

Sistema OCERGS garante 100% de operação durante enchente no RS com telefonía em nuvem

Mesmo em meio à maior crise climática do estado, a comunicação seguiu ativa, com redução de custos e ganho de produtividade



O DESAFIO

Comunicação crítica em um cenário extremo

Durante a enchente histórica que atingiu o Rio Grande do Sul, diversas empresas e instituições tiveram suas operações interrompidas. Sedes foram afetadas, equipes precisaram trabalhar remotamente e a continuidade da comunicação tornou-se um risco real.

Para o Sistema OCERGS, responsável por apoiar e desenvolver cooperativas em todo o estado, qualquer falha no atendimento ou na comunicação poderia gerar impactos diretos em serviços essenciais.

A SOLUÇÃO

Telefonia em nuvem como pilar de continuidade

Cliente da Vocom desde 2021, o Sistema OCERGS já havia migrado toda sua estrutura de telefonia para a nuvem, adotando uma arquitetura baseada em telefonia IP, com E1 CP sobre a plataforma da Vocom.

A decisão, inicialmente motivada pela mudança de sede durante a pandemia, mostrou-se estratégica em um cenário ainda mais crítico: a crise climática.

Atualmente, a operação conta com:

- 120 ramais ativos
- 100 DDRs
- Comunicação totalmente independente de infraestrutura física local

"Foi um teste extremo, e o sistema funcionou perfeitamente. Mesmo com as sedes afetadas, a telefonia seguiu operando de forma estável, com o pessoal trabalhando de casa e em diferentes pontos do estado", Leonardo Alvarez Gomes, Especialista em TI – Infraestrutura e Cibersegurança | Sistema OCERGS.

"Eliminamos custos de energia, manutenção e links dedicados. Mas o ganho mais importante foi a continuidade. Mesmo diante de desastres como o que vivemos, conseguimos manter o atendimento sem interrupções"

BLOCO DE RESULTADOS

- Impacto direto e mensurável
- 100% de operação mantida durante a enchente no RS
- Redução mínima de 30% nos custos de telefonia
- Eliminação de custos com energia, manutenção e links dedicados
- Comunicação ativa com equipes distribuídas e em home office
- Atendimento ininterrupto mesmo com sedes afetadas

EFICIÊNCIA OPERACIONAL:

- Controle, mobilidade e gestão em tempo real
- O Sistema OCERGS utiliza praticamente todos os recursos da central virtual da Vocom, incluindo:
 - Grupos de ramais e direcionamento automático de chamadas
 - Caixa postal integrada ao e-mail
 - Mensagens de voz e relatórios inteligentes
 - Monitoramento de volume, custos e qualidade das ligações
- O aplicativo da Vocom para smartphones e notebooks garantiu mobilidade total, permitindo que colaboradores atuassem de diferentes cidades e locais improvisados sem perda de produtividade.

SOBRE O CLIENTE

Sistema OCERGS

O Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande do Sul atua no fortalecimento, formação e desenvolvimento das cooperativas gaúchas, promovendo capacitação, monitoramento e apoio estratégico em todo o estado.

DIFERENCIAIS DA VOCOM NO CASE

O que fez a diferença na prática:

1. Plataforma 100% em nuvem, resiliente a crises
2. Independência de infraestrutura física
3. Continuidade operacional mesmo em cenários extremos
4. Relatórios inteligentes para gestão e controle
5. Suporte rápido e próximo



MÍDIAS QUE
DIVULGARAM O CASE

baguete®

REVISTA  
COOPERATIVA

 **MUNDOCOOP**
INFORMAÇÃO E COOPERATIVISMO

