

COMPAQ News

número 15 julho/setembro de 2001

Economize energia com
os serviços da Compaq

Financiamento para pequenas,
médias e grandes empresas

Michael D. Capellas,
Chairman e CEO da Compaq Corp.

Inovação e Serviços

O compromisso da Compaq
com o seu cliente



Inovação e Serviços

O compromisso da Compaq com o seu cliente

4



Programas de financiamento

Excelentes condições para aquisição de produtos e serviços Compaq

10



Aliada para o racionamento

Produtos e serviços que ajudam o cliente a poupar energia

12



A número 1 do mercado

Linha ProLiant conquista a confiança dos usuários

24

Empresa.....	8
Especial.....	18
Artigo.....	20
Perfil.....	22
Produtos.....	28
Aplicação.....	33
SMB.....	34
Highlights.....	36
Serviços.....	38
P&D.....	42
Canais.....	45
Dicas.....	46

Melhores respostas	
Embraco.....	16
Brasilcap.....	24
Springer.....	40

Compromisso com o cliente

A visita do presidente mundial da Compaq ao Brasil, em maio, além de motivo de orgulho para a subsidiária, foi bastante produtiva. Em suas conversas com presidentes e executivos de informática de alguns de nossos clientes corporativos e também com parceiros de software e representantes de nossos canais de vendas, Michael Capellas fez o que considera uma de suas prioridades: conhecer e entender as necessidades em TI dos clientes e suas expectativas em relação à companhia.

É exatamente essa atitude de Capellas, de ouvir o mercado, que norteia a nossa estratégia. As decisões são tomadas visando não só atender o cliente como antecipar o que as empresas e pessoas vão precisar em seus negócios e em suas casas em um futuro próximo.

Por esse motivo a Compaq está direcionando sua atuação para três áreas principais – soluções, serviços e software, além de continuar investindo fortemente na criação de produtos inovadores.

Dentro desse contexto, anunciamos, no final de junho, um acordo de cooperação com a Intel, em que transferimos para ela a tecnologia de nossos processadores Alpha, fruto de mais de uma década de desenvolvimento, visando a convergência das arquiteturas de 64 bits de ambas as empresas na nova família de processadores Itanium, da Intel. E, para proteger os investimentos de nossos clientes, estabelecemos um cronograma que assegura uma migração tranqüila.

Mais uma vez, a Compaq se antecipa à concorrência e redefine o novo padrão da computação empresarial.

Mais uma vez, a Compaq se antecipa à concorrência e redefine o novo padrão da computação empresarial.

Temos ainda a honra de compartilhar com vocês o reconhecimento da Telesp Celular, que nos concedeu certificado especial pelo nosso destaque como seu parceiro de negócios no ano 2000.

Emilio Umeoka
Presidente da Compaq Brasil



Inovação e serviços

O compromisso da Compaq com o seu cliente

Em sua primeira visita ao Brasil como presidente mundial da Compaq, na segunda quinzena de maio, Michael Capellas conversou com clientes, parceiros, canais de vendas, funcionários e jornalistas. Na pauta desses encontros, o novo modelo de negócios da companhia – direcionado para soluções, software e serviços – e o compromisso de manter altos investimentos no desenvolvimento de produtos inovadores. A Compaq é a única empresa que oferece ao mercado um completo portfólio de produtos, desde handhelds a servidores para aplicações de missão crítica, capaz de atender a todas as necessidades dos clientes.

O modelo de negócios da Compaq não é resultado apenas de reuniões internas, mas principalmente do que Capellas e outros executivos da companhia ouvem do mercado. “As empresas precisam da Tecnologia da Informação para manter a competitividade e aumentar a produtividade e esperam que os fornecedores ofereçam soluções integradas, que possam ser entregues em qualquer lugar do mundo, com o menor tempo de implementação possível. Querem soluções mais simples e que seus investimentos em TI tenham um rápido retorno”, explica.

Para atender ao que o mercado espera de um fornecedor de TI, a Compaq tem como estratégia agregar valor aos negócios dos clientes por meio de inovação tecnológica, serviços e parcerias; ampliar a abrangência das soluções de missão crítica; oferecer, para cada setor da economia, soluções diferenciadas; e prover sistemas padrão da indústria para acesso à Internet e infra-estrutura.

Uma das prioridades da Compaq é a expansão da atividade de serviços. Com mais de 20 anos de experiência no fornecimento de serviços de missão crítica em TI, a companhia está preparada para atender a empresas de qualquer porte na implementação de soluções e novas tecnologias. Em todo o mundo, a unidade de Global Services da Compaq conta com mais de 38 mil profissionais que aliam o conhecimento técnico à especialização em negócios. “Nosso objetivo é que as atividades de serviços passem a representar cerca de um terço de nosso faturamento nos próximos três ou quatro anos. Vamos ampliar a contratação de pessoal e adquirir empresas de serviços especializadas em determinados nichos de mercado.”

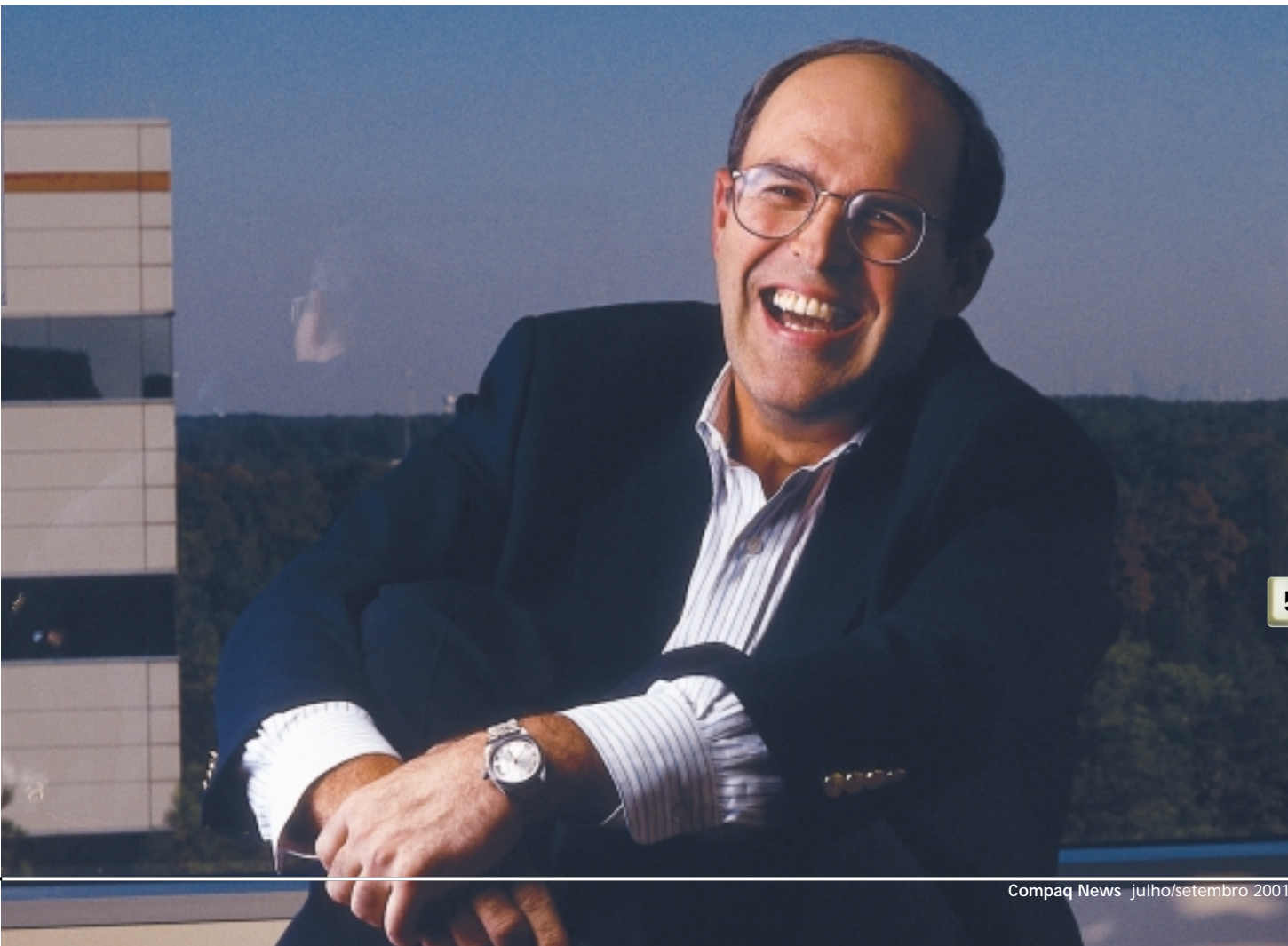
Além disso, como ressalta Capellas, a Compaq está intensificando sua atuação no segmento *small and medium business*. Para isso, conta com equipes dedicadas a atender às especificidades das pequenas e médias empresas, com soluções inovadoras.

Resultados

O redirecionamento da companhia como fornecedora de soluções já apresenta resultados concretos. A Compaq:

- está presente em 14 das 15 maiores bolsas de valores do mundo;
- mais de 200 companhias do setor de telecomunicações, incluindo as 43 maiores do mundo, contam com soluções Compaq e de seus parceiros;
- é a companhia que mais vende licenças para a utilização dos sistemas Windows NT e Windows 2000;

- é número 1 em fornecimento de Web servers;
- entregou ao mercado mundial, em 2000, mais de 1 milhão de servidores, garantindo um *market share* de 27%;
- forneceu mais capacidade de armazenamento do que as duas concorrentes mais próximas;
- é a número 1 em computação técnica de alto desempenho;
- foi a primeira empresa do mercado internacional a alcançar a marca de 10.000 implementações de ambientes SAP;
- é a plataforma preferencial da Oracle para o desenvolvimento de seus sistemas;
- segundo pesquisa feita em parceria pela Information-Week e Cap Gemini Ernst & Young, está entre as empresas líderes em definir e implementar, para seus clientes, estratégias inovadoras dentro do conceito da nova economia.



Na imprensa

Michael Capellas conversou com jornalistas de algumas das principais publicações brasileiras sobre a nova Compaq. A seguir, alguns trechos das reportagens:

Jornal Valor, 16/05

“Antes concentrada nos computadores pessoais, a companhia se esforça para ganhar terreno em áreas mais lucrativas, como os potentes servidores das empresas, além dos serviços. Já tem resultados para mostrar. E o que Capellas planeja para o futuro é ainda mais radical: tornar-se líder do que ele considera a próxima fase digital – a internet móvel.”

Revista Veja, 16/05

Segundo Capellas, “a Compaq é a número 1 em vendas de servidores e a segunda em armazenamento de dados e em serviços. Resolvemos investir em novas áreas e fomos bem-sucedidos. Ainda acreditamos que o mercado do PC é extremamente importante e que temos os melhores produtos”.

Revista Dinheiro, 23/05

“O crescimento da área de serviços tem sido expressivo. A Compaq é a segunda maior empresa de armazenamento de dados do mundo, área que já representa um sétimo de suas receitas. Difícil encontrar alguém minimamente familiarizado com novas tecnologias que não tenha usado, ainda que involuntariamente, serviços ou máquinas da Compaq.”

6

Revista InfoExame, junho

“Sob o comando de Capellas, a Compaq cortou custos, lançou produtos inovadores como a linha iPAQ de palmtops e voltou a ter lucro. Foi uma virada em ritmo de rock-and-roll, que Capellas ouve em alto volume em seu escritório.”



O mercado brasileiro

Michael Capellas faz uma avaliação bastante positiva de sua visita ao Brasil: “tive a oportunidade de conversar com executivos de informática e presidentes de alguns de nossos principais clientes corporativos e ouvir deles como a Compaq pode contribuir para ajudá-los a ter mais sucesso em seus negócios. Além disso, pude constatar que nossas alianças mundiais com líderes da indústria estão fortemente estabelecidas no país”. A subsidiária brasileira da Compaq ocupa a 12ª posição entre cerca de 200 países e, segundo Capellas, “até o final deste ano deverá chegar ao 10º lugar”.

Compaq e Intel juntas

na liderança em 64 bits

Coerente com sua estratégia de direcionar cada vez mais seus negócios para serviços, software e soluções, a Compaq firmou um acordo de cooperação tecnológica de longo prazo com a Intel, visando a convergência das arquiteturas de 64 bits de ambas as empresas na nova família de processadores Itanium.

Com a aliança, a Compaq transfere para a Intel a tecnologia dos processadores RISC Alpha de 64 bits, a equipe de engenheiros de microprocessadores, os compiladores e a infra-estrutura. O acordo se destina a acelerar a disponibilidade no mercado da nova geração de servidores corporativos baseados na arquitetura Itanium.

A Compaq já iniciou o porte para a arquitetura Itanium dos sistemas operacionais Tru64 UNIX, OpenVMS e NonStop Kernel e as empresas estão fazendo investimentos conjuntos de centenas de milhões de dólares a fim de tornar disponíveis para essa plataforma não apenas os sistemas operacionais como o crescente portfólio de aplicativos desenvolvidos por fornecedores independentes de software.

