Como enfrentar as pressões sobre a infraestrutura das redes?

Como se não bastassem as conhecidas pressões da dinâmica dos negócios, a infraestrutura de redes das empresas recebe a cada dia uma carga maior de tráfego, gerado por novas aplicações, novas tecnologias, novas arquiteturas. O volume gigantesco das informações – multiplicadas pela mobilidade, pela computação em nuvem, pela disseminação acelerada das redes sociais, e que precisam ser acessadas com velocidade e qualidade – requer um grande esforço de gestão das redes corporativas. A melhor forma de atender a essas demandas é o tema desta mesa-redonda, coordenada pelo diretor de redação do Informática Hoje, Wilson Moherdaui, e da qual participaram: **Fernando** Fanizzi gerente de TI das lojas Besni (*Nota da Redação: Fernando Fanizzi deixou a empresa antes da publicação desta mesa-redonda*); **Gilberto** Rodrigues, diretor executivo de TI do grupo Rendimento, composto pelo Banco Rendimento, focado em câmbio, atacado, exportação e importação de moeda, pela Cotação, empresa de venda de papel moeda no varejo, e pela Agillitas, empresa de serviços de pagamento responsável pelo processamento do cartão Visa Travel Money; **Marcos Rodrigo** Silva, diretor de produtos do UOL Diveo; **Nivaldo** Gaspar da Silva Filho, superintendente executivo de TI do Bradesco, que atua no departamento de infraestrutura de TI, área responsável pela manutenção do datacenter, das redes e de telecomunicações; **Paulo** Hussar, superintendente de tecnologia e head de infraestrutura da Metlife, seguradora especializada em seguro de vida, previdência e planos odontológicos; **Reineivaldo** Brito, gerente de TI, responsável pela estratégia de infraestrutura, projetos e aplicações da Asea Brown Boveri (ABB) para a América Latina; **Ricardo** Mesquita, executivo de TI da Speedo.

Informática Hoje – O que vocês têm feito para tornar os serviços das empresas de vocês disponíveis nas plataformas móveis, nos múltiplos canais que têm que administrar e colocar à disposição dos clientes? Como isso afeta a infraestrutura de rede das empresas?

Nivaldo – No caso do Bradesco, como você sabe, uma área bastante forte é a de Internet, que fornece serviços aos clientes de um modo centralizado. Nós temos no ambiente central um datacenter com canalização com várias operadoras pela Internet, e basicamente os serviços que o banco fornece estão nesse datacenter. As aplicações são desenvolvidas pelo banco ou por algum parceiro e os clientes passam a usar a partir desse datacenter. Já do lado de dentro do banco, que é onde se desenvolvem as aplicações, há o programa que a gente chamou de TI Melhorias, no qual pensamos na infraestrutura num primeiro momento e depois partimos para rever as aplicações. A gente tem trabalhado um pouco mais forte na questão de como todos os nossos recursos remotos passam a usar as aplicações que estão no ambiente central. Reestruturamos a rede, colocamos outros fornecedores, outros

atalho

O aumento exponencial do volume de informações estruturadas e não estruturadas, aliado a estratégias de negócios a cada dia mais complexas e à pressão gerada por novas ondas tecnológicas, tem gerado uma sobrecarga pesada sobre a infraestrutura de redes das grandes corporações. Esses são os desafios que os executivos de TI de algumas dessas empresas se propõem a discutir nesta mesa-redonda.

FIRST TECH®

provedores e outras operadoras na rede do banco. Elevamos a qualidade ou a disponibilidade dos canais que atendem as agências. Continuamos a melhorar banda, aumentando a capacidade de gerenciamento e de monitoramento da saúde da rede. Temos também os produtos que estão nos dispositivos móveis, e aí a gente conta com a infraestrutura de telecomunicações do país. Nesse caso, a gente entende que cabem melhorias. Como o banco tem uma abrangência nacional e clientes no mundo inteiro, quando se usam dados num dispositivo móvel, a gente percebe que a qualidade do sinal da operadora precisa melhorar bastante. No acesso à Internet, nos canais de dados dedicados, a gente consegue trabalhar com a operadora e melhorar a qualidade, mas esse mundo de 3G e 4G nas grandes capitais precisa urgentemente de uma melhoria de qualidade.

