



Caso de Sucesso Microsoft



Sumário

País: Portugal (Sede); Europa, África, Ásia

Sector: Construção Civil

Perfil do Cliente

A Casais é uma empresa com uma história de mais de meio século que cresceu, evoluiu e ocupa uma posição sólida no top 10 do sector da construção civil em Portugal. Através do Grupo Casais e das várias empresas, actua também nos sectores imobiliário, turístico, ambiental, energético, industrial e comercial ligados directamente à construção.

Situação do Negócio

O crescimento ditou uma abordagem integrada dos sistemas de informação que era necessário consolidar de forma a servir todas as empresas do Grupo, quer na sede, quer nas obras, em Portugal ou noutra parte do mundo.

Solução

Plataforma colaborativa e de integração sustentada em Microsoft Office SharePoint Server 2007.

Benefícios

- Solução de implementação rápida
- Custo e complexidade reduzidos face a outras propostas
- Facilidade de utilização
- Potencial de crescimento futuro

Grupo Casais dinamiza processos e otimiza recursos com SharePoint Server 2007

“Optámos pela solução SharePoint pelas capacidades de integração na arquitectura applicacional que já possuíamos e pela facilidade de utilização que iria trazer aos utilizadores”.

Guilherme Teixeira, CIO do Grupo Casais

A Casais – Engenharia e Construção é uma empresa do sector da construção civil com uma história de mais de meio século. A empresa cresceu, evoluiu e transformou-se num grupo que aposta numa gestão profissional que se revela fundamental para um desenvolvimento competente e rigoroso das suas estruturas físicas e dos seus quadros técnicos.

Fruto de um crescimento acentuado e simultaneamente estruturado, a Casais mantém uma posição sólida no top 10 do sector da construção civil em Portugal e tem uma presença internacional com projectos na Alemanha, Angola, Bélgica, Espanha, Gibraltar, Marrocos e Rússia.

A grande mobilidade da sua força de trabalho, a deslocação constante de meios e a necessidade de aceder à informação em qualquer local ditaram a criação de uma sofisticada intranet corporativa de suporte ao negócio de todo o grupo, a qual foi totalmente construída sobre Microsoft Office SharePoint Server 2007.

“Tínhamos um sério problema de retenção de conhecimento. Era preciso uma solução que não resolvesse apenas o problema da retenção da informação como também facilitasse o seu acesso e potenciase a sua utilização por todos”.

— *Guilherme Teixeira, CIO Grupo*

Casais

Situação

A Casais, fundada em 1958, cresceu ao longo dos últimos 50 anos de forma exponencial, passando de uma tradicional empresa de construção civil para um grande Grupo que abarca cerca de 40 empresas em diferentes áreas, directa ou indirectamente ligadas à construção (imobiliário, arquitectura, turismo, ambiente...). O Grupo emprega hoje cerca de 3500 pessoas, factura mais de 250 milhões de euros e possui não só projectos em todo o território Português mas também em muitos outros países, espalhados por vários continentes.

Só entre 2004 e 2007 o grupo cresceu de forma muito sensível, tendo aumentado a facturação consolidada em 100% e multiplicado por cinco a facturação internacional.

Guilherme Teixeira, CIO do Grupo Casais, diz que a empresa sempre apostou na tecnologia mas o enorme crescimento que registou nos últimos quatro anos ditava uma abordagem diferente, mais estruturada, de forma a poder dar resposta às necessidades das diversas empresas do grupo, bem como dos seus projectos espalhados por Portugal e pelo resto do mundo.

“Desde o início de 2007, a Casais encetou uma revisão sobre a estratégia de Sistemas de Informação, começando por rever internamente a sua organização e a estratégia a médio prazo”, explica Guilherme Teixeira. Foi com base neste exercício que se “definiu claramente uma arquitectura aplicacional, uma direcção tecnológica e um ciclo previsto de revisão de quatro anos”.