“Os clientes ganharão desempenho otimizado, a melhor relação preço/performance e suporte para seus aplicativos. Isso reforça nosso compromisso com a proteção dos investimentos dos clientes, além de oferecer o melhor caminho para o crescimento futuro. Acreditamos que a arquitetura Intel é a melhor escolha para a empresa, e para nossos clientes essa é realmente a união do melhor da Compaq e da Intel”, afirma Michael Capellas, Chaiman e CEO da Compaq.

Em 2004, toda a família de servidores corporativos da Compaq estará baseada na arquitetura Itanium. Para assegurar aos clientes uma transição sem traumas, a Compaq estabeleceu um claro cronograma para essa convergência. Não haverá nenhuma mudança no curto prazo para os usuários das plataformas *NonStop™ Himalaya*, *AlphaServer* e *ProLiant*. Permanece o cronograma de lançamentos de *AlphaServers*, com a chegada ao mercado, no início de 2003, de novos servidores baseados nos processadores Alpha EV7 e a evolução do sistema operacional Tru64 UNIX, e continuarão a ser fornecidos sistemas *NonStop™ Himalaya* com base nos processadores MIPS até que estejam disponíveis os servidores de arquitetura Itanium.

Quais os benefícios desse acordo para os clientes?

- A unificação efetiva das arquiteturas de 64 bits possibilita a utilização de componentes tecnológicos padrão da indústria, trazendo grande flexibilidade de configurações;
- a Compaq pode investir mais fortemente em soluções de maior valor agregado para seus clientes;
- a produção em escala assegura mais competitividade em termos de preços;
- a integração da tecnologia Compaq ao projeto de engenharia do Itanium assegura o desempenho, a escalabilidade e a disponibilidade que sempre distinguiram os servidores Compaq;
- os clientes contarão com todas as características das soluções Tru64 UNIX mais a plataforma operacional Windows, de grande aceitação no mercado.

Com esse acordo, mais uma vez a Compaq inova e se antecipa à concorrência, abrindo sua tecnologia para o mercado e redefinindo o novo padrão para a computação empresarial.

Tecnologia



Solidária

“Para garantir o êxito dessa proposta, a Compaq estabeleceu parcerias com algumas entidades de responsabilidade social comprovada, alinhadas com a visão de nossa empresa, ou seja, de que, capacitadas com as ferramentas corretas, as pessoas podem realizar todo o seu potencial criativo”, afirma Ione M. Giamboni, Gerente de Relações Públicas da Compaq Brasil e responsável pelo programa.

“Queremos contribuir com projetos de capacitação profissional para que os jovens de todas as classes sociais tenham mais oportunidades de ingresso no mercado de trabalho e, em consequência, maiores chances de inclusão social e prosperidade”, completa Ione.

Um dos parceiros da Compaq no projeto, o Comitê para Democratização da Informática (CDI) desenvolve desde 1995 um trabalho pioneiro na implementação de Escolas de Informática e Cidadania (EIC) em comunidades carentes, onde promove a conscientização do pleno exercício da cidadania, através de seus cursos de alfabetização e informática.

Equipamentos doados pela Compaq nos últimos anos ajudaram na implantação de várias das mais de 280 EICs que hoje estão distribuídas por 15 estados brasileiros. Numa nova fase, a par-

ceria passa a incentivar o trabalho voluntário dos funcionários da empresa em atividades pedagógicas e de manutenção de computadores, além da concessão de bolsas de estudos para cursos técnicos Compaq a estudantes que se destacarem nas EICs. Entre as comunidades já selecionadas para a instalação das novas escolas estão a Casa de Cultura Tainã, que atenderá a 300 crianças em Campinas, e os projetos do Hospital Albert Einstein na favela Heliópolis e Gota de Flor Com Amor, no Brooklin, ambos na cidade de São Paulo.

“O apoio que a Compaq tem dado ao CDI vem sendo fundamental para a expansão de nosso modelo de democratização da informática. A criação de seis novas escolas de informática e cidadania em São Paulo, assim como o estímulo à criação de programas de voluntariado corporativo, projetam a Compaq como uma empresa sintonizada com os novos conceitos de responsabilidade social, principalmente na luta pela inclusão digital”, afirma Rodrigo Baggio, Fundador e Diretor Executivo do CDI. “Este exemplo é bastante importante e queremos multiplicá-lo na continuidade das doações. Apoios como este nos deixam mais seguros em acreditar que a tecnologia aplicada ao desenvolvimento social é uma arma revolucionária capaz de mudar vidas”, completa.

Consciente da importância de seu papel social, a Compaq sempre procurou exercer seus valores de empresa-cidadã apoiando vários projetos voltados à melhoria da qualidade de vida das comunidades em que atua. Agora, com o objetivo de dar maior ênfase a essas atividades e realizar um trabalho mais efetivo e consistente, lança oficialmente o programa Tecnologia Solidária Compaq, que tem como finalidade democratizar o conhecimento, tornando disponíveis modernas ferramentas de ensino e de acesso à Internet a partir da instalação de laboratórios de informática em comunidades carentes.



arquivo Compaq

O projeto da Compaq em prol da democratização do conhecimento

O CDI também desenvolve uma campanha nacional de doação de computadores, a MegaAjuda, em parceria com a Câmara Americana de Comércio, da qual a Compaq tem participado com a doação de máquinas usadas.

Fundação Orsa

A Fundação Orsa mantém, desde 1994, entre outros, o projeto Formação I, voltado para crianças e adolescentes da periferia de Campinas. Além de

complementação escolar, formação profissional e atividades esportivas, a Fundação acredita na importância da arte na educação. A Banda Bate Lata, fruto desse projeto, é formada por jovens percussionistas e serve como referência nacional, demonstrando o resultado que se pode esperar de trabalhos dessa natureza, quando conduzidos com seriedade e comprometimento. A Compaq participa dessa iniciativa com a doação de um laboratório de informática que complementará a educação de 160 crianças e

adolescentes. Futuramente, a parceria deverá ser estendida a projetos da Fundação Orsa em outras comunidades do país, entre elas a da região do Vale do Jari.

“A parceria com a Compaq é fundamental para diminuirmos a defasagem na qualidade do ensino a jovens de comunidades carentes, que passam a ter acesso a ferramentas didáticas modernas que otimizam o acesso à informação”, diz Alexandre Randi, Coordenador da Banda Bate Lata.

Nos vários projetos de cidadania nos quais está presente em todo o país, a Compaq preocupa-se em monitorar e documentar os resultados para garantir a eficiência dessas ações. A empresa acredita que os resultados vêm de um esforço conjunto, e por isso estimula a participação de seus clientes, parceiros e funcionários nesses projetos, mantendo inclusive uma política de incentivo ao trabalho voluntário, em que o profissional da empresa pode dedicar um dia de trabalho por mês a programas sociais.

Stock Photos



Em prol da vida

Inaugurada em junho, a nova brinquedoteca do Hospital Infantil Boldrini – um dos centros de referência da América Latina em hematologia e oncologia pediátricas, fundado há mais de 20 anos – também conta com equipamentos doados pela Compaq. A brinquedoteca é um espaço de lazer e socialização das crianças em tratamento que poderão, entre outras atividades, acessar a Internet como forma de entretenimento e informação.

“Estamos satisfeitos em encontrar um parceiro como a Compaq, que acredita na necessidade do lazer para essas crianças tão especiais. O apoio da Compaq é fundamental para que possamos oferecer melhor qualidade de vida a essas crianças”, diz a Coordenadora da brinquedoteca, Nina Mazzon.

O cliente em primeiro lugar



divulgação DB

Espaço Financeiro MaxBlue do Deutsche Bank conta com infra-estrutura de tecnologia da Compaq

inaugurado em abril, o Espaço Financeiro MaxBlue do Deutsche Bank, na capital paulista, oferece aos clientes um ambiente extremamente bem-equipado e agradável para a realização de transações financeiras, consultas com especialistas e acesso a ferramentas de análise financeira de última geração.

Para o MaxBlue, a Compaq forneceu toda a plataforma de tecnologia, incluindo servidores ProLiant, que executam o processamento das operações realizadas, handhelds iPAQ Pocket PC, para automação da força de vendas, e notebooks Armada, para uso dos clientes durante sua permanência no Espaço Financeiro. A comunicação de dados é feita por meio de uma rede de comunicação sem fio, que utiliza equipamentos *wireless* da série WL, da Compaq.

“Procuramos criar um espaço inovador, com um alto grau de personalização e tecnologia de vanguarda, e a Compaq apresentou ótimas soluções para expressar esse conceito”, diz João Adamo Jr., Diretor Regional do MaxBlue no Brasil.

“O MaxBlue queria o estado-da-arte em tecnologia e nós fomos capazes de atender a 100% de suas necessidades, com soluções inovadoras, como a rede de comunicação sem fio e os handhelds iPAQ Pocket PC, que têm sido um grande sucesso de vendas nos mercados mundial e brasileiro”, afirma Renata Gaspar, Gerente de Marketing e Comunicação da Compaq Brasil.

No Espaço Financeiro MaxBlue, os clientes têm acesso aos melhores produtos de investimento do mercado, além de obter informações sobre transações financeiras e notícias do setor, conversar com consultores financeiros e participar de seminários e eventos. Ele é uma das opções de relacionamento que o MaxBlue oferece a seus clientes, além do telefone da central de atendimento, website e de consultores financeiros.

Mais informações sobre o MaxBlue em www.maxblue.com.br

Central de Atendimento: 0800-7030303

Espaço Financeiro MaxBlue: Av. Brigadeiro Faria Lima, 3003 – Jardim Paulistano – São Paulo

Programas de

Compaq Financial Services oferece excelentes condições de financiamento para grandes companhias, inclusive multinacionais, médias e pequenas empresas e também para pessoas físicas



Stock Photos

12

Como adquirir e manter atualizada, de forma simples e econômica, uma eficiente infra-estrutura de Tecnologia da Informação? A Compaq Financial Services - CFS tem a resposta. Divisão da empresa dedicada à prestação de serviços de *leasing* e financiamento, a CFS oferece as melhores condições para a compra de produtos e serviços da Compaq.

Já disponível no Brasil, o principal produto da CFS – o GlobalEdge – oferece ao mercado um pacote de

serviços que, além de agregar financiamento às soluções da Compaq, simplifica a realização e o gerenciamento de investimentos em TI para distribuidores, revendas e clientes corporativos, inclusive em nível global.

Contratos globais

O GlobalEdge coloca à disposição dos clientes Compaq modalidades de *leasing* que se adaptam às necessidades específicas de cada empresa. Para companhias multinacionais, pode ser feito um contrato global de *leasing*,

com acordos nacionais suplementares. Isso significa condições e prazos melhor definidos e negociações mais rápidas, pois a CFS disponibiliza um ponto único de contato para o gerenciamento dos serviços financeiros a serem prestados em escala mundial.

A CFS dispõe de uma metodologia para a definição de preços válida em todos os 41 países em que opera, independentemente do local onde as soluções da Compaq serão instaladas. Se a empresa preferir, o contrato de *leasing*

financiamento



pode ser fechado separadamente com as diversas representações da CFS em cada país. O Global-Edge proporciona, ainda, facilidades para a aquisição de novos equipamentos, facilitando a permanente renovação tecnológica.

A CFS integra a Global Series, uma iniciativa da Compaq no sentido de estabelecer, em todo o mundo, o mais alto padrão para todos os seus produtos e serviços, o que inclui configurações de equipamentos, oferta de pacotes de serviços CarePaq,

gerenciamento de todo o ciclo de vida útil de uma solução, entrega e implementações rápidas e garantia global.

Além das menores taxas de juros do mercado, a Compaq Financial Services faz operações em dólares e em reais. No Brasil, além do *leasing* financeiro convencional, a CFS oferece com exclusividade o *leasing* operacional – que, na prática, funciona como uma espécie de aluguel dos equipamentos, com opção de compra no final.

Pequenas e médias empresas

Por intermédio da Compaq Financial Services, usuários domésticos, pequenas e médias empresas também têm acesso a programas de financiamento acessíveis e simplificados. Em parceria com a Compaq Brasil, o Banco IAMEX é o responsável pela aprovação fácil e rápida de crédito para os clientes que acessarem o site ou entrarem em contato com o *call center*, algum distribuidor ou revenda da Compaq.

Apresentando a documentação básica, pequenas e médias empresas conseguem até no mesmo dia a liberação de crédito. Elas podem, ainda, contratar serviços adaptados às suas necessidades, como extensão de garantia e serviços de cabeamento e instalação, com pagamento parcelado.

Usuários domésticos interessados na compra financiada de produtos e serviços da Compaq precisam apenas fornecer os dados pessoais. Em poucas horas, é feita a análise e a liberação de crédito, sendo o financiamento calculado de acordo com as possibilidades de cada usuário. Em seguida, o cliente recebe um e-mail que confirma sua opção. Não é assinado contrato, o que simplifica todo o processo.