"Quando você tira a oportunidade de o indivíduo acessar algo pessoal, ele vai fazer isso de outro lugar, e acaba saindo da empresa".

Fernando, da Besni

IH – Ao disponibilizar os serviços do banco em canais tão variados, vocês não têm como se desculpar com o cliente se ele não puder acessar algum serviço. Como é que vocês superam isso?

Nivaldo – Quando há algum problema, o cliente liga para o banco e nós vamos atrás das operadoras. O trabalho é esse: se relacionar com a operadora, ver qual é o problema, fazer com que ela atenda melhor aquela situação, nos dê prazos, nos dê alguma luz para que o cliente seja atendido.

IH – E internamente? Como vocês fazem o controle adequado dos componentes físicos da rede?

Nivaldo – A rede de transporte é das operadoras, nós a terceirizamos. Nos equipamentos de rede ou mesmo nos servidores, nós fazemos a gestão das pontas remotas e de todos os ambientes centrais. A parte de transporte é da operadora, mas nesses equipamentos que estão nos ambientes centrais e nas pontas, nós temos sistemas de gerenciamento, que nos mostram a saúde dos equipamentos, a performance, inventário, uma série de itens em que a gente consegue saber se há incidentes e se mobilizar para que isso seja resolvido da maneira mais rápida possível.

Paulo – Só para complementar o que o Nivaldo falou – e obviamente, estou me referindo à Metlife, que é uma empresa relativamente pequena, de 700 colaboradores: a quantidade de colaboradores que nos procuram para que a gente abra um sinal de Wi-Fi na organização, para complementar esse 3G que é ineficiente, é muito grande. A gente até teve que criar um sinal Wi-Fi público, claro que segregado da nossa rede, para compensar isso. O investimento que a gente faz nesse sinal que a gente chama de Wi-Fi público é consumido numa velocidade absurda, porque é comum ter pessoas com dois ou três dispositivos móveis.

IH – Nivaldo, vocês também têm investido em redes Wi-Fi para suprir as deficiências da rede 3G?

Nivaldo – Sim, como o banco é muito grande, a gente implementa o Wi-Fi de modo mais controlado, principalmente por questões de segurança inerentes à tecnologia. Então, o Wi-Fi está implantado, mas é bem controlado, só colocamos em alguns departamentos. Temos também algumas agências já em Wi-Fi, mas ainda não está difundido completamente.

Ricardo – O Wi-Fi nas agências é aberto aos seus clientes?

Nivaldo – Não. É só para os funcionários. Além do sinal, tem algumas outras ferramentas para bloquear acesso indevido.

IH – Isso exige um cuidado maior com segurança, porque a rede Wi-Fi é muito mais vulnerável...

Paulo – Por isso é preciso ter ferramentas que controlem esse acesso. Num primeiro momento, nós tentamos fazer isso por nível hierárquico, mas não funcionou. Na verdade, você não consegue ter uma regra definida, porque não necessariamente o nível hierárquico quer dizer que aquela função é mais ou menos importante. Existem funções dentro da organização em que a pessoa precisa estar conectada, mesmo que esteja num nível hierárquico mais baixo. Isso acaba exigindo mais investimento em ferramentas de controle do Wi-Fi. Na verdade, guardadas as devidas proporções, trata-se de uma rede paralela. Mas esse é um grande desafio que nós temos hoje: como não ser radical ao ponto de negar

"Quando há algum problema, o cliente liga para o banco e nós vamos atrás das operadoras. O trabalho é esse: se relacionar com a operadora, ver qual é o problema, fazer com que ela atenda melhor aquela situação".

Nivaldo, do Bradesco

conectividade ao colaborador, mas ao mesmo tempo fazer isso de maneira controlada e com pouco investimento.

Fernando – Quando a gente fala em Wi-Fi, efetivamente o que a gente vai disponibilizar? No nosso caso, temos 2.500 colaboradores, então é complicado separar o que é produtividade e o que é lazer. E aí entra outra

mesa-redonda

fotos hamilton pena

"Criamos uma rede para os visitantes e fornecedores. De repente, você vê que quase todo mundo está acessando a rede dos visitantes".

