



**COLABORAÇÃO COM  
A NEXTIRAONE**

***Emanuel Loureiro, Director de  
Sistemas de Informação, Lactogal***

*“A integração de voz e dados numa única plataforma multimédia, implementando voz sobre IP nos equipamentos de comunicações, permite uma gestão global dos processos de negócio da Lactogal. Não há dúvida que a NextiraOne demonstrou neste projecto o seu real valor acrescentado como integrador, em parceria com a Portugal Telecom.”*

**A LACTOGAL CONECTA FÁBRICAS,  
ESCRITÓRIOS E CENTROS DE  
DISTRIBUIÇÃO ATRAVÉS DE REDE IP DA  
NEXTIRAONE E DA PORTUGAL TELECOM**

Com diversos escritórios e instalações de produção em Portugal e Espanha, que utilizam diferentes fornecedores de sistemas de comunicações, a Lactogal detectou uma necessidade clara de unificar a sua infra-estrutura de comunicações. A NextiraOne forneceu uma solução completa utilizando tecnologia Alcatel, suportada numa rede VPN-IP MPLS da Portugal Telecom. O projecto incluiu a renovação de uma infra-estrutura de voz e dados e a instalação de novas aplicações capazes de incrementar a produtividade.

**O CLIENTE**

O Grupo Lactogal é líder na produção de leite e derivados na península Ibérica, distribuindo sob várias marcas bem conhecidas como a Mimososa, Agros, Gresso, Matinal, Adagio e Vigor. A empresa fornece mais de 3 mil toneladas de produtos diariamente (31 unidades vendidas por segundo), tendo registado um volume de negócios de 662 milhões de euros em 2003. Os seus 2600 empregados mantêm 7 instalações de produção, 5 centros de distribuição e 15 escritórios comerciais em Portugal e Espanha.

**O DESAFIO**

As instalações de produção, centros de distribuição e escritórios da Lactogal encontram-se dispersos por Portugal e Espanha. Com diferentes fornecedores de comunicações e sem uma rede privada optimizada para ligar todas as instalações, havia uma necessidade clara de homogeneizar a infra-estrutura de comunicações e integrar os serviços de voz e de dados numa única rede.

A NextiraOne era um dos fornecedores para algumas das instalações, e foi seleccionada para, em parceria com a Portugal Telecom, conceber e implementar a rede integrada. A especificação do projecto exigia que o sistema fosse suficientemente flexível para suportar um fluxo de informação seguro, fiável e rápido entre diversas aplicações empresariais. Simultaneamente, pretendia-se assegurar débito suficiente para sistemas críticos como a aplicação ERP em AS400 que regista e valida todas as transacções de produção e distribuição do Grupo ( 35 milhões transacções por ano ) – uma operação que decorre 24 horas por dia / 7 dias por semana. Tudo isto exigia um planeamento detalhado e uma infra-estrutura tecnológica muito robusta, capaz de gerir a Qualidade de Serviço em função das diferentes necessidades das aplicações e com o nível de redundância e segurança requerido para cada processo empresarial. A Lactogal impôs que a solução se baseasse na tecnologia mais recente, abrindo as portas para novas aplicações de valor acrescentado como telefonia IP e comunicações unificadas.

**CUSTOMER REFERENCE**



## COLABORAÇÃO COM A LACTOGAL

**Alberto Freitas,**  
**Director Operacional de Vendas,**  
**NextiraOne Portugal**

*“Este projecto é a parte visível da nossa estratégia de liderança do mercado das comunicações em IP. A NextiraOne demonstrou mais uma vez como as soluções de comunicação podem ajudar as empresas a reduzir custos e a aumentar a produtividade mediante novas aplicações.”*

## A SOLUÇÃO

**A proposta da NextiraOne recomendava uma rede que incorporasse os conceitos de Media-Gateway e telefonia IP, com garantia de protecção do investimento para alguns dos equipamentos existentes. A parceria próxima com a Portugal Telecom foi igualmente um factor significativo, já que permitiu integrar esta solução tecnológica numa solução abrangente que incluía a gestão da conectividade entre todos os locais.**

Instalada em Maio de 2003 e durante um período de algumas semanas, a solução da NextiraOne envolveu quatro servidores de comunicações Alcatel OmniPCX Enterprise e 23 Media Gateways para suportar as instalações mais pequenas (várias delas com telefones IP). A sede da companhia no Porto dispõe de uma solução de telefonia IP com mais de 100 terminais IP, apoiada por uma infra-estrutura de LAN switching robusta e fiável, baseada na família de produtos Alcatel OmniSwitch 7800 e 6600. A gestão centralizada é efectuada por uma aplicação Alcatel OmniVista 4760, encontrando-se também em funcionamento uma consola de atendimento Braille e um sistema de Unified Messaging Cycos.

Ao nível da rede, a Portugal Telecom disponibilizou uma infra-estrutura VPN-IP em fibra óptica, com base em tecnologia MPLS, implementando acesso redundante para cada local. Esta rede oferece conectividade IP de elevada segurança e disponibilidade, capaz de suportar quer as aplicações de dados empresariais quer as aplicações de voz que operam em servidores de comunicação Alcatel OmniPCX Enterprise. A consultoria especializada da Portugal Telecom e da NextiraOne optimizou a configuração da rede a fim de garantir qualidade de serviço em todo o percurso para aplicações críticas como as comunicações de voz.

A Lactogal referiu que os custos de comunicações tinham sido reduzidos em cerca de 25% através da integração das comunicações de voz com a rede de dados. Os custos operacionais foram igualmente reduzidos pela gestão centralizada de alterações de configuração ( Moves, Adds e Changes – MACs) e pela maior flexibilidade da solução de telefonia IP na sede do Porto e em algumas das instalações remotas. A implementação da aplicação Unified Messaging, incluindo correio electrónico, correio de voz, fax e integração SMS, conduziu a ganhos de produtividade individual até 20% mediante processos de trabalho optimizados.

De futuro, a Lactogal tenciona implementar um centro de contacto com integração CTI, a fim de facultar comunicações consistentes e centralizadas com clientes, colaboradores e parceiros.

NextiraOne is a leading global provider of integrated enterprise network solutions and services that enable effective, reliable business communications. We cover everything from planning and design to the implementation, support and management of voice, data and converged communications networks. We provide best-in-class technologies from leading partners including Alcatel, Cisco Systems, Genesys and Nortel Networks. And we offer consultation and solutions development ranging from contact centre applications to network infrastructure outsourcing. Discover more at [www.nextiraone.com](http://www.nextiraone.com)