Compaq,

uma aliada para o racionamento

Keystone

Empresa oferece produtos e serviços que ajudam clientes a poupar energia

No dia-a-dia das corporações instaladas em diversas regiões do país, a crise de energia impôs uma nova exigência: a redução obrigatória do consumo, em percentuais variáveis de acordo com a atividade exercida. O racionamento é, sem dúvida, um desafio, especialmente para as companhias que necessitam de disponibilidade total de seus sistemas de Tecnologia da Informação. Para esses clientes, a Compaq apresenta produtos e serviços que, além de economizar energia, permitem que as empresas possam se dedicar a seus negócios com mais eficiência e segurança. É o caso das novas tecnologias, dos serviços de hospedagem e gerenciamento e da consolidação de servidores.

A hospedagem de servidores no novo Centro de Gerenciamento de TI da Compaq, inaugurado em junho (leia box), garante o funcionamento, 24 horas por dia, 7 dias por semana, de ambientes corporativos de TI, graças a uma completa infra-estrutura composta de geradores, baterias, sistemas redundantes de ar-condicionado e outros recursos nele instalados. Além da economia de energia elétrica e da disponibilidade integral dos sistemas, o serviço libera as empresas dos altos investimentos exigidos para a montagem de uma estrutura similar.

“No mês de junho, houve falta de energia em algumas regiões da cidade de São Paulo. Para os servidores hospedados com a Compaq, nada aconteceu. Os sistemas instalados em nosso Centro de Gerenciamento de TI captaram imediatamente a queda de tensão e em milésimos de segundo acionaram as baterias, que garantiram fornecimento ininterrupto de energia aos equipamentos e tranquilidade para nossos clientes”, afirma Carlos Bretos, Diretor da Unidade de Global Services.

Ainda visando a economia de energia e a otimização dos processos internos, a Compaq pode desenvolver e hospedar em seu Centro de Gerenciamento de TI um *help desk* corporativo para seus clientes.

Servidores de baixo consumo

A escolha correta de equipamentos é também uma aliada das empresas para se adequarem ao racionamento. Dispor de uma grande quantidade de servidores aumenta os gastos com a utilização de ar-condicionado, *no-breaks* e geradores. Exatamente por isso, a Compaq oferece, em sua linha padrão da indústria, os servidores densos: preparados para um ambiente de *rack*, são feitos para minimizar

O novo Centro de Gerenciamento de TI

A Compaq Brasil inaugurou, em junho, o Centro de Gerenciamento de TI, um centro de operações para a administração de ambientes corporativos de Tecnologia da Informação, oferecendo aos clientes serviços de monitoramento e gerenciamento remotos de plataformas heterogêneas, além de *help desk*. O novo Centro está capacitado a oferecer ao mercado a recém-lançada família de Serviços de Gerenciamento de TI da Compaq.

Localizado no 23º andar da Torre Norte do Centro Empresarial Nações Unidas, em São Paulo, no prédio onde está instalada a sede da Compaq no Brasil, o Centro coloca à disposição das empresas estabelecidas em qualquer parte do país tecnologias de última geração e uma equipe técnica altamente especializada, fornecendo serviços de monitoramento e gerenciamento remoto de servidores, aplicativos e redes LAN (*Local Area Network*) e WAN (*Wide Area Network*), além de serviços de suporte a desktops e notebooks e *help desk*. Todos os serviços oferecidos pelo Centro de Gerenciamento de TI podem ser prestados também *on-site*, ou seja, nas instalações dos clientes.

espaço nas instalações dos clientes, embora disponham do mesmo poder de processamento dos servidores tradicionais.

“Tem sido excelente a receptividade dos mercados mundial e brasileiro aos equipamentos densos, já que, além de ocuparem menos espaço, eles consomem menos energia e facilitam o gerenciamento”, explica Carlos Arouche, Gerente de Negócios da Divisão de Servidores Padrão da Indústria da Compaq Brasil.

Além disso, a Compaq oferece um importante recurso com sua nova placa de gerenciamento RIB, possibilitando que servidores Intel com ela compatíveis sejam automaticamente ligados e desligados. Com a nova versão da RIB, a economia de energia pode chegar a mais de 50% em alguns casos.

Baixo consumo de energia tem sido, por sinal, uma preocupação constante da Compaq no desenvolvimento de seus equipamentos – sem perder de vista o desempenho e a escalabilidade. A Compaq utilizará o processador Intel *ultra low-voltage* (ULV) – ainda sem nome comercial e temporariamente denominado Tualatin – no projeto de sua nova arquitetura de servidores, de codinome QuickBlade. Graças à sua baixa voltagem, os novos processadores, com lançamento previsto para o segundo semestre de 2001, trarão ao mercado servidores com menor consumo de energia, maior densidade e melhor desempenho. Os novos servidores podem proporcionar uma economia de até 40% em relação a modelos anteriores.

Para a redução do consumo de energia no uso de PCs, confira as dicas na página 46.

Embraco supera desafios

em parceria com a Compaq

Empresa adota plataforma ProLiant para todas as aplicações SAP

“A postura da Compaq não foi apenas comercial. Ela entrou no projeto como uma parceira efetiva da Embraco, compartilhando os riscos da migração e garantindo estabilidade e nível de serviço. Essa atitude foi fundamental para nos dar a segurança de que tudo correria bem”

Nivaldo Simas,
Diretor de Tecnologia
da Informação da Embraco

Uma companhia global, com cerca de nove mil funcionários e capacidade de produção de mais de 23 milhões de compressores por ano, a Embraco precisa contar com um ambiente de tecnologia seguro, estável e que dê suporte ininterrupto às suas atividades críticas, como manufatura e planejamento de demanda. Grande usuária SAP, no ano passado a Embraco decidiu migrar todas as aplicações dos sistemas R/3 e APO (*Advanced Planner and Optimizer*) para servidores Compaq ProLiant com Windows NT – até então elas eram executadas em plataforma RISC de outro fornecedor.

“Foi uma decisão estratégica para a Embraco. Estávamos satisfeitos com o ambiente anterior, mas precisávamos de uma plataforma que nos permitisse expandir a solução com a melhor relação custo/benefício”, afirma Nivaldo Simas, Diretor de Tecnologia da

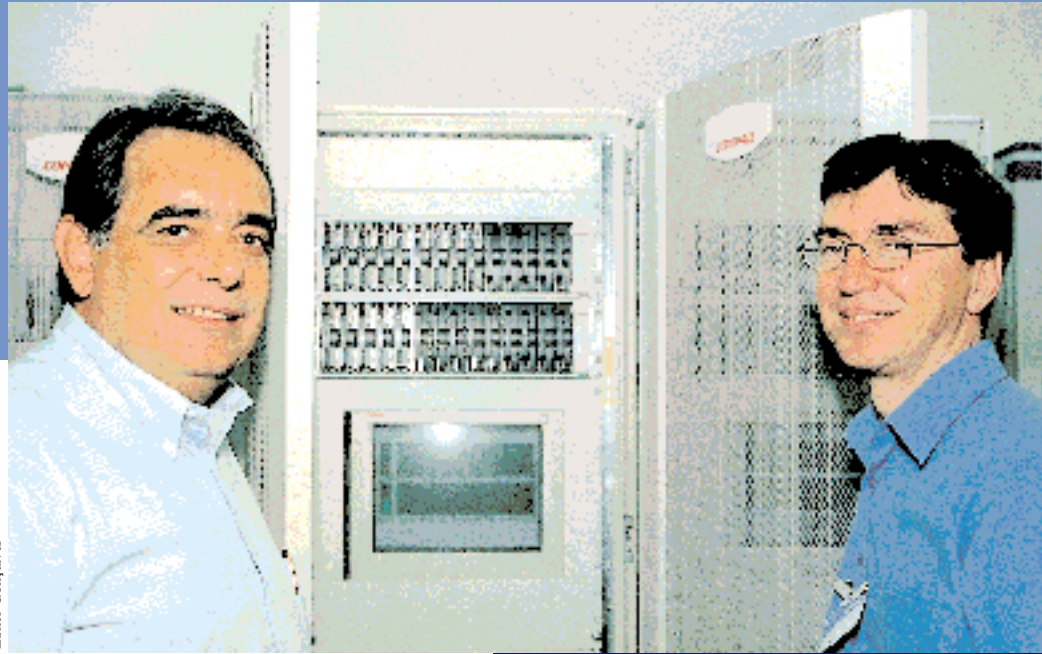
Informação da Embraco, responsável por esse setor também nas fábricas e escritórios que a empresa mantém no exterior.

Feita a escolha, a Embraco queria ter certeza de que não haveria problemas na migração, bastante delicada devido ao porte do ambiente e à complexidade das aplicações. Segundo Simas – há quase 30 anos no setor de TI e desde 1990 na Embraco – a Compaq teve um papel de destaque nesse processo.

Hoje, a Compaq é a principal fornecedora de TI da área corporativa da Embraco, oferecendo consultoria, soluções e serviços de suporte. Servidores ProLiant 8500 e ProLiant 6400 são a base para o sistema SAP R/3 4.6c, que atende a 712 usuários da planta Brasil, nas áreas de finanças, manufatura, produção e materiais, recursos humanos, vendas e marketing, controle de qualidade e planejamento de demanda.



Ebner Gonçalves



“Antes do projeto SAP, já usávamos máquinas ProLiant como servidores Web e também para aplicações de correio eletrônico, *firewall* e automação de escritórios. Sempre fomos muito bem atendidos pela Compaq e pela revenda Teletex, que atua em Joinville, e esse foi um dos fatores que nos levou a apostar em uma nova parceria em TI”, diz Raul Moreira, Gestor Corporativo de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação da Embraco.

Simas completa: “a Compaq vem realizando um trabalho da mais alta qualidade, muitas vezes superando nossas expectativas. Os servidores ProLiant mostraram que são capazes de atingir níveis de desempenho excelentes”. Atualmente, no Brasil, oito em cada 10 empresas usuárias SAP que optam por plataforma padrão da indústria escolhem a Compaq como parceira.

Investindo na padronização

Na Embraco, as decisões na área de TI são tomadas de forma corporativa e global, ou seja, o que acontece no Brasil é replicado em outros países. Isso significa diminuir a complexidade do ambiente, facilitar o suporte e a assistência entre as unidades e, em consequência, reduzir custos operacionais. Atualmente, além da Embraco Brasil, a fábrica da Eslováquia já utiliza plataforma Compaq com SAP. O próximo passo é a implementação da solução na Itália e, futuramente, na China e nos Estados Unidos.

A padronização dos ambientes vale não apenas para as soluções de gestão empresarial, mas para todos os futuros investimentos da Embraco. A empresa também escolheu as soluções Compaq, Microsoft e SAP para crescer nas áreas de *storage*, *business warehouse*, *knowledge management* e *e-Business*.

Nivaldo Simas, Diretor de Tecnologia da Informação (esquerda) e Raul Moreira, Gestor Corporativo de Infra-estrutura de TI

Liderança global

Fabricante de compressores herméticos para refrigeração, a Embraco responde por 25% do mercado mundial nesse segmento, tendo faturado no ano passado mais de R\$ 1,2 bilhão. Foi fundada em 1971 em Joinville, região norte de Santa Catarina, e hoje, além do Brasil, possui unidades de manufatura na Itália, Eslováquia e China, bem como escritórios nos Estados Unidos e em Cingapura.

A Embraco Brasil, sede do *headquarter*, possui cinco mil funcionários e produz 50% da capacidade total da empresa. Cerca de 70% de sua produção é exportada, principalmente para as Américas do Sul e do Norte.

Tecnologia

para o SPB

Soluções e serviços Compaq garantem confiabilidade, disponibilidade e segurança para a implementação do novo ambiente



arquivo Compaq

Publicada em janeiro de 2002, a entrada em vigor do novo SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro está exigindo dos bancos importantes ajustes em termos de infra-estrutura tecnológica. Fornecedora tradicional para o mercado financeiro, a Compaq oferece soluções e serviços sob medida para colaborar com os bancos na montagem de seus ambientes. Clientes como a Bovespa e a BM&F já estão testando, com produtos Compaq, alguns dos sistemas voltados para o SPB.

Com a adoção do SPB, todos os bancos do país passarão obrigatoriamente a operar interligados entre si e com o Banco Central. Isso está gerando uma significativa demanda não apenas por infraestrutura de TI, como também por serviços. Uma das maiores organizações de serviços do mercado mundial, a Compaq conta com profissionais especializados tanto em tecnologia quanto nas necessidades de negócios do segmento de finanças, capacitados a atuar em conjunto com as equipes internas dos bancos no sentido de planejar e estruturar o ambiente mais apropriado.

Com os serviços *Availability Review* e *Availability Partnership*, a Compaq coloca à disposição das instituições financeiras o suporte necessário para assegurar a máxima disponibilidade de seus sistemas de TI.