Ricardo, da Speedo

questão: quando você tira a oportunidade de o indivíduo acessar algo pessoal, ele vai fazer isso de outro lugar, e acaba saindo da empresa. Quando a gente fala em informação corporativa, no caso de um gerente de banco, por exemplo, é ele ter acesso às informações do banco quando faz uma visita a um cliente. Obviamente não vai acessar o core do banco, mas tem que ter algum tipo de acesso, para oferecer um seguro ou um serviço. No nosso caso, o supervisor representa um grupo de lojas, e quer fazer o benchmarking. Quando está numa loja, ele quer saber como está outra loja que responde a ele. Como dar essa informação?

Nivaldo – Tem uma série de controles, como certificação, autenticação, certificado de máquina, certificado de usuário. É preciso gerenciar e ter controle do que está acontecendo.

Paulo – A questão de dado confidencial é muito relevante. A gente cometeu um erro no começo, quando tinha um sinal de Wi-Fi integrado com a rede, porque pensou em nível hierárquico. A partir de certo momento, chegamos à conclusão de que é preciso segregar esse sinal totalmente. Então, hoje é um serviço simplesmente de conectividade, totalmente segregado da nossa rede para esse tipo de público. E temos o serviço de Wi-Fi integrado com a rede através de vários protocolos de segurança. Mas mesmo nesse serviço totalmente segregado, você acaba tendo que investir em algum filtro de conteúdo, já que existem colaboradores que acabam abusando.

IH – Aí entra a questão de que os colaboradores, especialmente os mais jovens, não fazem mais distinção entre vida privada e vida corporativa. Aí, não fica mais difícil estabelecer restrições de acesso?

Reinelvaldo – Na ABB, criamos uma guest net para as pessoas que vêm de fora acessarem. É completamente separada da rede da ABB. Antes, o cliente que precisava mostrar algum serviço ou projeto se conectava à rede e nós tínhamos todo um trabalho de identificação. A nossa rede é monitorada por Zurique, então qualquer ponto que se liga aqui, em 4 segundos acende uma luz lá e se inicia um processo de escalonamento: a primeira ação é monitorada, a partir do responsável técnico, depois vai subindo aos níveis de gerente, diretor e assim por diante. Todo funcionário da ABB hoje tem que ter um Linkedin e um Facebook, é primordial. Na verdade, a maior sobrecarga da rede se dá quando se abre o YouTube; aí é preciso monitorar com muito mais rigor.

Ricardo – Nós temos os nossos usuários acessando uma rede corporativa, mas eles não podem acessar certos sites. E também criamos uma rede para os visitantes e fornecedores. De repente, você vê que quase todo mundo está acessando a rede dos visitantes. De um lado você proíbe, mas do outro lado está totalmente aberto.

Paulo – Hoje existe um trabalho muito forte de comunicação na Metlife. A mensagem, em linhas gerais, é: nós autorizamos que você traga o seu device, mas você tem que pensar na sua produtividade. Nós precisamos entender que essa nova geração não vai conseguir trabalhar do jeito que a nossa geração trabalha, não consegue trabalhar sem olhar o Facebook a cada 5 minutos. A grande questão é o equilíbrio entre esse comportamento e a produtividade. Esses acessos não são autorizados na nossa rede interna, mas não são bloqueados num device externo, até porque a nossa rede está totalmente segregada. Na verdade, cabe ao gestor conseguir identificar se aquilo está trazendo algum problema de produtividade. Nós procuramos atuar como uma área de suporte a esse gestor, para, em último caso, bloquear esse tipo de acesso.

Ricardo – Nós temos investido menos em link de Internet na parte corporativa, e aumentado o link para suportar a rede paralela.

IH – A rede é suficientemente flexível para que vocês não precisem dimensioná-la pelo pico da demanda?

Reinelvaldo – Acho que esse é o ponto. O que é feito normalmente na contratação? Você contrata um tubo e vai ter um booster para dimensionar isso, para poder pagar só aquilo que você usa. É fundamental o monitoramento, precisa ter um produto que faça o gerenciamento pontual, com pessoas envolvidas e que emita alertas. Na ABB a gente tem sistemas que disparam alertas: a pessoa recebe um e-mail dizendo onde ela tem que tomar uma ação rapidamente. É preciso fazer alguns ajustes em tempo real e para isso é preciso ter flexibilidade na banda e no processamento do que você vai utilizar.

