefónica S.A.



Cliente

- Telefónica S.A.

Segmento

- Telecomunicações

Desafios

- Atender rapidamente às necessidades dos clientes PME com um custo mínimo e pouco risco.
- Criar um novo modelo de negócios para aumentar a receita.

Solução

- A NEC fornece a plataforma de agregação SaaS com tecnologia integrada de TI e Rede.

Resultados

- Propagação rápida e bem-sucedida do serviço SaaS.
- A satisfação dos usuários finais que têm disponível vários aplicativos.
- Grande possibilidade de expansão do serviço SaaS da Telefónica por sua alta usabilidade e flexibilidade.

Introdução

A Telefónica, empresa internacional de telecomunicações integradas líder no mundo, tem sede na Espanha e possui aproximadamente 300 milhões de clientes em todo o mundo.

O grupo Telefónica já está fornecendo serviços da próxima geração, mas atualmente, embora haja uma demanda crescente para os serviços de telecomunicações, o crescimento da receita de seus atuais serviços de telefonia convencional pode ter chegado ao limite.

Por esta razão, a Telefónica começou a procurar e tentar criar novos modelos de negócios de serviços com valor agregado para aumentar suas receitas e sua rentabilidade.

Nesse ínterim, a NEC, empresa líder global especializada nos negócios dos segmentos de TI e rede, vem fornecendo por muitos anos várias soluções baseadas em seu conceito C&C - a integração entre computadores e comunicações.

Mais recentemente, a empresa também foi a pioneira no desenvolvimento de tecnologias relacionadas à computação em nuvem, o que se denominou "C&C Cloud".

Desafios

Como quase todas as operadoras de telecomunicações, a Telefónica tem enfrentado recentemente pressões crescentes em seus ganhos e lucros.

Enquanto isso, as companhias que se situam em segmentos críticos como o das empresas de pequeno a médio porte (PME) estavam solicitando novos serviços para fortalecer suas capacidades comerciais. Estas empresas também desejavam que os novos serviços fossem disponíveis rapidamente para lhes permitir responder prontamente às necessidades de seus clientes.

Por demandar um pequeno investimento inicial e de baixo risco, a Telefónica gradualmente implantou a plataforma de software como serviço (SaaS), como sendo o caminho ideal para atender às necessidades desses clientes enquanto mantinha os custos no mínimo.

"O problema mais importante era a usabilidade do serviço", disse o Sr. Luis Aragonese, Gerente de Marketing de Produtos Fixos do Segmento PME da Telefónica. "Queríamos fornecer serviços que satisfizessem nossos clientes em todo o mundo. Para tanto, temos que oferecer serviços com alta usabilidade e flexibilidade com uma gama variada de aplicativos para atender às necessidades do cliente."

Solução

"Analisamos cuidadosamente muitas opções e finalmente encontramos a melhor solução, que foi o SaaS da NEC", explicou o Sr. Aragonese.

Houve várias razões importantes para a Telefónica ter selecionado a NEC como sua parceira e a mais importante foi que, em comparação com seus concorrentes, apenas a NEC foi capaz de oferecer uma solução integrada de TI e rede.

"A NEC é uma empresa única, capaz de combinar sua longa experiência em TI com sua experiência no mundo de redes e comunicações", disse o Sr. Jose Isaac Mendoza Cubero, Diretor de Projetos Estratégicos na NEC Iberica.

A outra razão foi a capacidade da NEC em entregar sua solução SaaS mais rapidamente do que se pôde imaginar. "Honestamente, fiquei surpreso! Nunca pensei que a infraestrutura do serviço poderia ser configurada em apenas 45 dias", comentou o Sr. Aragonese.

A NEC também teve que atender as exigências rígidas da Telefónica quanto à usabilidade, flexibilidade, escalabilidade e segurança. Apenas a solução SaaS proposta pela NEC foi capaz de fazer isto e um dos motivos foi o longo histórico de cooperação e confiança da empresa com as operadoras de telecomunicações e a sua tecnologia de ponta.

As duas principais tecnologias que permitem à NEC atender com sucesso as demandas da Telefónica em relação à sua solução SaaS são o "Perfil de Agregação" e o "Multi-Tenancy".

"O perfil de agregação (de nossa plataforma SaaS) inclui não apenas a tecnologia, mas também os processos de negócios para agregar e oferecer os aplicativos através da plataforma", explicou o Sr. Cubero. "Isto torna possível implementar novos aplicativos muito rapidamente e até de maneira global, se requerido, permitindo-nos com isso conseguir os benefícios da economia de escala o qual podemos retornar para nossos clientes", disse.

A solução entregue pela NEC é uma plataforma SaaS multi-tenant que permite que diversos usuários contratem e utilizem os vários aplicativos disponíveis em uma mesma infraestrutura. Esses usuários podem acessar todos os aplicativos desejados através de uma única janela de acesso. "A plataforma multi-tenant da NEC tornou possível para a Telefónica fornecer esse tipo de serviço de TI demandado por muitos usuários finais", disse o Sr. Aragonese.

"A NEC tem um portfólio muito amplo que abrange as plataformas de TI, aplicativos e dispositivos de acesso, e a empresa conseguiu combinar todos os três em um modelo de negócios inovador e criativo", comentou o Sr. Cubero.



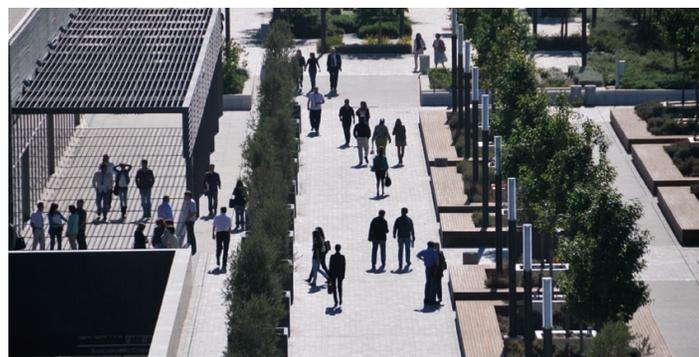
Resultados

Os benefícios que a solução SaaS da NEC está trazendo para a Telefónica e seus clientes PME vão além das expectativas iniciais.

A Telefónica está entusiasmada com a rápida propagação de seu SaaS. "Desde que nosso serviço foi iniciado, já conseguimos mais de 10.000 usuários neste ano e o número está aumentando significativamente", entusiasma-se o Sr. Aragonese.

Do ponto de vista do usuário final, a solução SaaS da NEC também traz vários méritos importantes. Os usuários estão utilizando amplamente vários aplicativos, tais como CRM, sistema de faturamento, videoconferência e aplicativos GPS, todos por preços baixos e constatam com satisfação que as suas solicitações para novos aplicativos são respondidas rapidamente.

"Este alto nível de usabilidade desempenhará um papel importante na expansão de nossos serviços", disse o Sr. Aragonese.



"As conexões remotas nos dão uma vantagem clara em relação a todos os nossos concorrentes", comentou um usuário final.

Após observar o sucesso inicial de seu modelo de negócios de SaaS, a Telefónica planeja expandir os serviços globalmente. E mais, este início promissor na parceria de SaaS entre a Telefónica e a NEC abre um caminho para colaborações mais amplas no campo da computação em nuvem.

Sobre

A Telefónica S.A. é a empresa internacional nº 1 de telecomunicações integradas em termos de base de clientes e sua sede fica em Madrid, Espanha. A Telefónica tem aproximadamente 300 milhões de clientes, tendo como foco principal de negócios a Espanha e 15 países latino-americanos. Ela também opera em seis outros países europeus.