O serviço *Availability Review* mapeia o ambiente de TI e identifica, em cada setor, o que representa risco para a disponibilidade. Utilizando a ferramenta Compaq AVANTO (*Availability Analysis Tool*), os consultores de serviços de missão crítica da Compaq criam um modelo de disponibilidade com simulações e sugestões de melhoria dos sistemas.

Com base nessas recomendações, aplica-se o serviço *Availability Partnership*, que introduz o conceito de responsabilidade compartilhada pela disponibilidade do ambiente, estabelecendo muitas contratuais caso o que foi planejado não seja atingido. O serviço provê uma consultoria contínua e pró-ativa, avaliando todos os aspectos que impactam a disponibilidade dos sistemas do SPB, desde a plataforma e as instalações físicas até os processos de administração do ambiente de TI.

No que se refere à infra-estrutura de hardware, a Compaq fornece, além de sua tradicional plataforma *NonStop™ Himalaya*, sua comprovada tecnologia de sistemas em *cluster*, seja em plataforma AlphaServer, de arquitetura RISC de 64 bits, seja em servidores padrão da indústria da linha ProLiant.

A Compaq também oferece aos bancos as melhores opções em sistemas de *storage*, de forma que eles possam dispor, a qualquer hora e onde quer que os dados estejam armazenados, das informações necessárias às suas operações diárias.

Aliança com a Microsoft

Um dos principais desafios na implementação do SPB é dispor de uma plataforma confiável para negociações e troca de informações interbancárias. A tendência que já se nota entre a maioria dos bancos é a adoção do BizTalk Server 2000, da Microsoft.

Ferramenta de integração de documentos via Web, o BizTalk Server 2000 controla o percurso, as mudanças e o encaminhamento de documentos nas transações entre diferentes empresas e sistemas. Suporta documentos de vários tipos, como XML (*eXtended Markup Language*) e EDI (*Electronic Data Interchange*), além de formatos customizados e arquivos de texto.

Escolhida mundialmente pela Microsoft como parceira em serviços voltados ao BizTalk Server, a Compaq fornece serviços que vão desde acesso e arquitetura até implementação do software e gerenciamento das operações.

Segurança

A troca de mensagens entre as entidades financeiras e o Banco Central exigirá a implementação de sistemas de criptografia para assegurar a confidencialidade, integridade, autenticidade e o não-repúdio das informações. Todas essas funções estão disponíveis no processador de criptografia WebSafe2, hardware da linha Atalla™ da Compaq, projetado especificamente para esse tipo de processamento.

Esse equipamento realiza todas as operações criptográficas necessárias, tais como:

- *hashing*, que cria uma seqüência de dados associada à mensagem original, de forma a garantir a integridade;
- RSA, algoritmo para criptografia assimétrica, que utiliza os conceitos de chaves secreta e pública;
- TRIPLE-DES, algoritmo para criptografia simétrica;
- armazenamento de chaves e verificação de certificados digitais.

O WebSafe2 da Compaq é também um hardware fisicamente seguro, protegido por mecanismos de detecção de intrusões e tentativas de violação – caso haja qualquer iniciativa nesse sentido, ele automaticamente apaga sua memória de dados críticos. A integração do WebSafe2 aos ambientes de TI pode ser feita facilmente.

Como proteger

as

Sergio Siqueira
Gerente de Soluções NonStop
da Compaq Brasil

A utilização de programas conhecidos como “vírus” é a forma mais visível de ataque às informações, causando muitas vezes prejuízos significativos, mas existem outros tipos de ataques nem sempre percebidos facilmente. Uma empresa que desenvolve um novo produto pode ser prejudicada pelo vazamento de informações para a concorrência, podendo perder toda a competitividade e investimento realizado caso seu concorrente apresente antecipadamente ao mercado um produto semelhante.

Esse tipo de ataque pode ocorrer por diversos meios: monitoramento da rede de dados, através de utilitários e comandos do sistema operacional, falsos aplicativos simulando *logon* ou solicitação de senhas e até mesmo através de observação. A facilidade ou dificuldade para o acesso às informações normal-

mente estão relacionadas ao conhecimento do ambiente onde elas estão, ou seja, ao conhecimento do alvo. Os motivos dos ataques também são variados, mas em sua grande maioria estão associados a ganho financeiro ou a questões de poder.

Nos computadores e redes, são várias as portas de entrada a ataques:

- senhas curtas, simples e de fácil dedução
- falta de sigilo (usuários anotam a senha)
- falta de treinamento e conscientização
- falhas na administração dos sistemas
- utilização de redes inseguras
- programas de origem desconhecida
- protocolos sem autenticação.

O melhor meio de garantir a segurança das informações é a

criptografia, um recurso matemático que oferece:

- privacidade – acesso às informações somente por pessoas autorizadas
- autenticação – identificação segura da origem da informação
- integridade – certeza de que não ocorreu nenhuma modificação na informação
- não-repúdio – meios para provar a autoria da mensagem ou informação.

A criptografia garante as informações através da conversão ou codificação (cifração) do texto no formato normal (“em claro”) em um ininteligível (“cifrado”), com uma maneira definida de retornar ao texto original. Isso é feito com a utilização de um algoritmo matemático e de uma chave criptográfica, que será associada ao texto ou mensagem. O algoritmo não precisa ser secreto, pois a proteção (segurança) depende da chave. Esta, sim, deve ser secreta.

Hash e assinatura digital também são exemplos de criptografia – são recursos matemáticos que garantem a integridade das informações, não alterando a mensagem original como é o caso da cifração.

Quem ataca	Conhecimento do alvo	Motivo do ataque
Espiões	Médio-Alto	Ganho competitivo / financeiro
Governo	Médio-Alto	Interesses nacionais
Empregados	Alto	Vingança / ganho financeiro
Criminosos	Médio	Ganho financeiro / poder / controle
Hackers	Baixo-Alto	Reconhecimento / melhoria de segurança

informações da sua empresa

São dois os tipos de criptografia utilizados: a simétrica, que utiliza a mesma chave para cifrar e decifrar as mensagens, e a assimétrica, que usa um par de chaves para a operação.

A criptografia simétrica é muito rápida, pois utiliza algoritmos mais simples. Os algoritmos simétricos mais conhecidos são o DES e o TRIPLE-DES, porém o uso deles acarreta alguns inconvenientes:

- devem ser utilizados entre participantes “confiáveis”
- a chave deve ser conhecida pelos dois participantes
- não há como garantir a origem da mensagem.

A criptografia simétrica ocorre conforme a figura número 1.

Os sistemas que utilizam o algoritmo simétrico podem gerar uma chave para cada operação, aumentando a segurança, já que a chave será utilizada somente uma vez, mas continua existindo o problema no transporte da chave. Para solucioná-lo, foi criado o algoritmo assimétrico, no qual são geradas duas chaves ao invés de uma única: quando se utiliza uma delas para cifrar uma mensagem, somente a outra pode decifrá-la. Convencionou-se chamar uma de chave secreta (ou privada) e a outra de chave pública. A primeira fica armazenada em local seguro e não precisa ser transportada para lugar algum, já a segunda é enviada para os usuários do sistema.

Quando se utiliza a chave secreta, estaremos garantindo a origem da mensagem, uma vez que somente a chave

pública do originador poderá decifrá-la. E quando ciframos uma mensagem com a chave pública de alguém, estamos garantindo a privacidade da informação, já que somente o “dono” da chave secreta poderá decifrá-la (veja figura 2).

O algoritmo assimétrico possui a vantagem de não necessitar do transporte de chaves, porém, por ser muito complexo, é lento. O RSA é o algoritmo assimétrico mais conhecido e utilizado no mercado. As principais características desse tipo de criptografia são:

- as chaves não precisam ser transportadas com a informação
- duas chaves: uma para cifrar e outra para decifrar
- chave pública pode ser transmitida “em claro”

- algoritmos mais complexos
- maior tempo de cifração.

É comum utilizar-se uma combinação desses dois tipos de criptografia, aproveitando-se as vantagens de cada um. Como normalmente as mensagens são grandes, elas são cifradas com o algoritmo simétrico, que é mais rápido, e a chave simétrica utilizada nesse processo (bem menor que o tamanho da mensagem) é então cifrada com o algoritmo assimétrico e transportada juntamente com a mensagem. Neste caso, temos a transmissão de uma mensagem e uma chave, ambas cifradas, que somente poderão ser utilizadas por quem possuir a chave que faz par com a utilizada. Dessa maneira, aproveita-se o que cada meio tem de melhor para se garantir a segurança das mensagens.

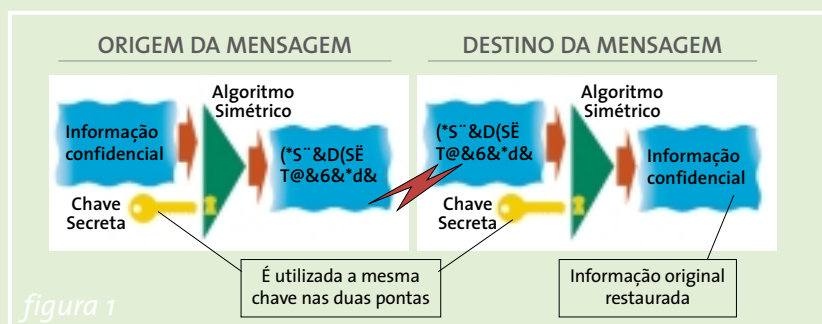


figura 1

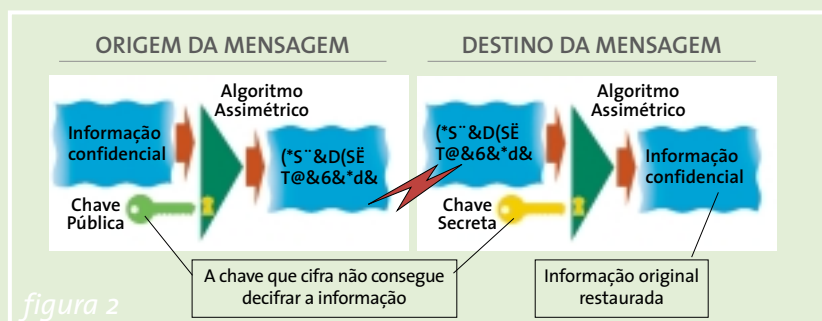


figura 2

Na linha de frente



da Compaq Brasil

“Os clientes buscam estabelecer alianças com seus fornecedores para assegurar ganhos reais de produtividade e mais tempo livre para cuidar de seus próprios negócios. É nesse modelo de atuação que apostamos”

Lauro Vianna,
Diretor de Vendas Corporativas
da Compaq Brasil

Lauro Marcos Lima Vianna é um dos funcionários mais antigos da Compaq, empresa que viu crescer e se transformar em um dos principais *players* do setor de Tecnologia da Informação no Brasil e no mundo. Sabe que a companhia, onde ingressou em 1993, está preparada para atender a um mercado que mudou muito desde então. “Tenho orgulho em trabalhar aqui”, diz. Extremamente dedicado ao que faz, Lauro afirma que seu maior desafio é conciliar a vida pessoal com a profissional – uma luta diária.

Casado com Silvana e pai de Carla, de 13 anos, Lauro Vianna, de 40, não é fã de muita badalação. Geralmente prefere ficar em sua casa, em São Paulo, ou visitar a família e os amigos em Mogi das Cruzes, cidade paulista onde nasceu. A adrenalina fica por conta da música: ele adora rock’n roll e coleciona CDs de suas bandas favoritas – Pink Floyd, Rush, Iron Maiden. Além do rock, que faz parte de seu dia-a-dia, cultiva outra paixão: o esporte. Fazia ginástica aeróbica e participava de campeonatos de basquete; agora, por falta de tempo, joga apenas nos finais de semana.

Formado em engenharia elétrica e com pós-graduação em administração industrial, Lauro Vianna começou sua carreira no Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Gradiente, trabalhou também na IBM, SID Informática e Prológica. Na Compaq, atuou em diversos setores, como treinamento, comunicação e marketing, marketing de produtos e foi diretor de CPCG, unidade que cuidava da área de computadores comerciais. Desde abril deste ano como Diretor de Vendas Corporativas, ele acredita que sua experiência em outras atividades dentro da companhia o ajuda a exercer sua nova função, antecipando problemas e prevenindo possíveis erros.

Desde que você ingressou na Compaq, é a primeira vez que trabalha com vendas. Como é essa experiência?

Vejo essa oportunidade como um grande desafio. Nessa função, tenho contato direto com os clientes e, ao mesmo tempo, interajo com todas as áreas da Compaq para criar as melhores soluções para o mercado. O trabalho de vendas é voltado para resultados e isso é estimulante. Procuo fazer com que todos da equipe sintam-se motivados e orgulhosos de suas atividades. A participação de cada um é fundamental para o sucesso da companhia.

Na sua opinião, quais são as habilidades necessárias para ser bem-sucedido na área de vendas?