Marcos Rodrigo – Eu tenho uma visão um pouquinho diferente. A palavra de ordem internamente na empresa é produtividade. O nosso desafio maior é justamente dar essa agilidade para que os nossos clientes tenham sucesso. Acredito que esse seja o desafio de todos aqueles que queiram prestar serviços. O grande ponto quando a gente fala de produtividade é que alguém vai ter que simplificar essa complexidade. Como é que a gente faz isso? Primeiro, precisa estar atento às três principais tendências atuais da tecnologia, segundo todos os especialistas: a computação em nuvem, o big data e a mobilidade. O que é o big data? Os dados

patrocínio

FIRST TECH®

têm crescido de uma maneira assustadora e é impossível que o armazenamento cresça na mesma proporção. Eu acredito que vai mudar a forma de consumir a informação. Hoje em dia as empresas estão dando valor para esses sistemas de monitoramento, então você vai ter muito mais coletores na sua rede. Esses coletores vão gerar dados e vão ter que ser correlacionados. Outra coisa que tem acontecido é que 80% das aplicações vão fazer uma correlação máquina a máquina daqui para a frente. Isso significa que o tráfego na rede não será mais norte-sul, será leste-oeste. Como é que uma rede de um datacenter como o UOL Diveo vai se preparar para isso? Os dados não vão mais subir, ser concentrados e depois descer. As máquinas vão tomar as decisões lateralmente, os coletores vão estar nas aplicações lateralmente. Isso tudo muda a forma com que os gestores vão tomar as decisões baseadas nas informações. Então você não precisa armazenar tanto, só precisa garantir que essas correlações existam, aquilo esteja rapidamente na frente do gestor, para que ele possa tomar a decisão. E o que precisa ser armazenado é essa correlação e essa decisão, não mais o dado cru. Aos poucos isso vai mudar a relação de consumo dos dados e nós precisamos estar preparados para isso.

IH – E como criar uma cultura sobre a forma de consumir esses dados de forma mais inteligente?

Marcos Rodrigo – Os sistemas têm que ser muito mais preditivos. O que a gente precisa fazer como um fornecedor de soluções é simplificar toda essa complexidade. Se a preocupação é mobilidade, deixe que essas operadoras que consomem tecnologia e lidam com isso forneçam esse tipo de solução. O grande ponto é como você entende o aumento da sua produtividade a partir do momento em que oferece a mobilidade. Aí sim nós podemos dar um passo adiante, não em termos de infraestrutura, mas em termos de negócios. Quem tem que estar dimensionado para o pico da demanda é a operadora, que dever ter a disponibilidade e a qualidade necessárias.

Paulo –. Você acha que os gestores estão preparados para definir que tipo de informação vão extrair do Big Data? O que eu vejo na Metlife na verdade é uma qualificação dos gestores para armazenar o máximo de informações, mesmo que não saibam o que vão fazer com elas. Isso obviamente impacta diretamente na nossa rede. Nosso datacenter fica no México, então tem um problema crônico de latência de rede. Na prática, o nosso gestor de negócios quer o máximo de dados na mão dele e não está preocupado se vai realmente usar aquilo agora ou daqui a seis meses. Para mim esse é um aspecto fundamental do Big Data.

Marcos Rodrigo – Pela minha experiência, acho que tem mudado essa relação de consumo dos dados, mesmo porque está ficando muito cara essa brincadeira. Só que os orçamentos crescem de uma maneira finita. Vai chegar um ponto em que esse gestor não vai precisar de toda essa informação, porque também não vai ajudá-lo a tomar decisões. O grande ponto hoje é a velocidade. Vou usar o exemplo do varejo, porque talvez seja o setor que exige maior agilidade hoje em dia na nossa economia. A relação é muito rápida, a comparação é de cliques, não tem mais pesquisa, é na hora. Sendo assim, de que adianta se cercar de bilhões de dados históricos correlacionados, se você não sabe onde quer chegar? Você vai ter o dashboard com poucos e bons. Naquilo que você achar que tem alguma anomalia, aí sim, você vai fazer uma investigação mais profunda. Mas nesse momento você já tomou a decisão.

