



**Customer**

TAP

**Products and Services**

Office 365

**Industry**

Travel and Transportation

**Organization Size**

Corporate (10,000+ employees)

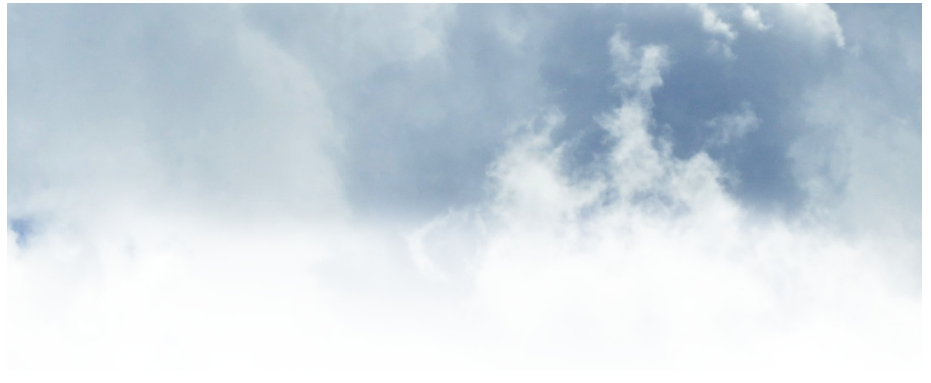
**Country**

Portugal

# TAP melhora soluções para os seus utilizadores com Office 365

February 4, 2019

Share this story



A TAP Portugal é a principal companhia aérea portuguesa, em operação desde 1945 e membro da Star Alliance desde 14 de março de 2005.

Atualmente, a companhia aérea, com o seu hub em Lisboa – plataforma privilegiada de acesso na Europa – garante ligações para 81 destinos em 34 países. Operando, em média, cerca de 2.500 voos por semana, a empresa dispõe de uma moderna frota de 77 aviões e emprega milhares de pessoas, a maior parte sem um posto de trabalho fixo.



De forma a melhorar as soluções disponibilizadas aos utilizadores finais nas áreas de colaboração, partilha de informação e documentação, arquivo documental pessoal e de equipa, interação entre colaboradores, e-mail e calendário, a TAP adotou o Microsoft Office 365.

No sentido de melhorar as capacidades de gestão de IT a TAP está também a implementar soluções Microsoft para gestão de identidades (Microsoft Identity Manager) e gestão de backups de ficheiros (Microsoft Azure).

## Situação

De um total de cerca de 12.500 colaboradores, aproximadamente dois terços não possuem um posto de trabalho fixo: cerca de 3.500 são pessoal navegante (Técnico e de Cabine), mas existem milhares de outros colaboradores sem um local de trabalho fixo, entre eles mecânicos de aeronaves, promotores de vendas, pessoal de balcão, pessoal de assistência em terra, etc.

Se acrescentarmos o facto de a empresa possuir centenas de escritórios à volta do globo, que trabalha em contínuo e que os seus processos de negócio e operacionais estão dependentes de sistemas de informação, rapidamente se conclui que necessita de infraestruturas e sistemas com muito elevada qualidade, disponibilidade e performance e que possibilitem que todos os colaboradores acedam e partilhem informação de forma eficaz, independentemente do local onde exerçam a sua atividade.

Bruno Santos, Gestor de Sistemas de TI da TAP, salienta que “fazia cada vez menos sentido que milhares de colaboradores com postos de trabalho fora de Lisboa ou sem posto de trabalho fixo estivessem apenas a utilizar as infraestruturas e sistemas de colaboração e backoffice implementados nos centros de processamento de dados

da TAP, localizados em Lisboa. A estratégia de hybrid cloud está há muito definida por nós”.

Além disso, para quem estava diretamente suportado na cloud TAP baseada nos centros de processamento de dados de Lisboa, existiam algumas limitações, como as quotas das caixas de email, a generalidade com 500 MB ou 1 GB, em que as de maior dimensão, muito poucas, não ultrapassavam os 4 GB. Também a nível da partilha de documentos havia algumas limitações e as soluções utilizadas pelos colaboradores não eram uniformes. “Muitos dos nossos colaboradores utilizavam ferramentas de partilha de ficheiros em versões de consumo, com as limitações e problemas de segurança que isso acarreta”, explica Bruno Santos.

Não menos importante, um estudo interno feito pela TAP mostrava que o modelo de licenciamento de software Microsoft – por dispositivo – se tornaria insustentável, dada a tendência de cada colaborador usar múltiplos dispositivos.

As necessidades de colaboração entre equipas, partilha de informação de forma segura, acesso à informação e documentação em diversos dispositivos, independentemente do local de onde se acede e a uniformização da usabilidade, eram desafios a endereçar.

## Solução

No sentido de oferecer um melhor serviço aos seus colaboradores e reduzir os custos totais, a TAP procurou uma solução de cloud que pudesse ser integrada com a solução já oferecida a partir dos seus centros de processamento de dados de Lisboa.