Antes de mais nada, transmitir segurança e trabalhar de forma transparente. Outro ponto importante é saber ouvir e entender as necessidades e frustrações dos clientes, e daí tirar as oportunidades de negócios. Um bom vendedor deve manter a harmonia e o equilíbrio no relacionamento com o cliente e, claro, usar sempre seu bom senso. Na Compaq, a área de vendas corporativas, que atua de forma direta, precisa “orquestrar” todos os recursos da companhia para montar as soluções e, por isso, é necessário man-

ter uma relação próxima e afinada com os demais setores da empresa.

Como você avalia o relacionamento entre as empresas e seus fornecedores de Tecnologia da Informação?

Nos últimos anos houve um amadurecimento do mercado de TI. Hoje os clientes estão buscando estabelecer alianças com seus fornecedores, para assegurar ganhos reais de produtividade e mais tempo livre para cuidar de seus próprios negócios. Os fabricantes passaram a assumir a posição de parceiros de soluções, e é nesse modelo de atuação que estamos apostando.

Como levar essa mensagem para o cliente?

A maioria das empresas já enxerga a Compaq como a melhor alternativa para esse tipo de relacionamento. Nosso desafio é fazer com que o cliente perceba que estamos muito além dos PCs, com uma grande abrangência de atuação, que vai desde dispositivos de acesso a grandes servidores e sistemas de armazenamento, passando por serviços profissionais. A Compaq é, hoje, uma companhia bem diferente do que era quando foi criada, muito mais preparada para atender às necessidades de um mercado cada vez mais exigente.

fotos: Bruno Schultze



melhores respostas
COMPAQ

Brasilcap conta com a parceria da Compaq para ampliar sua atuação no mercado e chegar mais perto do cliente

Liderança



com tecnologia

Desde o início de suas atividades, em 1995, a Brasilcap, a empresa de capitalização do Banco do Brasil, tem batido recordes no mercado. No mês de seu lançamento, o título Ourocap já era um sucesso de vendas, ancorado na vasta rede de distribuição do Banco do Brasil e pelo atrativo adicional do sorteio de prêmios em dinheiro. Para consolidar sua liderança, a empresa conta agora com o apoio da Compaq na reestruturação de sua rede e, principalmente, na configuração de um sistema de armazenamento e gerenciamento de dados.

Em busca de um relacionamento mais próximo com o cliente, a Brasilcap inaugurou este ano seu *call center*. Os operadores têm acesso direto às informações do banco de dados da empresa e atuam no atendimento a consultas, na renovação e reativação de títulos. O *call center* tem dado novo impulso às vendas, superando as expectativas iniciais. Os títulos da Brasilcap são comercializados nas agências e nos terminais de auto-atendimento do Banco do Brasil, via Internet e na rede de agências do Basa – Banco da Amazônia.

Com a experiência de ter participado diretamente da renovação tecnológica do Banco do Brasil – foi superintendente da área de TI do banco durante cinco anos – Ruy Barroso Júnior, Diretor de Operações da Brasilcap, está à frente das recentes mudanças tecnológicas na empresa de títulos de capitalização. Ele e sua equipe optaram pela Compaq como parceira para os novos projetos. “Fizemos uma avaliação de mercado e encontramos na Compaq a melhor relação custo/benefício no que se refere a equipamentos, suporte e atendimento de qualidade. Temos agora um sistema com alta disponibilidade, o que reduz prejuízos com *downtime* e evita paralisações do *call center*”, afirma Barroso Júnior.

Sistema descentralizado de storage

Servidores Compaq ProLiant em *cluster* formam a infra-estrutura para o processamento das aplicações críticas de negócios da Brasilcap, funcionando como servidores de arquivos, de banco de dados, do sistema de gestão empresarial, da Internet e da Intranet, incluindo correio eletrônico, além do ambiente de testes e desenvolvimento.

A centralização dos dados dos servidores corporativos é realizada por uma solução SAN (*Storage Area Network*), baseada em discos Enterprise MA8000 e tecnologia Fibre Channel e já totalmente implementada pela Compaq. O sistema armazena e gerencia os dados de mais de 6 milhões de títulos já vendidos pela Brasilcap, dos quais 2 milhões são ativos. A solução SAN, de armazenamento descentralizado, oferece facilidades em termos

de gerenciamento, redundância e segurança, e permite expansão sem que sejam necessárias paradas do sistema, ao mesmo tempo em que reduz o custo total do processo.

A tecnologia de alta velocidade Fibre Channel garante a transmissão de dados a mais de 100 MB por segundo em toda a rede interna. Os sistemas da Brasilcap estão conectados ao ambiente de TI do Banco do Brasil e do Basa.

Em fase final de implementação, a solução de *backup* Compaq, composta por sistemas DLT Library TL895 e também baseada na tecnologia Fibre Channel, permitirá o armazenamento automático e a fácil recuperação de cópias de segurança dos dados do sistema, reduzindo a possibilidade de falhas.



Crescimento constante

Com uma parcela de 22% do mercado nacional em 2000, a Brasilcap é a líder em seu segmento. O setor movimentou R\$ 4,4 bilhões no ano passado e já contabiliza R\$ 1,07 bilhão de receita no primeiro trimestre de 2001 – um crescimento de 6,7% em relação ao mesmo período do ano anterior.

fotos: Cynthia Brito

“O sistema de gestão e armazenamento de dados implementado pela Compaq garantiu o suporte tecnológico para a reestruturação de nossa estratégia de negócios. Estamos alcançando o objetivo de oferecer novas facilidades para os clientes com o máximo de eficiência”

Ruy Barroso Júnior,
Diretor de Operações da Brasilcap



Linha ProLiant,

a número 1 do mercado

Pioneira no mercado de servidores padrão da indústria, primeiro com o SystemPro e depois com a linha ProLiant, a Compaq cada vez mais conquista a confiança dos usuários e hoje detém, mundialmente, mais de um terço de participação nesse segmento

“**A**s constantes inovações em tecnologia, os programas conjuntos com fabricantes de processadores e desenvolvedores de software e o estreito relacionamento com os clientes fizeram com que essa plataforma construísse junto ao mercado uma consistente imagem de confiabilidade”, explica Carlos Arouche de Toledo, Gerente de Negócios da Divisão de Servidores Padrão da Indústria da Compaq Brasil.

No primeiro trimestre de 2001, os servidores ProLiant alcançaram o primeiro lugar no ranking de satisfação dos clientes no que se refere a servidores padrão da indústria, de acordo com

estudo do Technology Business Research (TBR). Foi a única fornecedora a galgar posições por dois trimestres consecutivos, e está muito acima da concorrente mais próxima, a Dell, que caiu por três trimestres consecutivos. De acordo com o estudo, “um aspecto surpreendente da análise é a grande distância da Compaq em relação aos demais concorrentes, graças à disponibilidade, escalabilidade, capacidade de gerenciamento e completa confiabilidade do hardware de seus servidores”.

ProLiant de 64 bits, com processador Itanium

No segundo semestre de 2001, chega ao mercado a primeira linha de servidores ProLiant de 64 bits equipada com até quatro processadores Itanium, da Intel, de

733 MHz ou 800 MHz. Os novos modelos terão, como diferencial em relação à concorrência, a incorporação dos mais recentes avanços tecnológicos no que se refere ao gerenciamento de sistemas, engenharias térmica e mecânica e distribuição de energia.

Para a criação de novas soluções para esse novo paradigma da computação padrão da indústria – seja no porte de aplicações de 32 bits, seja no desenvolvimento de aplicações de 64 bits – a Compaq lançou o programa TrailBlazer, voltado aos desenvolvedores de aplicativos e às empresas pioneiras na adoção dos servidores ProLiant com processador Itanium.

Com esse programa, é possível aproveitar melhor os recursos da



DL 580



DL 360



Keystone

nova plataforma executando os sistemas operacionais Linux e Windows Advanced Server Limited Edition, da Microsoft, otimizando os benefícios da nova arquitetura Itanium, tais como grande escalabilidade de memória num mínimo de espaço, alta performance em ponto flutuante, aperfeiçoamento das transações de segurança e caminhos paralelos de processamento de dados para a execução mais rápida de uma única tarefa ou de múltiplas tarefas simultaneamente.

A Compaq e a Intel também estão desenvolvendo uma nova plataforma de servidores de aplicações *front-end* que visam atender às exigências do mercado por equipamentos com menor consumo de energia, maior densidade e melhor desempenho. A Compaq utilizará o processador Intel *ultra low voltage* (ULV) – ainda sem nome comercial e temporariamente denominado Tualatin – no projeto de sua nova arquitetura de servidores, de condinome QuickBlade,

com lançamento previsto até o final deste ano.

ProLiant com Pentium III Xeon

A Compaq está lançando os novos servidores ProLiant DL760 e ML750. O ProLiant DL760 é o primeiro servidor do mercado a suportar integralmente a tecnologia de alta velocidade PCI-X I/O para a arquitetura de chipset Profusion.

Sucessor do ProLiant 8500, o ProLiant DL760 está disponível com processadores de 700 MHz e modelos com 900 MHz estarão no mercado de acordo com a disponibilidade dos processadores Intel.



O melhor segundo a Network Computing

O servidor Compaq ProLiant ML530 foi escolhido o melhor entre os equipamentos testados pela Network Computing Brasil: foi vitorioso no desempenho como servidor de arquivos e de banco de dados e, na avaliação final, apresentou a melhor relação custo/benefício. Pesaram nessa escolha características como acesso fácil ao suporte, simplicidade de instalação, capacidade de expansão, clareza dos manuais e a qualidade do software de gerenciamento, além do desempenho do processador Pentium III Xeon de 1 GHz e a capacidade de armazenamento de 90 GB com interface LVD SCSI.

Além do ProLiant da Compaq, foram avaliados os servidores Netfinity 7100 da IBM, Infoserver 3030 da Itautec e Altos 1200 da Acer. Os equipamentos executaram o sistema operacional Windows 2000 Advanced Server, o banco de dados SQL Server 2000 e o software BenchMark Factory, da Quest Software, para simular o acesso simultâneo de 10 a 50 usuários.

Mais detalhes sobre este teste em www.networkcomputing.com.br/noticias/artigo.asp?id=12229

ML 560

AlphaServer faz sucesso

em Hollywood



Guerra nas Estrelas

divulgação Fox Video



Parque dos Dinossauros

divulgação Columbia TriStar Home Video



Jumanji

divulgação Columbia TriStar Home Video

A magia e os incríveis efeitos especiais da Industrial Light and Magic (ILM), empresa criada pelo lendário diretor e produtor George Lucas e conhecida por filmes como Guerra nas Estrelas, Parque dos Dinossauros e Jumanji, conta agora com a tecnologia Compaq.

A ILM, que fica em San Rafael, Califórnia, e possui a maior unidade de produção de imagens digitais do mundo, adotou a plataforma AlphaServer da Compaq, com o sistema operacional Tru64 UNIX, como seu novo padrão para a produção de efeitos visuais que requerem processamento intensivo de dados.

Após inúmeros testes com equipamentos de diversos fornecedores, a ILM optou por uma solução Compaq composta por servidores AlphaServer ES40LP 68/833 RenderTowers, totalizando 64 processadores, a um custo de US\$ 1,3 milhão, para simulação e renderização. Isso irá permitir a criação de efeitos cada vez mais complexos e realistas, graças a características como estabilidade, alta performance e escalabilidade.

A plataforma Compaq garantirá cada vez mais vida e riqueza de detalhes a personagens como o Yoda, de Guerra nas Estrelas. E a ILM poderá acrescentar prêmios à sua coleção, que já inclui 14 Oscars e algumas das maiores bilheterias da história do cinema.

Informações

em qualquer lugar

Discovery Location System fornece a infra-estrutura completa para serviços de localização via celular

Localizar imediatamente uma chamada de emergência feita a partir de um telefone celular e encaminhá-la ao posto de atendimento mais próximo. É esse o objetivo do Discovery Location System, da Compaq, uma solução totalmente integrada à plataforma *NonStop™ Himalaya*. O Discovery Location System vem atender à necessidade das operadoras norte-americanas, que até outubro de 2001, segundo exigência da Federal Communications Commission (FCC), deverão fornecer às equipes locais 911 de resposta a emergências o ponto exato onde devem ir para prestar socorro, a partir do rastreamento de chamadas *wireless*.

A Compaq combinou, em sua plataforma altamente escalável *NonStop™ Himalaya*, a tecnologia de empresas parceiras, líderes no segmento de localização. Da SignalSoft, são agregados a Mobile Positioning Center (MPC), o sistema MAPS Geographic Information System (GIS) e aplicativos como o W911, o Location Sensitive Billing e o Local.Info. A SnapTrack, Inc., uma subsidiária da Qualcomm, fornece o software Position Determination Entity (PDE), que permite o rastreamento de uma chamada *wireless* em um período de dois a cinco segundos. A Wireless Facilities, Inc., especializada em arquitetura de redes e serviços *wireless*, realiza a adequação do Discovery Location System aos ambientes de rede das operadoras.