Fernando – Quando a gente pensa em varejo, você precisa considerar a liderança por custo, enfoque e diferenciação: o produto tem um valor agregado diferenciado que o seu cliente percebe e você pode trabalhar com certa folga. O nosso modelo é a diferenciação por custo, então a gente briga realmente por centavos, porque você vai encontrar o nosso produto em outros concorrentes. E aí para nós a velocidade faz a diferença. Você tem que responder num layout de loja, atuar de uma forma diferente, porque você percebeu algo que o seu concorrente demorou para perceber, não dias, mas minutos. Por exemplo, uma mudança climática: a empresa que consegue antever isso mais rápido, reage melhor, sai na frente da concorrência. Nós implantamos o nosso BI (*solução de Business Intelligence*), e a primeira reação da área de compras foi justamente nessa direção: eu quero absolutamente tudo, coloque todas as informações possíveis e imagináveis. O que nós percebemos? Embora a gente tenha dimensionado o equipamento com bastante robustez, não conseguíamos a mesma velocidade, porque obviamente um BI tem que fazer uma série de cruzamentos. Depois, no dia a dia, nós notamos que as pessoas usavam talvez 10 ou 20% daquele emaranhado de dados, era muita informação. Aí a gente começou a analisar uma coisa muito curiosa: as pessoas que precisavam usar, principalmente os compradores, acabavam abandonando a ferramenta

"Nós precisamos entender que essa nova geração não vai conseguir trabalhar do jeito que a nossa geração trabalha, não consegue trabalhar sem olhar o Facebook a cada 5 minutos".

Paulo, da Metlife

mesa-redonda

fotos hamilton pena

"Quem tem que estar dimensionado para o pico da demanda é a operadora, que dever ter a disponibilidade e a qualidade necessárias".

Marcos Rodrigo, da UOL Diveo

porque achavam muito complexa, faziam a planilhinha ou aquele relatório básico. Então nós fizemos uma revisão para descobrir do que efetivamente eles precisavam para reagir rápido. E o resultado foi impressionante: uma das primeiras telas tinha um scroll em que o indivíduo ficava meia hora para cima, para baixo, para o lado, um cockpit gigantesco. É óbvio que não adianta você falar que vai ler 150 sites todos os dias e vai colocar 5 milhões de variáveis. Então, a gente entendeu que não tem que ter o bando de dados, mas o banco de dados, ter o datamining, realmente refinar o dado.

IH – Vamos esquecer agora as chamadas ondas tecnológicas. Quero entender como vocês fazem para administrar as pressões do negócio e dimensionar adequadamente a rede.

Fernando – Eu atuo diretamente ligado ao negócio. Embora a gente responda por todas as áreas de tecnologia, precisa ter um relacionamento muito estreito com as decisões estratégicas do negócio. A TI, na minha percepção, é o melhor departamento para fazer essa interface com o negócio. Pensando ainda em TI, a gente tem dois ambientes, o cliente interno, o colaborador, e o cliente externo. O usuário é um só enquanto pessoa e enquanto profissional. No nosso caso de varejo, principalmente no mundo loja, são pessoas muito jovens, então imaginar excluir da vida dessas pessoas as redes sociais é simplesmente impossível. Se a empresa não liberar o acesso, certamente ele vai usar um celular 3G ou quem sabe 4G. Precisamos fazer um filtro de tudo isso, porque existem pressões e interesses distintos dentro da corporação: de um lado, o usuário olhando o seu próprio interesse, do outro, a empresa olhando a necessidade de ter mais aproximação com o seu cliente. Como a gente faz tudo isso? A TI atua fortemente nessa direção de canalizar as prioridades, procurar antever as tendências, e apresentar uma linha de trabalho que possa atender todos os interesses da melhor forma possível. Aí a gente passa a restringir, a adotar uma política mais rígida, mas sempre por meio da atuação do gestor, porque não há tecnologia no mundo que consiga monitorar o comportamento do ser humano. O segredo é ficar de olho na produtividade.

IH – Mas não é uma tarefa muito pesada para a TI impor as restrições? Isso não deve ser responsabilidade do gestor de cada área?

Fernando – A TI na verdade vira o vilão da história, porque é a área que efetivamente tem condição de brecar a demanda indevida. De vez em quando, a gente abre uma torneirinha e a resposta é imediata: o link sobe.

Paulo – Eu tenho um exemplo sobre isso: as Olimpíadas. Nas Olimpíadas a Metlife parou, um portal transmitia tudo em HD, e os filtros de controle não bloqueavam aquele portal. Nós tivemos que bloquear o portal para liberar o link. Isso nos transforma mesmo em vilões, a gente acaba perdendo capital político quando precisa fazer uma coisa dessas.