Até essa altura, a infra-estrutura tecnológica do grupo não estava totalmente consolidada em virtude de terem sido implementadas soluções desagregadas nas várias empresas ao longo do tempo, sem uma abordagem corporativa. Por exemplo, existia “um exce-

lente ERP robusto e em desenvolvimento”, refere o CIO do Grupo Casais, mas que era “fundamentalmente usado na Casais Engenharia”, uma das empresas do grupo.

Por outro lado, não havia uma intranet corporativa que potenciase uma gestão efectiva da informação circulante e uma base sustentada para uma política de gestão de conhecimento sólida. Pelo contrário, existiam volumes consideráveis de informação, procedimentos e debates de questões fundamentais, exclusivamente assentes sobre correio electrónico - não havia qualquer repositório de normas, procedimentos e informação unívoca acessíveis a toda a organização, disponíveis a qualquer momento e ao dispor de qualquer colaborador das empresas do Grupo.

“Tínhamos um sério problema de retenção de conhecimento”, admite Guilherme Teixeira, para quem “era preciso uma solução que não resolvesse apenas o problema da retenção da informação como também facilitasse o seu acesso e potenciase a sua reutilização por todos”.

A ausência de uma WAN [Wide Area Network] que nos garantisse um acesso fluido e controlado ao centro de dados e à informação de negócio que nele residia, era também crucial para um “negócio que acontece no terreno”.

Em suma, o sistema seria incapaz de acompanhar o Grupo Casais numa presença geográfica dinâmica ditada pelas oportunidades e constrangimentos do negócio a cada momento, o que significava uma menor capacidade de responder rapidamente ao negócio na entrega de soluções.

A grande mobilidade e dispersão constante dos colaboradores da Casais criava entretanto outro tipo de desafios para o departamento de TI do Grupo. “Como os únicos repositórios de informação estavam na sede”, recor-

“Agora, a comunicação de uma nova obra é instantânea uma vez que, com a criação da adjudicação, todas as equipas responsáveis por lançar um novo processo e preparar o arranque recebem uma notificação logo no primeiro momento”. — *Guilherme Teixeira,*

CIO do Grupo Casais

da Guilherme Teixeira, “eram sujeitos a uma sincronização manual apenas no momento das visitas à sede, pelo que muita informação relevante para o negócio mantinha-se exclusivamente em equipamentos portáteis durante períodos que poderiam estender-se por várias semanas”.

O facto dos processos de negócio serem excessivamente baseados em papel, implicava tempos de processamento maiores, dependentes do envio e recepção de documentação na sede da empresa. “Isto tinha naturalmente um impacto negativo no tempo de resposta da organização aos desvios e às oportunidades de melhoria”, conclui o CIO do Grupo Casais.

Perante esta situação, foi decidido avançar para a criação de uma solução integrada e abrangente para todo o Grupo Casais que se desenvolvesse em quatro vectores principais:

- Criação das infra-estruturas tecnológicas de acordo com o dimensionamento (*sizing*) adequado ao plano de iniciativas previsto;
- Montagem de uma rede de comunicações em tempo real global, segura e fiável, quer para as delegações e obras em curso, quer para os utilizadores no terreno;
- Alargamento do ERP às empresas do grupo com necessidade de um novo Sistema de Informação;
- Implementação de uma intranet capaz de fomentar e potenciar a retenção e reutilização do conhecimento.

Solução

Guilherme Teixeira, salienta como factores preponderantes a excelente visão da Administração no investimento em tecnologia para desenvolver o negócio, nomeadamente na criação da intranet como passo estratégico, assim como a excelente aderência e participação de todos os utilizadores, com um nível de colaboração notável. A melhor forma de

traduzir este envolvimento é a expressão “Dêem-nos um botão que fazemos um fato!” e que traduz bem a entrega de toda a equipa.