Além da localização para emergências, a Compaq fornece a infra-estrutura para que as operadoras prestem serviços de acordo com a posição geográfica do cliente, enviando diretamente para telefones celulares informações como auxílio para encontrar endereços ou dados sobre lojas, restaurantes, hotéis e eventos.

Os serviços de localização são um elemento que justificará o investimento das operadoras na telefonia 3G para a oferta de todo o tipo de serviços de informação. Segundo analistas de mercado, até 2004 essa tecnologia deve gerar lucros em torno de US\$ 10 bilhões anuais em todo o mundo.



Stock Photos

iPAQ Legacy-Free:

*novo visual e
mais segurança*



Com o design supermoderno, característico da família de desktops iPAQ, chega ao mercado brasileiro a linha iPAQ Legacy-Free. Os novos desktops têm um visual mais arrojado, combinando as cores preta e prateada em um computador compacto e fácil de usar. A nova linha também incorpora novos recursos que lhe conferem ainda mais simplicidade e segurança: a troca de drives de CD-ROM, *floppy*, DVD-ROM e CD-RW – este último, uma novidade da linha – é feita pressionando-se um botão localizado na frente da CPU. Além disso, o computador traz agora travas de segurança, evitando a troca ou retirada indevida dos drives e impedindo a abertura das tampas laterais da CPU.

“A possibilidade de usar o computador com ou sem drives significa mais do que economia para o usuário, é uma questão de segurança”, diz Luis Albuquerque, Gerente de Produtos Desktops e Workstations da Compaq Brasil. “Com a tecnologia MultiBay, que permite ao cliente controlar o uso dos drives de mídia removível por seus usuários, a Compaq está oferecendo proteção extra contra vírus ou roubo de informações. E as novas travas adicionam ainda mais recursos de segurança, que vêm complementar as que já existiam no modelo anterior”, completa.

A linha iPAQ Legacy-Free conta com seis portas USB, compatíveis com a nova geração de periféricos, e vem com sistema operacional Windows 2000. São dois os modelos, com diferentes processadores: um traz Pentium III 866 MHz e outro, Celeron 700 MHz, ambos com chipset Intel 815. Com alta capacidade de gerenciamento, os desktops dispõem de recursos que facilitam a vida de um administrador de rede, como o Compaq Insight Manager e os softwares de migração Altiris Express e PC Transplant.

Mais informações sobre a linha iPAQ
em www.compaq.com.br



Uma nova era em computação empresarial

Mais uma vez a Compaq demonstra seu compromisso com a inovação, lançando a linha Evo, uma nova família de produtos de acesso a redes e à Internet. Com design arrojado e predominância da cor prata, os novos notebooks, workstations e thin clients Evo trazem avanços tecnológicos que tornam mais simples o ambiente de TI nas empresas.

O notebook ultraleve **Compaq Evo N400c**, com apenas 2,3 cm de espessura e 1,58 kg, tem recursos de conexão *wireless* compatíveis com as tecnologias 802.11b e Bluetooth. Pode ser conectado a redes LAN (*Local Area Network*) ou PAN (*Personal Area Network*), através de módulos “*Multiport*” *plug-and-play* USB, acoplados ao *display*. O notebook **Compaq Evo N150** pesa 2,7 kg e combina preço, desempenho e mobilidade a um design elegante e à durabilidade, com a opção entre os processadores Intel Pentium III e Celeron.



Compaq Evo N400c

Está disponível para ambos o programa Premier Service for Notebooks da Compaq, que garante períodos mínimos de *downtime* em caso de assistência técnica e prevê o empréstimo de um notebook ao usuário durante o período de reparo.

As workstations **Compaq Evo W6000** e **W8000** contam com até dois processadores Intel Xeon de 1.7 GHz, drives Ultra ATA e Ultra 160 SCSI, e memória ECC RDRAM. Oferecem alta performance, capacidade de expansão e facilidade de uso, além de recursos avançados para trabalhos gráficos em 2D e 3D e para aplicações nas áreas financeira, de design, engenharia, edição de vídeo e animação.

O *thin client* **Compaq Evo T20** traz uma plataforma *legacy-free* inovadora (sem entradas seriais, paralelas ou PCMCIA, apenas com portas USB), e conecta-se em rede a um servidor que centraliza o gerenciamento de dados e software, executando os sistemas operacionais Windows NTe ou Windows CE. Projetado para empresas que desejam reduzir o custo total de propriedade (TCO) em áreas como *call centers*, serviços de reservas ou grupos de trabalho específicos, o Evo T20 traz o novo software Rapport, da Compaq, que permite o gerenciamento remoto e simplificado de todos os equipamentos.



Compaq Evo T20

Soluções para redes sem fio

As novas opções de conexão sem fio para redes locais da Compaq permitem o acesso em tempo real a dados, transações e pessoas a partir de qualquer plataforma móvel Compaq. As soluções WLAN (*Wireless Local Area Networking*) atendem desde empresas de pequeno porte até grandes corporações, além de *home offices*, oferecendo o maior raio de cobertura do mercado para pontos de acesso sem fio.

Os novos produtos *wireless* permitem a conexão em rede com desempenho similar ao acesso LAN com fio, para notebooks e desktops – incluindo a linha iPAQ – da Compaq, e para o popular handheld Compaq iPAQ Pocket PC. A transmissão de dados é feita por meio de ondas de rádio.

Fazem parte da nova linha WLAN:

PC Card WL110

Pode ser usado em notebooks e no handheld iPAQ Pocket PC da Compaq, para conexão de alta velocidade (11 Mbps) a redes e acesso seguro à Internet, sem qualquer ligação por fios.

Adaptador PCI WL210

Permite que o PC Card WL110 seja adaptado para o uso em desktops. Os dois dispositivos são fornecidos conjuntamente, em uma controladora PCI.

Universal Serial Bus (USB) WL215

Pode ser utilizado em desktops como o iPAQ ou notebooks com entrada USB. Basta instalar o software fornecido pela Compaq e conectar o dispositivo WL215, para habilitar a conexão *wireless* de alta velocidade (11 Mbps).

Wireless Home Office Gateway WL310

Gateway de alta velocidade (11 Mbps), que permite o compartilhamento por vários usuários da conexão a um provedor de acesso à Internet, e a criação de uma rede *wireless* para o uso compartilhado de arquivos e de periféricos como impressoras e scanners.

Wireless SMB Access Point WL410

Ponto de acesso *wireless* que funciona como uma ponte entre a rede fixa (Ethernet) e a rede sem fio. Possui apenas um transmissor de rádio, o que o torna a solução ideal, em termos de relação custo/benefício, para pequenas e médias empresas.

Wireless Enterprise Access Point WL510

Ponto de acesso *wireless* de alto desempenho, com velocidade de conexão variando entre 10 e 100 Mbps, ideal para empresas, pois estende o alcance da rede *wireless*.



No Red Casual Diner,

o futuro chegou com o iPAQ

Em pleno burburinho da Avenida Paulista, em São Paulo, o restaurante Red Casual Diner oferece a seus clientes um serviço rápido e impecável. Num ambiente aconchegante, à meia luz e ao som de música pop americana, pode-se desfrutar de boa comida com um cardápio variado e atendimento de primeira qualidade.

No Red, os garçons não perdem tempo anotando pedidos ou manuseando um livreto de código de barras, nem correm o risco de errar nas contas. O restaurante adotou, desde o início deste ano, uma solução inovadora de comanda eletrônica utilizando o iPAQ Pocket PC, da Compaq, equipado com cartão de rede *wireless* e software desenvolvido pela empresa Tango.

O garçom faz os pedidos tocando a tela do iPAQ Pocket PC e os dados são imediatamente enviados, por radiofrequência, para impressoras localizadas no bar ou na cozinha, dependendo da escolha do cliente. O cardápio que aparece na tela do computador é igual à versão impressa, facilitando a vida do atendente. Além disso, todas as informações são transmitidas para o caixa, que processa os pedidos e pode fechar uma conta em segundos.

“Não temos mais que carregar o leitor e o livro com os códigos de barras. O iPAQ é leve e fácil de lidar”, conta o garçom Alessandro, que trabalha na casa há três anos. “Tudo ficou mais rápido e prático. E os clientes também gostaram da mudança.”

“Estamos sempre investindo em novos métodos e formas de melhorar o serviço e prestar um ótimo atendimento e isso inclui o uso de tecnologia de ponta, como o iPAQ, da Compaq”

Pedro Conde Filho,
proprietário da cadeia de restaurantes Red

Para Fernando Jarra, Gerente Operacional do Red da Avenida Paulista, a adoção do iPAQ Pocket PC com o software da Tango foi bastante positiva. “O atendimento ficou mais ágil e o trabalho administrativo, mais rápido. O sistema permite, inclusive, a administração de estoque e o controle de caixa.”

O sucesso obtido no Red da Avenida Paulista levou o proprietário da cadeia de restaurantes, Pedro Conde Filho, a adotar a mesma solução no Red da Avenida Sumaré, também em São Paulo. O projeto, em implementação, prevê o uso de iPAQ Pocket PCs com cartões para redes sem fio e um *hub wireless*, que fica preso a uma parede de forma a receber informações provenientes de qualquer ponto do restaurante.

“O Red tem como filosofia servir o cliente em até 15 minutos e, portanto, uma boa infra-estrutura de comunicação é fundamental”, diz Conde Filho.

Os garçons do Red estão tão entusiasmados com o handheld da Compaq que, entre um pedido e outro, mostram para os clientes que, além de ser uma comanda eletrônica, o iPAQ tem tela colorida, toca MP3, grava mensagens, envia e recebe e-mails e ainda permite navegar pela Internet.

Bruno Schultze



Soluções

conjuntas

Líderes de mercado, Compaq e Microsiga somam suas competências para oferecer o melhor da tecnologia às pequenas e médias empresas

Os números da Microsiga impressionam. Fundada em 1983, a companhia brasileira lidera as vendas de sistemas ERP - *Enterprise Resource Planning* no mercado nacional de pequenas e médias empresas (SMB), com uma participação de 44,1% em *low-end* e 10,1% em *middle market*. Com mais de 4.500 clientes nos mais diversos setores da economia, 2.000 funcionários, 44 unidades no Brasil e 10 na América Latina, soma, a cada mês, 100 novos clientes. Além disso, desenvolve tecnologia e soluções para áreas ou atividades específicas, tais como CRM (*Customer Relationship Management*), automação comercial, automação industrial, gestão da qualidade, distribuição e logística, comércio exterior e gestão de concessionárias, entre outros. Exatamente por seu perfil de liderança, a Microsiga é parceira da Compaq para oferecer ao mercado soluções completas de gestão empresarial, englobando software, hardware e serviços.

“A aliança com a Compaq reforça nossa estratégia de ampliar ainda mais a presença no segmento *small and medium business* e expandir a atuação nas grandes corporações”, afirma Laércio Cosentino, Presidente da Microsiga. “Um dos maiores orgulhos de nossa empresa é contar com a lealdade de nossos clientes; muitos estão conosco desde que iniciamos nossas atividades. Por isso, nosso compromisso com eles é oferecer o que

há de melhor em tecnologia, inteligência, serviços e soluções. Podemos contar com a confiabilidade, o alto desempenho e a escalabilidade das plataformas da Compaq e também com seu comprometimento nos serviços de implementação e suporte”, acrescenta.

Andrea Gomides, Gerente de Soluções Corporativas da Compaq Brasil, explica que “essa parceria implica estratégias conjuntas no sentido de apresentar para os clientes soluções prontas em TI, de forma que eles possam cuidar de seus negócios de uma forma mais eficiente”.

Juntas, Compaq e Microsiga estão capacitadas a atender todos os segmentos da economia, desde pequenas e médias empresas a grandes corporações. Estão homologados para a linha

Alto desempenho para o AP6

A linha de servidores Compaq AlphaServer foi a primeira plataforma RISC do mercado a ser homologada para executar a mais nova versão do sistema integrado da Microsiga, o AP6. Agora, as empresas têm uma alternativa a mais, ao lado dos servidores padrão da indústria, para a implementação do completo sistema ERP AP6, da Microsiga, que dispõe ainda de módulos para CRM - *Customer Relationship Management* e BI - *Business Intelligence*.

microsiga
software s/a

de soluções da Microsiga desde os premiados handhelds iPAQ Pocket PC até a plataforma Alpha/RISC de alto desempenho, passando pelos servidores padrão da indústria ProLiant. Com isso, o cliente pode escolher a plataforma que convém a suas necessidades.

Além dos diversos sistemas que oferece a empresas de qualquer ramo de atividade, a Microsiga e a Compaq também fornecem pacotes voltados para setores específicos da economia, como concessionárias de veículos, convênios e planos de saúde, além de universidades e empresas dos setores de distribuição e logística.



AlphaServer

Em direção à Internet móvel

Desde junho, o mercado brasileiro pode contar com o melhor em aplicações de Internet móvel – a linha de software Mobile, da Microsiga –, disponível na mais premiada família de handhelds da indústria – iPAQ Pocket PC. Com isso, empresas de qualquer setor podem aumentar a produtividade de suas equipes de vendas ou, ainda, de profissionais que realizam atividades como assistência técnica, entregas e transporte.