Gilberto – Quem vai bloquear é a TI, porque é quem tem os meios tecnológicos para isso. A culpa vai ser da TI, não tem jeito.

Paulo – E o gestor fala isso para o colaborador...

Gilberto – Eu preparei uma lista de todos os tipos de gargalo que encontrei no uso da rede nos últimos dois anos. A gente experimentou um crescimento grande em volume nesse período, por várias razões. A gente trabalha numa indústria em que, quanto mais cresce em transações e volume de negócios, mais informação tem que guardar, principalmente por regulação. Eu calculo que cada vez que você cria uma transação ou um contrato novos, guarda mais cinco informações. Nos últimos dois anos eu tive um gargalo de acesso a disco: o volume de transações cresceu, eu tive um problema entre o meu servidor e o rack de discos. Eu tive gargalo na replicação de dados. Tenho os dados replicados em dois datacenters, o volume cresceu, os dados cresceram, então precisei aumentar a quantidade de dados a serem replicados. Também tive problema no tempo que leva para replicar de um lugar para outro, porque isso para mim também é crítico. Essa replicação impacta o meu plano de continuidade de negócio e eu tenho que garantir que as transações sejam feitas e armazenadas na réplica no menor tempo possível. Um gargalo que ainda não resolvi é o de acesso a imagem. Minhas lojas têm circuito de TV próprio, gravam essas imagens e eu preciso ter acesso a essas imagens para monitorar as lojas, preciso fazer backup das lojas, porque se roubam o equipamento eu perco as imagens. Hoje está tudo armazenado na loja e cada loja gera de 5 a 15 gigabytes de dados por dia. Trazer isso num link normal de dados vai levar muito tempo.

IH – Quais são os outros gargalos?

Gilberto – Como cresceu o número de parceiros, tanto na área de TI quanto de outras áreas de negócio, algumas dessas empresas precisam se conectar à nossa rede via VPN (*Virtual Private Network*), para que possam interagir com nossos sistemas de alguma forma. Outro gargalo é a quantidade de relatórios: a gente colocou algumas ferramentas de geração de relatórios, de dados gerenciais, e isso também elevou o volume de dados

patrocínio

FIRST TECH®

trafegados na rede. Outro gargalo, mais comum, é o acesso à Internet. Hoje todo mundo depende de alguma forma da Internet, então há um aumento na quantidade de acesso a dados. A nossa telefonia interna é toda IP, mais pessoas geram mais telefones, aumentou o volume de chamados internos na rede. Mais um gargalo é decorrência do aumento da quantidade de produtos, cada um demandando um tipo de solução sistêmica para suportá-lo. Isso gerou mais acesso a sistemas e tive que começar a gerenciar melhor o meu acesso a sistemas. A gente colocou uma ferramenta para fazer a gestão de acessos e gestão de identidade. Isso também gerou mais dados. Por fim, o mais terrível de todos os gargalos: o volume de dados de backup, que cresceu enormemente.

IH – Em função do crescimento do negócio ou em função de que as pessoas passaram a se preocupar mais com backup?

Gilberto – Do crescimento do negócio, do número de funcionários e da forma como os processos de negócio são utilizados. As pessoas retêm muita informação, principalmente dados financeiros, cálculos, planilhas. Elas fazem simulações e guardam, se sentem muito mais seguras em ter o complemento de informação num disco à parte do que só contar com a informação do sistema.

IH – Não é o espelhamento da informação que você tem estruturada, é que as pessoas guardam informação em formatos diferentes e de formas diferentes.

Gilberto – É isso. Tem o aumento do uso de imagens. Nós implantamos uma solução em que, em vez de você tirar cópia do documento, a gente digitaliza isso na ponta. Então, dados que eram mantidos em papel agora são mantidos digitalmente. A gente digitaliza contrato e toda a documentação do cliente, em vez de manter isso em papel. Também gerou mais dados, a quantidade de dados em imagem cresceu bastante. De tudo isso eu tenho que fazer backup. Todos esses eram meus gargalos nos últimos dois anos, e a gente trabalhou numa reconfiguração de toda a rede. Nós trocamos os equipamentos de core, os equipamentos de borda, trocamos toda a interface dos PABX, aumentamos a banda de Internet das nossas duas sedes. Usamos um esquema de backup com deduplicação de dados.