Guilherme Teixeira indica que uma vez definidas as principais necessidades se tornou claro que o ponto fulcral do desenho da solução passaria por “criar uma intranet corporativa que funcionasse como centro de colaboração e partilha de informação no grupo, normalizando e retendo o conhecimento dentro da organização”.

A partir daí poderiam ser desenvolvidas as restantes peças da solução no suporte a variados processos de negócio, munindo em paralelo a plataforma das condições de segurança, robustez e acesso global de forma a garantir um acesso das obras e das delegações fluido, quer em tempo real, quer *offline*.

A solução permitiria então “mobilizar o trabalho e o acesso à informação face ao facto de o negócio e as operações estarem essencialmente no terreno, bem como completar a arquitectura aplicacional, potenciando-a com um novo *front-end* para acesso a bases de dados e sistemas nucleares.

O primeiro passo, tomado em meados de 2007, consistiu na escolha da tecnologia da plataforma e do parceiro que a iria ajudar a implementar. Em termos de plataforma, a escolha ficou rapidamente reduzida a duas opções capazes de dar resposta às necessidades do Grupo Casais: Lotus Domino / Notes e Microsoft Office SharePoint Server 2007.

“Optámos pela solução SharePoint pelas capacidades de integração na arquitectura aplicacional que já possuíamos e pela facilidade de utilização que iria trazer aos utilizadores”, explica Guilherme Teixeira, para quem foi também fundamental para a escolha “a componente tecnológica associada aos portais e que permite a mudança de

“A organização está hoje assente sobre uma realidade diferente no que diz respeito à gestão dos documentos e à comunicação entre equipas, pois cada departamento disponibiliza as suas informações nas áreas públicas, gera a informação internamente nas áreas privadas e tira partido de todas as funcionalidades do produto”

Guilherme Teixeira, CIO do Grupo Casais

paradigma do servidor de ficheiros”. Além disso, uma eventual opção por outras alternativas iria “requerer conhecimentos de administração de sistemas que não só não existem na nossa organização como também exigiriam maiores investimentos, sendo em alguns casos mais difíceis de encontrar no mercado”, conclui o CIO da Casais.

Identificada a plataforma tecnológica sobre a qual iria ser criada a solução, restava encontrar um parceiro “com provas dadas para uma implementação relâmpago”, tendo a escolha recaído na Devscope, “que tem estado com a Casais desde fase 1, demonstrando o engenho e audácia necessários na procura e implementação das melhores alternativas e soluções”.

A primeira fase do projecto, na qual foi criada a plataforma propriamente dita, decorreu em apenas seis semanas e consistiu na migração dos servidores de ficheiros, de toda a informação em áreas públicas e privadas e dos restantes processos prioritários. Isto foi feito por uma equipa externa de apenas três pessoas (das quais um chefe de projecto a 20%) em colaboração com o Departamento de Sistemas de Informação e os utilizadores chave de todos os Departamentos da empresa.

A segunda fase do projecto deu origem a uma nova área de desenvolvimento no Departamento de Sistemas de Informação, que materializa o portfolio de projectos anual aprovado para os Portais. Em 2008 foram implementadas 50 iniciativas e projectos na intranet Corporativa.

Entre estes, Guilherme Teixeira destaca os seguintes, pela sua relevância para o negócio do Grupo Casais:

- Plataforma de pedidos onde são tratadas cerca de 50 mil solicitações por ano;
- Gestão de férias integrada com a hierarquia da empresa e *workflow* de aprovação;

- Acesso em tempo real ao estado do parque de equipamentos em obra;
- Sistema Casais Weblinks para trocas de ficheiros de grandes dimensões com parceiros, baseado num sistema de armazenamento encriptado sujeito a períodos de retenção;
- Sistema de gestão documental com digitalização, OCR [reconhecimento óptico de caracteres], contabilização e aprovação de facturas integrando o ERP com o SharePoint através de webservices em tempo real;
- Rollout's para as restantes empresas do grupo.