“A disponibilidade dos handhelds iPAQ Pocket PC acrescenta um grande diferencial à linha Mobile: a conexão *wireless* para transmissão de dados sem a necessidade de um celular, alternativa que só o handheld da Compaq possibilita”, explica Claudio Bessa, Diretor de Marketing/ Alianças da Microsiga.

“Compaq e Microsiga mantêm uma forte aliança para a oferta de soluções completas de TI. O empenho e o comprometimento de ambas as empresas proporcionam aos clientes tecnologia, qualidade e retorno sobre os investimentos”

Laércio Cosentino,
Presidente da Microsiga

Destques

e eventos

Número 1 em storage corporativo

A Compaq é a líder mundial em vendas de soluções *Storage Area Network* (SAN), segundo estudo do Gartner Dataquest referente ao ano 2000. Com mais de 24.000 unidades entregues no ano passado, vendeu mais sistemas de armazenamento de dados SAN que os seis concorrentes mais próximos, tendo alcançado 48,5% de participação no mercado. Além disso, aumentou de 17,4 % em 1999 para 24,9 % em 2000 seu *market share* no que se refere a faturamento em sistemas de *storage* com Windows NT.

Também graças à sua performance de vendas em 2000, a Compaq figurou pela primeira vez no ranking “Top Ten” do Dataquest no segmento das empresas que fornecem soluções abrangentes para o armazenamento de dados corporativos, associando software e hardware.

10.000 implementações de SAP

A Compaq foi a primeira empresa a alcançar a marca de 10.000 implementações de sistemas SAP em todo o mundo. Esse feito é o resultado da forte parceria entre as empresas e dos investimentos que ambas têm feito para otimizar a execução das aplicações mySAP em plataformas Compaq. Também no Brasil a parceria é sinônimo de sucesso. A Compaq é líder absoluta na instalação de sistemas SAP em plataformas padrão da indústria no país: foi responsável por 81,8% desse mercado no primeiro trimestre de 2001.

Parceira em negócios

A Telesp Celular concedeu um certificado especial à Compaq Brasil, destacando-a como um excelente parceiro de negócios no ano 2000. A maior operadora de serviço móvel da América do Sul utiliza uma série de soluções Compaq, entre elas o TeMIP, plataforma de gerenciamento de rede. A Telesp Celular também confiou à Compaq todo o projeto de infra-estrutura física e lógica do seu novo Centro de Gerenciamento de Rede, inaugurado em fevereiro deste ano. Para a montagem do Centro, a Compaq desenhou com a Telesp Celular a configuração final, fez a seleção prévia de fornecedores e acompanhou a instalação de todos os componentes.



Microprojektor brilha na CRN

O microprojektor portátil MP2800 foi o vencedor do prêmio Editor's Choice da edição norte-americana da revista CRN. O equipamento da Compaq foi considerado o melhor entre os testados pela publicação, por características como brilho, qualidade e facilidade de visualização das imagens que projeta, além do tamanho e peso reduzidos, que facilitam o transporte; e o prático estojo reforçado e leve para sua proteção.

Test-drive em SAP

Os usuários interessados em aprofundar seus conhecimentos sobre o ambiente mySAP Workplace contam com um serviço *on-line* da Compaq. No site www.sap-on.compaq.com, o usuário descobre os benefícios do mySAP Workplace de forma simples e rápida, em um verdadeiro *test-drive* do portal corporativo da SAP.

O site oferece três níveis de acesso: os novatos (*newcomers*) podem fazer uma visita sem registro prévio; os visitantes que planejam utilizar o portal regularmente têm a opção de customizar sua conta para explorar as funcionalidades do mySAP Workplace em todos os cenários de negócios (*expert users*); e os canais de vendas da Compaq e da SAP obtêm acesso diferenciado aos recursos do site (*power users*).

Entre as melhores empregadoras dos EUA

A Compaq foi apontada como a terceira melhor empregadora dos EUA em avaliação feita pelo website BestJobsUsa, que examinou mais de 10 mil empresas. Foram levados em conta fatores como os benefícios oferecidos aos empregados, a extensão desses benefícios às famílias e assistência médica. Também foi importante na classificação a valorização do treinamento interno, a capacidade de desenvolver negócios e a inovação tecnológica.

Liderança em venda de licenças Microsoft

A Compaq é uma das empresas que mais vendem licenças de produtos Microsoft no Brasil e no mundo, na condição de *Direct Large Account Reseller* (DLAR). A parceria entre as duas companhias garante à Compaq a possibilidade de agregar valor aos contratos corporativos de grande volume, tanto os do tipo *Select* quanto os *Enterprise Agreement*.

Desktops e notebooks premiados

A Compaq Brasil recebeu da revista CRN o prêmio "Campeões do Canal 2001" nas categorias notebooks e desktops. Em notebooks, a Compaq superou as concorrentes IBM, Acer e Toshiba. No segmento desktops, empatou em primeiro lugar com um concorrente, mas foi considerada melhor nos itens disponibilidade de produtos e relação preço/performance. A revista ouviu 502 executivos de vendas e VARs, que avaliaram 18 linhas de produtos quanto aos quesitos disponibilidade de produtos, política de garantia, programas de financiamento, qualidade, relação preço/performance e suporte técnico.



Presença em grandes eventos

Nos dias 20 e 21 de agosto, no hotel Transamérica, em São Paulo, a Compaq participa do Information Management 2001 – Fórum Internacional sobre Tecnologia da Informação e Estratégias de Negócios, evento da Microsoft voltado para o mercado corporativo. E de 22 a 26 de agosto, acontece o IT Forum, que será realizado pela IT Mídia no hotel Transamérica da Ilha de Comandatuba, na Bahia, e também contará com a participação da Compaq.



Produtividade do outro

Gestão simplificada dos ambientes de TI. Maior produtividade, redução de custos e competitividade. Essas são algumas das vantagens oferecidas pelos serviços de *help desk* corporativo da Compaq. Parte da família de Serviços de Gerenciamento de TI da unidade de Global Services, eles permitem que as empresas se dediquem a seus negócios com mais eficiência e menos preocupação. Usam os serviços de *help desk* da Compaq, entre outros, a Springer Carrier (leia mais à página 40), Dow Química e Unilever.

Outro benefício é a praticidade: com os serviços de *help desk* corporativo, as empresas têm na Compaq um ponto único de contato. É ela que responde por todas as solicitações de suporte técnico feitas pelos usuários finais, não importa se o sistema foi desenvolvido internamente, se é da Compaq ou de outro fornecedor. Isso inclui:

- solicitações de suporte para aplicativos
- dúvidas sobre o uso da Internet e da Intranet
- pedidos de suporte e atualizações de hardware e software

- reparo de hardware (servidores, desktops, notebooks, dispositivos de armazenamento, etc.)
- diagnóstico e resolução de problemas de software e rede
- assistência administrativa (senhas, procedimentos de *login*, políticas de acesso e segurança, entre outros).

Além disso, como todos os procedimentos passam pela Compaq, fica mais fácil medir, gerenciar e aprimorar o tempo de resposta a dúvidas e problemas ocorridos no uso dos computadores e sistemas.

Serviço personalizado

Todas essas vantagens são possíveis porque, desde o início do projeto, os especialistas da Compaq trabalham em conjunto com a equipe do cliente para desenvolver a combinação exata e personalizada de serviços de *help desk*. Com base nos requisitos do ambiente de TI, é montada uma estrutura de atendimento que pode ser instalada tanto nas dependências da empresa como na própria Compaq. São estabelecidos contratos específicos de níveis de serviço e, mais adiante, realizadas pesquisas com os usuá-

rios finais para verificar se as necessidades estão sendo atendidas.

Os serviços de *help desk* da Compaq proporcionam cobertura local, regional e global. Também são atendidas solicitações de mudanças na infra-estrutura de hardware e software. Outra atividade que pode ser confiada ao *help desk* é a sugestão e preparação de seminários para o esclarecimento das dúvidas mais comuns dos usuários.

A ampla variedade de serviços opcionais inclui, ainda, gerencia-

mento de: ativos, contas de usuários, armazenamento, licenças de software, impressão, além da distribuição de software, compras, pesquisas com clientes e serviços externos no local.

Os serviços de *help desk* eliminam um custo que as empresas nem sempre conhecem ou conseguem medir: a perda de produtividade decorrente dos momentos em que o usuário não pode trabalhar devido à paralisação de um computador, às vezes também ocupando um colega na tentativa de resolver o problema.

lado da linha

Operação

Dois níveis integram a prestação dos serviços de *help desk* da Compaq. O primeiro é o suporte prestado pelo telefone ou pelo acesso remoto às máquinas dos usuários. Nesse nível, cerca de 70% das solicitações são resolvidas imediatamente. O segundo nível é o atendimento *on-site*, que resolve 90% dos problemas restantes no mesmo dia, onde o usuário está.

O software utilizado no gerenciamento do *help desk* é o Clarify – caso o cliente não tenha adquirido outro software por conta própria. A aplicação possibilita total controle de tudo que é feito pela equipe da Compaq. Além de gerenciar cada chamada direcionada ao *help desk*, verificando o seu status, a ferramenta permite a elaboração periódica de relatórios e estatísticas de desempenho.

Serviços de help desk da Compaq possibilitam às empresas dedicar seus esforços às atividades-fim

Compaq é sinônimo de produtividade na Springer

Serviços de help desk contam com aprovação dos usuários

Com um portfólio que inclui desde condicionadores de ar para residências e escritórios até equipamentos de grande porte capazes de refrigerar ambientes como shopping centers, hotéis e hospitais, a Springer Carrier é a maior fabricante de aparelhos para condicionamento de ar do Brasil. A liderança se justifica: subsidiária da Carrier, empresa que mais investe no desenvolvimento desse tipo de equipamento em todo o mundo, a Springer sabe conjugar eficiência e tecnologia.

Exatamente com essa filosofia, em novembro de 2000, a Springer escolheu a Compaq como fornecedora exclusiva de serviços de *help desk* para PCs em suas fábricas e escritórios brasileiros. “A Compaq ofereceu as melhores condições de cobertura geográfica, metodologia e controle de instalações”, afirma Carlos Fuentes, Coordenador do Projeto na Carrier.

Durante dois meses, a Compaq realizou um completo inventário das instalações, processos e sistemas computacionais da Springer Carrier, com o objetivo de identificar as necessidades da empresa e fornecer a melhor proposta de serviços. Os estudos conduziram à implementação rápida

e precisa do projeto apresentado – o que foi bastante simplificado pela forma de trabalhar da Compaq, que designa um funcionário como ponto único de contato, facilitando a comunicação com o cliente.

Implementado em parceria, o *help desk* operado pela Compaq abrange tanto a parte de hardware dos micros quanto de software, o que inclui o pacote Office e o Outlook Express, da Microsoft. São aproximadamente 550 PCs, utilizados por aproximadamente 700 funcionários distribuídos por 16 cidades, entre as quais São Paulo e Rio de Janeiro e as duas localidades em que há unidades industriais: Canoas, no Rio Grande do Sul, e Manaus, no Amazonas.

Suporte total

Os serviços de *help desk* na Springer compreendem dois níveis. O primeiro é o suporte prestado imediatamente, via telefone. O segundo é o atendimento *on-site*. De acordo com levantamentos feitos pela Compaq, 77% dos problemas são resolvidos já no primeiro nível. Os 23% restantes são solucionados no local de trabalho do usuário, sendo que em 84% dos casos isso acontece no mesmo dia.

“A Compaq realiza um ótimo trabalho na Springer Carrier, identificando e resolvendo os problemas com rapidez, conhecimento e flexibilidade. Nosso grande objetivo é reduzir o custo total de propriedade (TCO) e a Springer conta com a Compaq como parceira para nos ajudar a alcançar essa meta”

Vera Marques,
CIO da Carrier para a América Latina

Springer Carrier
27 anos que a tecnologia inspira

A qualidade dos serviços é garantida, entre outros fatores, pelo software da Clarify, que possibilita total controle de todo o processo. Além de gerenciar cada chamada direcionada ao *help desk*, verificando o seu status, a ferramenta permite a elaboração periódica de relatórios e estatísticas de desempenho.

“Com o *help desk* da Compaq, temos um controle maior do nosso parque instalado e do sistema de informações de toda a empresa, além de melhorarmos significativamente a satisfação dos usuários. Também identificamos quem precisa ser treinado, os sistemas e processos que podem ser modificados, proporcionando conhecimento mais amplo e padronizado aos nossos funcionários. Tudo isso, unido à pronta solução dos problemas, nos traz, entre outros, um grande benefício – aumento de produtividade”, explica Vera Marques, CIO da Carrier para a América Latina.

Treinar os funcionários da Springer também é parte essencial do trabalho desenvolvido pela Compaq. O objetivo é proporcionar uma formação padronizada a todos os funcionários da Springer e esclarecer suas principais dúvidas. Dentro desse espírito, já foi planejada a realização de um seminário sobre o Outlook para todos os funcionários da empresa.