IH – Parece que um denominador comum aqui é uma limitação de duas ordens: de orçamento e de disponibilidade da equipe para intervir.

> "Se eu tivesse um orçamento infinito, poderia pôr banda infinita e a maioria dos meus problemas estaria resolvida. O problema é que não existe banda infinita, as operadoras hoje não conseguem oferecer banda adequada para todo mundo em todos os lugares".
>
> Gilberto, do grupo Rendimento

Gilberto – Eu colocaria um terceiro. Sem dúvida, se eu tivesse um orçamento infinito, poderia pôr banda infinita e a maioria dos meus problemas estaria resolvida. O problema é que não existe banda infinita, as operadoras hoje não conseguem oferecer banda adequada para todo mundo em todos os lugares.

Fernando – Nós optamos por uma solução de rádio, porque, como trabalhamos em lugares de alta circulação de pessoas e nem sempre é um centro comercial, normalmente não consegue chegar nada, senão rádio. E eu tenho uma característica parecida com a do Gilberto: na loja, nós temos o cartão próprio. Quando o indivíduo faz o cartão Besni, eu preciso ter a captura das imagens dos documentos. Há a questão regulatória, preciso guardar os documentos e os cadastros por um certo período de tempo.

Paulo – Na Metlife, temos uma grande filial em São Bernardo do Campo, com 150 colaboradores, o nosso escritório central e mais 23 filiais em pequenas cidades e capitais. Só que essas representações de venda, apesar de ter poucos colaboradores, precisam de acesso rápido aos sistemas que estão lá no México, no nosso datacenter. Nós tínhamos uma conexão MPLS com todas essas filiais e o custo disso era altíssimo, na verdade a gente não conseguia aumentar a velocidade com a operadora. A gente fez uma segmentação dessas filiais e contratou os ADSLs nas pequenas, só que fizemos uma redundância, até com três ADSLs diferentes, eu coloquei um roteador e treinei meu próprio usuário na ponta. Quando o ADSL não funciona, manualmente ele tenta e eu estabeleço uma VPN site to site entre a Berrini, onde nós estamos, e essas filiais.

Gilberto – É baixíssima a disponibilidade de ADSL.

Paulo – Trabalhando com duas ou três simultaneamente, melhora bem.

Gilberto – De fornecedores diferentes.

Paulo – De operadoras diferentes. Obviamente, não é o mundo ideal, mas em termos de custo ela ajuda muito. O custo de telecom para essa filial cai absurdamente.

Ricardo – Antes da Speedo, trabalhei num grande dealer de uma operadora. Eram 80 lojas espalhadas todas em shoppings, vendendo celular e planos, como se fossem lojas próprias. Então, nós tínhamos problemas de disponibilidade do link, precisava ter uma VPN, porque não dava para trabalhar com links ADSL. Em algumas localidades, por exemplo, poderia cair o link principal e o redundante,

patrocínio

FIRST TECH®

foto hamilton pinna

"Criamos uma guest net, para as pessoas que vêm de fora acessarem. Antes, o cliente que precisava mostrar algum serviço ou projeto se conectava à rede e nós tínhamos todo um trabalho de identificação".

Reineivaldo, da ABB

mas ainda tinha o modem, trabalhava com uma terceira opção via mobilidade.

Gilberto – Esse é o ponto do ADSL. Se você colocar uma aplicação na ponta, que dependa de sincronismo de dados, as falhas são constantes. Dependendo da infraestrutura, tem que mudar o sistema.

Ricardo – Para utilizar, você tem que pedir autorização por meio do próprio sistema; é a TI que libera.

Gilberto – Mesmo que você tenha orçamento, tem que ter gente na sua equipe para executar aquele orçamento. Mesmo tendo gente e o orçamento, você precisa ter o fornecedor capaz de prestar o serviço. Ele precisa ter a disponibilidade para você poder contratar, quer seja um link de telecomunicações, ou mão de obra para instalar algum software. Como o tempo começou a ficar longo, alguns desses projetos levaram sete, oito, dez meses para serem executados e a demanda começou a crescer, a gente começou a fazer um trabalho de enxugamento dos dados. Aí sim, com as áreas de negócio, para analisar a quantidade de informação e o que é preciso manter em tempo real, disponível em 30 dias e assim sucessivamente. Então fizemos uma racionalização de dados e conseguimos quase 15% de redução no volume, o que nos deu uma sobrevida.