Ao todo, a solução implementada envolve mais de 1400 sites e mais de 500 GB de informação com um incremento médio da ordem dos 5 % por mês.

Benefícios

Guilherme Teixeira salienta a importância do correcto dimensionamento e planeamento inicial da solução e o impacto positivo que teve, até em termos de racionalização de custos. “A integração da tecnologia e a definição de uma arquitectura aplicacional coerente evitou o investimento em tecnologias alternativas. Em alguns casos, para responder aos requisitos de alguns projectos, teríamos de gastar o equivalente ao dobro do investimento total que realizámos na fase 1 do projecto!”.

Os benefícios da solução são transversais a toda a organização e beneficiam hoje todas as empresas do Grupo Casais que vão integrando a solução, com melhorias na produtividade dos colaboradores, contribuindo para a poupança de milhares de euros devido ao controlo mais eficaz de vários processos.

“A organização”, diz Guilherme Teixeira, “está hoje assente sobre uma realidade diferente no que diz respeito à gestão dos documentos e à comunicação entre equipas, pois cada

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 informações

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: <http://www.microsoft.pt/mediasempresas>

Para mais informações sobre os produtos e serviços do Grupo Casais visite o Website em: www.casais.pt.

departamento disponibiliza as suas informações nas áreas públicas, gera a informação internamente nas áreas privadas e tira partido de todas as funcionalidades do produto – agendas, listas, bibliotecas, alertas, aprovações, subscrições, etc...”

Agora, “a comunicação de uma nova obra é instantânea uma vez que, com a criação da adjudicação, todas as equipas responsáveis por lançar um novo processo e preparar o arranque recebem uma notificação logo no primeiro momento”, explica o CIO do Grupo Casais.

Para rematar, o impacto é uma melhoria significativa no resultado final entregue ao cliente, quer na qualidade do produto final, quer no cumprimento dos prazos estabelecidos.

Eis alguns dos principais benefícios da solução implementada sobre Microsoft Office SharePoint Server 2007 e que ficou designada internamente no grupo por *CasaisNet*:

- A transformação de pastas em bibliotecas de documentos permite trabalhar em casa ou a partir de qualquer outro local de forma encriptada e funcional, dando uma maior flexibilidade aos colaboradores na gestão do seu tempo;
- A mudança de paradigma da pasta de rede para Microsoft Office SharePoint Server permitiu, entre outras vantagens, transformar simples ficheiros em conteúdo estruturado do Sistema de Gestão Integrado (a Casais é

uma empresa certificada nos domínios da Qualidade, Ambiente e Segurança);

- Disponibilidade da informação em qualquer lugar, através de terminais móveis com Windows Mobile, *push email*, agenda, calendário e acesso em tempo real a toda a informação com conversão nativa para PDA;
- Tratamento digital de toda a documentação em papel com geração de documentos electrónicos com texto indexado e pesquisável nos motores de pesquisa da CasaisNet;
- Gestão optimizada do parque de equipamentos de obra: cada obra pode verificar a alocação de equipamentos na sua região, contribuindo para a sua utilização optimizada. Pode também aceder a toda a documentação de um dado equipamento (manuais, licenças, etc.) em formato electrónico;
- Diminuição drástica do tempo de desenvolvimento de soluções comparativamente ao desenvolvimento a partir do zero utilizado antes, o que aliás explica como foi possível manter uma cadência média de 3 a 4 projectos por mês com uma equipa reduzida.

Guilherme Teixeira têm dezenas de outros exemplos, pequenos e grandes, de como a solução *CasaisNet* organizou, optimizou e potenciou o negócio das empresas do grupo, gerando valor e melhorando de forma transversal o serviço ao cliente e a relação com parceiros.

Software e Serviços

- Microsoft Office SharePoint Server 2007
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Visual Studio 2008
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Visual Source Safe
- Microsoft SharePoint Designer 2007
- Microsoft Office Professional 2007