



CASO DE SUCESSO



Google Search Appliance na NOS

O novo sistema de pesquisa implementado pela SAFIRA permite aos Agentes/Revendedores da NOS aceder à informação que necessitam para a sua atividade diária em menos de 1 segundo, com ganhos notáveis em termos de adesão, produtividade, rapidez e eficiência.

O Desafio

Com o objetivo de agilizar e melhorar a relação da NOS com os seus Agentes/Revendedores, era necessário disponibilizar-lhes a informação da intranet de uma forma rápida, segura e eficaz. O Agente deveria utilizar a Intranet como uma importante ferramenta de trabalho e reconhecer a sua real mais-valia quer em termos de conteúdos quer na facilidade com que chega até eles.

A Solução

A solução utilizada para responder às necessidades da Sonaecom foi o **Google Search Appliance**. O Google Search Appliance conjuga software, hardware e serviços de suporte num único produto que se destina a dar à informação interna das empresas o mesmo tratamento que é dado pelo motor de busca Google à informação dispersa pela Internet. Ao funcionar de uma forma semelhante ao motor de busca Google, o Google Search Appliance organiza por critério de indexação todos os documentos, ficheiros ou conteúdos que estejam dispersos pelas várias bases de dados, servidores de ficheiros ou aplicações que coexistem dentro de cada empresa.

Desta forma, sempre que um Agente da NOS tenha necessidade de aceder rapidamente a um documento específico, o Google Search Appliance garante que tal operação pode ser concluída em menos de 1 segundo, reduzindo drasticamente os custos inerentes à transformação da informação em conhecimento.

Implementação

O processo de implementação obedeceu ao processo produtivo da SAFIRA de Análise, Desenvolvimento, Qualidade, Formação e Produção. Na fase de análise foi feito um levantamento dos requisitos e objetivos a atingir com a solução. A fase de desenvolvimento consistiu na parametrização e configuração do Google Search Appliance e a criação de uma interface de pesquisa para o utilizador com o look&feel NOS. Durante a fase de qualidade foram feitos testes unitários e testes de carga à plataforma, e em paralelo foi dada formação aos administradores de sistema que iriam ficar responsáveis pela manutenção e operação do Google Search Appliance.

"A SAFIRA sabe conjugar vários fatores que para nós são extremamente importantes, como é o caso do elevado know-how Google, capacidade de configuração, integração acompanhamento, suporte e reporting. Além disso, contribuiu para melhorarmos os nossos websites e portais, permitindo um acesso rápido a um bem precioso: informação relevante para o cliente. Isto é um fator decisivo num mercado competitivo e global!"

- Setor** Telecomunicações
- Solução** Implementação do Google Search Appliance no Portal destinado a Agentes/Revendedores
- Destaques**
- Indexação de documentos, ficheiros e conteúdos dispersos por várias bases de dados, servidores de ficheiros e aplicações
 - Acesso fácil, seguro e rápido à informação (menos de 1 segundo)
 - Resultados de pesquisa relevantes
 - Aumento na produtividade dos Agentes/Revendedores
 - Melhoria do nível de serviço aos clientes
 - Zero custos de formação
 - Experiência de utilização igual ao Google.com

Tecnologia 

Os Resultados

Esta solução tem um elevado nível de desempenho, propiciando **resultados de pesquisa relevantes e um aumento significativo na produtividade dos Agentes** da NOS e consequentemente no nível de serviço que prestam aos clientes.

O Google Search Appliance pode indexar milhões de documentos e as suas definições de segurança garantem que os utilizadores apenas podem aceder à informação para a qual têm autorização. Por outro lado, a experiência de utilização no dia-a-dia do site Google permite eliminar a necessidade de formação dos utilizadores.

A passagem a produção não foi mais do que uma comunicação na própria homepage do Portal do novo serviço de pesquisa disponibilizado. **Os Agentes rapidamente adotaram esta nova funcionalidade sem ser necessária qualquer formação ou gestão da mudança.**



A NOS

A NOS nasceu da união de empresas que integram os maiores e melhores grupos económicos nacionais e internacionais, do qual faz parte o Grupo Sonae, o maior acionista da operadora. Para dar resposta aos diferentes segmentos a NOS apresenta, desde o lançamento, uma estratégia de abordagem ao mercado distinta, com ofertas diferenciadas para Clientes Particulares e para Empresas. A NOS Negócios endereça Clientes Empresariais através de uma rede de Agentes regionais, de uma oferta exclusiva e de um serviço dedicado e especializado para o universo empresarial.

Para mais informações visite www.nos.pt

SAFIRA

Fundada em 1997 e integrada na KPMG Portugal em 2014, a SAFIRA é uma consultora tecnológica focada no desenho e implementação de processos mais inteligentes.

Para mais informações visite www.safira.pt

Contactos

SEDE

Parque Suécia, Av. do Forte, 3 Edifício Suécia III - 1º | 2794-038 Carnaxide, PORTUGAL

T: +351 210 938 210 | F: +351 210 938 135 | E: ptkpmg@kpmg.com | W: safira.pt | safira.com.pl | safira.co.ao | safira.com.es | safira.co.uk