A empresa realizou um estudo de viabilidade que incluiu diversos fornecedores e optou pelo Microsoft Office 365, por considerar que oferecia uma usabilidade em linha com o desejo dos colaboradores, um melhor leque de serviços, uma solução mais interessante do

ponto de vista económico e maior facilidade na implementação e integração com as infraestruturas de TI existentes.

Bruno Santos explica que a oportunidade surgiu no início de 2015 quando o contrato de licenciamento existente com a Microsoft estava a terminar, tornando mais fácil renegociar novos cenários ou até procurar soluções completamente novas.

“No âmbito da renovação do contrato, foi adotado um modelo de licenciamento mais vantajoso, por utilizador, que ia ao encontro das nossas necessidades”, recorda Bruno Santos. “Nos últimos tempos, houve quase uma inversão no rácio entre o número de utilizadores e o número de dispositivos – de uma situação em que o mesmo dispositivo (normalmente um PC) podia ser usado por mais do que uma pessoa, passámos para colaboradores que usam normalmente diversos dispositivos, consoante as suas necessidades – laptop, tablet e smartphone”. Paralelamente à implementação do Office 365, foi decidido manter uma componente do e-mail nos centros de processamento da TAP, on-premises, complementando-a com a cloud Microsoft e criando uma solução híbrida – para tal, foi realizada a migração da solução implementada de e-mail, Exchange 2007, para Exchange 2013. A solução híbrida final foi facilmente integrada nas infraestruturas de TI da TAP, nomeadamente, com a autenticação via Active Directory.

“O cenário de integração do sistema de email do Office 365 com o Exchange Server on-premises foi particularmente interessante para nós, dado o mix de utilização dos nossos colaboradores. O Exchange Server onpremisses suporta, sobretudo, os colaboradores que estão localizados no nosso campus de Lisboa, headquarter”, explica o Gestor de Sistemas de TI da TAP, “migrámos para Office 365 os colaboradores que não estão habitualmente no headquarter”.

## Benefícios

“A alteração do modelo de licenciamento constituiu uma vantagem imediata”, afirma Bruno Santos. Esta alteração permitiu licenciar o uso do software por utilizador em vez de dispositivo, de forma a que os utilizadores pudessem usar o software em 15 dispositivos diferentes – incluindo nos seus dispositivos pessoais.

“Costumamos dizer que ‘matámos dois coelhos’ ou até mais, na verdade: alterámos o licenciamento por dispositivo e, com o Office 365, obtivemos acesso a um conjunto de serviços além do correio eletrónico, nomeadamente, os armazenamento e partilha de documentos online através do Onedrive, mensagens e comunicação VoIP com o Skype e, claro, o Office online”, diz Bruno Santos. Neste momento o Office 365 já se encontra implementado e, como explica o responsável deste projeto na TAP, “tudo foi feito seguindo a regra de ouro dos sistema de informação da TAP: alterações sem quebra de serviço para o negócio e utilizadores: é como um iceberg – as pessoas só veem a parte de cima, independentemente da sofisticação dos processos de transformação e da solução subjacente.”

Com o Office 365, os utilizadores finais beneficiam agora de mais funcionalidades: as caixas de correio passaram de 500 MB para 2 GB (com potencial de crescimento até 50 GB e arquivo ilimitado); com a migração para a nuvem, o Skype passou a oferecer melhor fiabilidade e a ser disponibilizado para um maior número de utilizadores; e cada utilizador tem agora, através do Onedrive, uma área com espaço ilimitado para armazenamento e partilha segura de documentos.

De modo a suportar a gestão dos diversos dispositivos dos utilizadores, aplicações a que estes têm acesso e respetivas credenciais utilizadas na autenticação, a TAP está a implementar o Microsoft Identity Manager. Esta solução permite uma gestão de identidades centralizada dos dispositivos, assim como a gestão de identidades centralizada, sincronizando os vários diretórios, bases de dados e aplicações, entre outras funcionalidades.

Além disso, TAP decidiu configurar, através do Microsoft Azure Backup, todos os backups dos servidores de ficheiros que não estejam nos seus centros de processamento de dados, os servidores implementados em representações e aeroportos a nível mundial. Estes backups serão realizados através da solução de arquivo híbrido, permitindo melhores resultados de performance no acesso aos dados.

Em estudo está ainda a utilização da Microsoft cloud como solução para assegurar a continuidade de negócio (usando Azure Site Recovery) e plataforma para suporte às atividades de inovação e desenvolvimento.

### Outros Produtos:

- Azure Backup
- Identity Manager 2016

“ O cenário de integração do sistema de email do Office 365 com o Exchange Server on-premise foi particularmente interessante para nós, dado o mix de utilização dos nossos colaboradores.”

—Bruno Santos: Gestor de Sistemas de TI  
TAP

“ Tudo foi feito sem qualquer quebra de serviço e, para os utilizadores, o sistema é totalmente transparente: é como um iceberg – as pessoas só veem a parte de cima, independentemente da sofisticação da solução subjacente.”

—Bruno Santos: Gestor de Sistemas de TI  
TAP