Nlivaldo – No Bradesco, a gente está sempre buscando a possibilidade de usar ADSL. Falo de agências, e são 4.700, o que derrubaria bastante o custo. Mas a gente se depara com o fato de que o contrato da operadora garante 10% da banda contratada e atende a agência. Qualquer problema em agência tem que estar imediatamente resolvido, aí você vai ver o SLA, e são 72 horas. E para colocar numa agência, tem que ter uma parafernália eletrônica: VPN, firewall, é quase uma paranóia com segurança. Mas isso está aberto para o mundo. E se houver alguma falha em algum equipamento desses? Então a gente está sempre buscando, mas não consegue se convencer. Mas buscamos uma alternativa, um meio físico terrestre, onde é possível, ou um satélite. Há uma certa latência no satélite, porque a gente tem agências no Brasil inteiro, no meio da selva, no interior do Nordeste. Então é assim que a gente faz: temos dois equipamentos, dois links, um de cada meio, para todo o universo do banco. Esse é o caminho.

Paulo – No caso do ADSL para nós foi fundamental a conta de custo, disponibilidade e nível de serviço. Foram os três fatores que avaliamos. Mas eu tenho filiais que têm impacto zero se ficarem duas horas fora do ar. É totalmente diferente do caso de um banco. Então, essas soluções de telecom para nós funcionam muito bem, porque eu continuo com algumas filiais que não podem parar.

IH – Vou propor um exercício de abstração para vocês: há um consenso de que a infraestrutura oferecida pelas operadoras está longe de ser a ideal. Vamos então considerar que vocês têm à sua disposição uma infraestrutura de telecomunicações impecável, com cobertura ampla, altas velocidades de banda, etc.. Dado esse cenário de sonho, quais seriam as prioridades de vocês para montar a infraestrutura interna de rede da forma mais adequada ao negócio das empresas de vocês?

Ricardo – Minha prioridade seria a mobilidade. Temos 23 representantes espalhados pelo Brasil, então estamos distribuindo tablets, porque a gente quer dar mobilidade para o cara chegar na frente do cliente com um catálogo eletrônico e uma tabela de preços atualizada. Ele tira o pedido na frente do cliente e envia essa informação para a gente faturar. Então hoje a nossa dificuldade realmente é essa parte de conexão. Mesmo sem ter esse cenário ideal que você propôs, nós já estamos investindo em mobilidade para ampliar as vendas.

Fernando – Hoje nós temos dificuldade de passar para os clientes o conteúdo que gostaríamos. Qual mulher não gosta de receber uma dica de moda? Temos uma atuação muito forte nesse sentido, com viagens e prospecções, mas temos muita dificuldade de passar isso, porque a forma de interação com o cliente é pobre, por causa das limitações de infraestrutura. Eu não tenho condições de enviar um vídeo, o que poderia atrair muito mais facilmente o cliente para a nossa loja. Se houvesse uma infraestrutura ideal, seria muito interessante estimular essa proximidade com o cliente.

Paulo – No nosso caso, a prioridade seria a manipulação de grande quantidade de dados, é uma coisa em que a gente tem muita dificuldade, até por uma questão de arquitetura técnica de datacenter regional.

Nivaldo – Também buscaria atender o cliente da melhor maneira possível, em todas as localidades, com a banda adequada, para poder abrir as portas para inovações nas agências, tudo sempre com o preço adequado. E associar mobilidade também.

Reinelvaldo – Seria muito importante poder trazer as aplicações no conceito do Balanced Score Card: cada executivo de negócio da empresa, em tempo real, saber exatamente o que está acontecendo na área dele. Em qualquer tipo de terminal ele puxaria e teria aquilo da forma que quisesse. Essa seria a minha prioridade.

Gilberto – Eu investiria em ferramentas de colaboração, para poder disponibilizar mais vídeo, mais treinamento, mais interação entre funcionários, para agilizar os processos internos.

FIRST TECH®

Construindo relações duradouras

Colaboração | Videoconferência

Data Center | Segurança | Serviços Gerenciados

www.first-tech.com

São Paulo
Rua Cerro Corá, 1038
Alto da Lapa
(11) 3024-3219

Rio de Janeiro
Rua da Assembleia, 10
Centro
(21) 3543-1650