Bruno Schultze

Satisfação do usuário

O serviço de *help desk* prestado pela Compaq conquistou a confiança dos funcionários da Springer. A primeira pesquisa de satisfação não deixou dúvidas: 86% dos entrevistados declararam-se satisfeitos.

Uma das avaliações extraída da pesquisa, feita pelo Departamento BIS Tecnologia/fábrica da Springer Carrier em Canoas, traduz bem o nível de satisfação: “Os analistas da Compaq demonstraram garra, dedicação, comprometimento e empenho. Isso foi a base para que se conseguisse chegar a um resultado muito satisfatório. Temos de manter esse nível e trabalhar cada vez mais juntos para otimizar esses resultados. Parabéns a todos”.

Com o Vale do Futuro,

aposta no conhecimento

Democratizar o acesso à educação e à informação é fundamental para o crescimento econômico de uma nação. Essa função cabe não só ao governo como também às empresas que atuam no país. Por reconhecer sua responsabilidade social em relação à comunidade, a Compaq Brasil contribui com várias iniciativas nesse sentido, utilizando os incentivos e benefícios fiscais da Lei de Informática, destinados às companhias com produção local e que investem em projetos de pesquisa e desenvolvimento.

Entre as várias iniciativas da Compaq está a parceria com o Instituto Vale do Futuro, uma Organização Não Governamental (ONG) criada no final de 1999 com o objetivo de incrementar a qualidade do ensino nas escolas públicas das cidades próximas a Campinas, no interior de São Paulo. Esse projeto teve início quando indústrias de alta tecnologia, entre elas a Compaq, se instalaram na região e perceberam que contavam em seus quadros com poucos residentes nessas localidades.

“Reunimos, então, empresários e prefeitos e colocamos na mesa a proposta de melhorar o ensino básico das escolas, a fim de que as pessoas pudessem estar preparadas para se empregar nas empresas instaladas nas cidades onde vivem”, explica Flavio Grynszpan, Presidente do Conselho Administrativo do Instituto Vale do Futuro e idealizador dessa iniciativa ao lado da pedagoga Liliane de Queiroz Antonio, Coordenadora do Instituto.

“Apoiar essa iniciativa foi natural para a Compaq, uma companhia que busca sempre estimular atividades em prol da educação e do exercício da cidadania. Ao mesmo tempo, foi uma forma de retribuir a acolhida dessas comunidades à nossa empresa”, afirma Hugo Valério, Diretor de Assuntos Corporativos da Compaq Brasil.

Atualmente, 15 cidades estão representadas no Instituto, com a participação de empresas, prefeituras, escolas e da Unicamp – Universidade Estadual de Campinas.

*Iniciativa visa
incrementar a
qualidade do ensino*



Keystone

Parceria com a universidade

O primeiro programa do Instituto, denominado Internet na Escola, reuniu 12 escolas de sete municípios e destinou-se a capacitar professores e alunos no uso dos recursos básicos da informática. Esses grupos, formados por dois professores e cinco alunos de cada escola, denominados equipes-células, foram encarregados de multiplicar o conhecimento adquirido. “A informática é a ferramenta de inserção dos cidadãos na sociedade da informação”, afirma a pedagoga Liliane. A esse programa de capacitação se seguiram mais sete, entre eles os de execução de home pages e de jornais eletrônicos.

O segundo passo foi a criação de uma Comunidade Virtual, em que os professores de todas as escolas integrantes do projeto têm acesso, no site do Instituto, a um acervo de materiais para pesquisas e a palestras *on-line*, além de participarem de fóruns de discussão e *chats*. À Comunidade Virtual seguiu-se a Escola Virtual, em que os cursos

de capacitação, antes dados de forma presencial nas escolas, passaram a ser ministrados via Internet.

Com moderno laboratório de informática doado pela Compaq e apoio de outras empresas da região, a Escola Virtual ganhou um espaço físico dentro da Unicamp – Universidade Estadual de Campinas. “Nos laboratórios de informática da Unicamp, os integrantes da Escola Virtual têm acesso direto a uma das mais respeitadas instituições de tecnologia do país. E isso também abre campo para novas pesquisas”, acrescenta Liliane.

Inicialmente voltado para professores e alunos da 5ª à 8ª séries do ensino fundamental, hoje o programa já se expandiu para atender desde o ensino básico até o nível médio. Até o final de 2001, a meta é chegar a mil professores de 28 escolas públicas das várias cidades integrantes do projeto.

Pioneirismo

em outsourcing

Proceda se alia ao programa Windows 2000 Datacenter da Compaq oferecendo Exchange como serviço

As empresas que querem economizar em gastos com infra-estrutura de correio eletrônico e poupar sua área de TI de sobrecarga de trabalho podem contar com uma solução na medida exata de suas necessidades. Líder em *outsourcing* no setor de tecnologia, a Proceda lançou no Brasil, no início de junho, um serviço de gerenciamento de e-mail inédito na América Latina: o Proceda ASPex – o Exchange 2000 no modelo ASP.

A solução foi desenvolvida em conjunto com a Compaq e a Microsoft e é oferecida no mercado brasileiro pela Proceda, responsável pelo gerenciamento, certificação e segurança das informações. Todo o serviço está baseado no servidor de e-mails e colaboração da Microsoft, Exchange 2000, e utiliza a plataforma Compaq, com servidores ProLiant 8500 e sistema operacional Windows 2000 Datacenter.

“A Compaq e a Microsoft foram nossos parceiros tecnológicos durante todo o desenvolvimento do projeto, garantindo a performance e a disponibilidade da solução. Isso, aliado à experiência da Proceda em serviços de *outsourcing*, se traduz em qualidade para o cliente”, diz Ricardo Guzmán, Gerente de Produtos Microsoft/Intel da Proceda. “O Aspex é uma solução flexível de correio eletrônico, que está ao alcance de empresas de todos os portes e segmentos de mercado.”

Além de ser a plataforma de desenvolvimento de toda a família de produtos Microsoft, a Compaq foi a primeira fornecedora autorizada a comercializar o Programa Windows 2000 Datacenter. A Compaq é a empresa que possui o maior número de funcionários certificados em tecnologia Microsoft e está posicionada como sua principal parceira no Brasil e no mundo.

Com a adoção desse programa em plataforma ProLiant 8500, a Proceda conta não apenas com o estado-da-arte em hardware e software, como também com a excelência dos serviços de consultoria, implementação e suporte da Compaq.

Qualidade

premiada



Uma das poucas empresas do país a contar com uma fábrica de software – voltada para o desenvolvimento de programas específicos para seus clientes –, escolhida em 2000 pela Microsoft como o melhor *case* B2B da América Latina no desenvolvimento de uma solução de comércio eletrônico, e, este ano, ganhadora do prêmio SAP Award of Excellence 2000 como a Melhor Implementadora de SAP do Brasil, a BMS - Belgo-Mineira Sistemas atua com três unidades de negócios. A unidade de projetos é responsável pela fábrica de software, implementação de sistemas SAP, serviços de *sizing* e projetos de infra-estrutura; a de *outsourcing* é

voltada para a operação e gestão de redes, aplicativos e ativos e por serviços de *help desk*; e a área de comercialização de hardware e assistência técnica.

Parceira da Compaq desde 1993, a BMS conta com um quadro de cerca de 350 colaboradores, entre empregados, estagiários e terceirizados. “Trabalhamos com a Compaq porque, mais do que oferecer alta tecnologia e qualidade, a empresa mantém conosco um relacionamento ético e transparente”, afirma Mario Abdeh, Gerente de Comercialização de Hardware e Serviços de Hardware da BMS.

Equipamentos

sob medida

COMPULine

A Compuline passou, em 2000, por uma total reformulação, apenas três anos depois de criada. Aumentou seu quadro de funcionários, investiu na qualificação da equipe e buscou diminuir suas margens de lucro para tornar-se mais competitiva. Com forte atuação no segmento governamental, mas também presente no mercado corporativo, fornece desde handhelds, projetores e notebooks até desktops e servidores de pequeno porte. Estabelecida no Distrito Federal, atua ainda nos estados do Tocantins e Goiás.

Sandra Ramos, Diretora da empresa, explica que a Compuline diferencia-se por trabalhar unicamente com equipamentos Compaq. “Sabemos que o mercado prioriza a qualidade, daí essa nossa opção”, diz. Uma das vantagens da Compuline é ter um atendimento personalizado, oferecendo sempre aos clientes uma solução completa. Para isso conta com parceiros nas áreas de: serviços, software, imagem, desenvolvimento e rede. “Dessa forma”, explica Sandra, “podemos agregar valor aos produtos Compaq, criando as soluções conforme as necessidades dos nossos clientes”.

A lista completa dos Canais de Vendas da Compaq Brasil está em http://www.compaq.com.br/local/distrib/p_index.html

Informações sobre os Canais de Serviços da Compaq Brasil pelo telefone 0800 55 64 04

Economia de energia

no uso do PC

Com o racionamento proposto pelo Governo, é uma boa oportunidade para utilizar os esquecidos recursos de gerenciamento de energia do sistema operacional Windows. Ao lado, dicas simples para gastar menos energia no uso diário

- ➔ No menu “Painel de Controle” do Windows, no ícone “Gerenciamento de energia”, configure seu sistema operacional para o modo de maior economia (conforme apresentado pelo próprio sistema), permitindo que seu PC faça algumas operações, tais como entrar em *standby* após 15 minutos de inatividade, desligar o disco rígido e desenergizar o monitor, entre outras sugestões que variam de sistema para sistema.
- ➔ Desabilite o *screen saver* e coloque-o no modo “None”, habilitando o *blank screen* do monitor. Essa medida economiza energia do monitor e da CPU, pois geralmente os *screen savers* não permitem que o PC ou o monitor entrem em modo *standby*.
- ➔ Se você possui caixas de som amplificadas, mantenha-as sempre desligadas e só ligue a fonte quando realmente for utilizá-las.
- ➔ Evite utilizar seu PC como aparelho de som, ouvindo CDs, MP3, etc.
- ➔ Desligue o monitor quando for almoçar ou passar mais de uma hora sem usar o PC. Caso for deixar de utilizá-lo por períodos maiores, desligue completamente. Uma dica interessante para os usuários de Windows 2000 é habilitar a função de hibernação: com ela você desliga completamente o PC, fazendo uma cópia da memória RAM em disco, de modo que, ao ser religado, o sistema volta exatamente ao mesmo ponto onde você parou, não sendo necessário nem se conectar novamente a sua rede corporativa.
- ➔ Utilize, quando possível, equipamentos com fontes de alimentação menores e mais eficientes e que não energizam opcionais que não estão sendo utilizados, tais como *floppys*, CDs ou DVDs.
- ➔ Dê preferência a equipamentos que possuam fontes de alimentação certificadas pelos órgãos internacionais que cuidam e especificam a qualidade técnica de equipamentos elétricos (como a UL). Isso irá garantir que você não está desperdiçando energia com fontes mal aterradas e de qualidade duvidosa.

A economia por equipamento será pequena, porém, se todos os usuários de PC colaborarem, essas pequenas reduções se multiplicarão milhares de vezes e podem fazer a diferença.

COMPAQ News

www.compaq.com.br

CENTRAL DE NEGÓCIOS COMPAQ
0800 15 30 15

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE
0800 55 64 01

SEDE:
Centro Empresarial Nações Unidas
Torre Norte
Av. das Nações Unidas, 12.901 – 21º ao 25º andares – São Paulo – SP – CEP 04578-000
Tel: (11) 5502-4600/Fax: (11) 5502-4040

FILIAL BRASÍLIA
SHIS QI 5 Bloco F sala 204 – Centro
Comercial Gilberto Salomão Lago Sul
Brasília – DF – Tel: (61) 248-1434/
Fax: (61) 248-5801

FILIAL RIO DE JANEIRO
Av. Pres. Wilson, 231 – 26º andar
Rio de Janeiro – RJ
Tel: (21) 2277-6000
Fax: (21) 2262-0091

UNIDADE DE MANUFATURA
Rodovia Campinas Mogi-Mirim, km 133
Jaguariúna, Campinas, SP
Tel: (19) 3867-7000
Fax: (19) 3867-2205

GERENTE DE MARKETING E
COMUNICAÇÃO
Renata Gaspar

COORDENAÇÃO
Ione Giamboni,
Gerente de Relações Públicas

PRODUÇÃO
Sílvia Helena Editora

REDAÇÃO E EDIÇÃO
Sílvia Helena e Bia Alvim

REPORTAGEM
Carla Dieguez,
Wallace Baldo,
Luciane Chame e
Nina Bandeira

REVISÃO
Maria Elisa Nunes e
Marcos Maciel

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO
Adesign

PRODUÇÃO GRÁFICA
Signorini

IMPRESSÃO E FOTOLITO
Marprint

TIRAGEM
20.000 exemplares

Compaq News
Uma publicação da Compaq Computer Brasil