

CASE

# Ganhos em eficiência e governança: Vivo acelera gestão ágil com apoio da e-Core

Projeto Sinkron já controla 900 novos projetos no Jira Software ampliando rastreabilidade, velocidade e confiabilidade nos workflows além da transparência para os stakeholders



## NOME DO CLIENTE

Vivo

## INDÚSTRIA

Telecomunicações

## NÚMERO DE USUÁRIOS

4.000

## PRODUTOS

Jira Software

Confluence

Jira Service

Management

Bigpicture

EazyBi

Scriptrunner

Tempo Planner

Tempo Timesheets

Comala Publishing

Comala Document

Control

Elements

Connected

## Sobre o cliente

A **Vivo** é a marca comercial da **Telefônica Brasil**, empresa líder em telecomunicações no País, com 97 milhões de acessos (2T21). A operadora atua na prestação de serviços de telecomunicações fixa e móvel em todo o território nacional e conta com um portfólio de produtos completo e convergente para clientes B2C e B2B. A empresa está presente em 4,7 mil cidades com rede 3G, mais de 3,9 mil com 4G segmento em que é líder em marketshare – e mais de 2 mil municípios com a rede 4,5G. No segmento móvel, a Vivo tem 81 milhões de acessos e responde pela maior participação de mercado do segmento (33%) no País, de acordo com resultados do balanço trimestral (2T21).

Guiada pela constante inovação e a alta qualidade dos seus serviços, a Vivo está no centro de uma Transformação Digital, que amplia a autonomia, a personalização e as escolhas em tempo real dos seus clientes, colocando-os no comando de sua vida digital, com segurança e confiabilidade.



Platinum  
Solution Partner  
ENTERPRISE

## Desafio

---

Desde janeiro de 2019, a organização utilizava o Jira Software para os apontamentos referentes às fábricas de software, mas sem explorar todo o potencial da ferramenta.

O Projeto Sinkron, iniciado em 2020, teve como objetivo a criação de uma plataforma de gestão de projetos que possibilitasse a Vivo escalar e acelerar o seu desenvolvimento, simplificando os processos e dando maior controle. A companhia contou com a ajuda da e-Core, que atuou como consultoria estratégica e suporte técnico na implementação do Jira Software.



Platinum  
Solution Partner  
ENTERPRISE

Com o objetivo de oferecer uma plataforma de gestão de projetos que possibilitasse escalar e acelerar a gestão ágil no que se refere ao desenvolvimento de inovação, a Vivo, marca comercial da **Telefônica Brasil**, empresa líder em telecomunicações no país, com 97 milhões de acessos em diversos serviços, colocou em prática em 2020 o Projeto Sinkron.

A iniciativa teve como base a disseminação do uso do **Jira Software**, que ganhou relevância fundamental rapidamente e já conta com cerca de 4 mil usuários distribuídos entre 8 diretorias da companhia. “Desde março deste ano (2021), já começamos mais de 900 novos projetos totalmente no Jira”, informa Mariana Costa, Consultora de projetos da operadora e Gerente do Projeto Sinkron.

## Gestão integrada, agilidade e eficiência operacional como pontos críticos

---

A falta de recursos das aplicações internas utilizadas anteriormente exigiu a criação de mecanismos paralelos para dar suporte ao processo. Registros descentralizados (em planilhas, e-mail e várias aplicações) implicavam retrabalho e a falta de padronização dificultava uma visão fim a fim dos projetos.

## Escalando o Jira para a consolidação

---

Com os portfólios consolidados no Jira Software, que substituiu as antigas ferramentas, processos como solicitação de recursos, rastreabilidade de escopo e governança (SOx) foram automatizados. Além disso, foi obtida uma visibilidade integral baseada em dados em tempo real, de portfólios, cronogramas e outros itens.

Atuando como consultoria estratégica e no suporte técnico da implementação do Jira Software no data center da operadora, a **e-Core** ajudou a ampliar significativamente a estrutura do projeto Sinkron. Agora, além do Jira, o sistema contempla a integração com a plataforma Confluence, que se torna o repositório central de documentação de projetos.

**“ A bagagem de conhecimento funcional e técnico das plataformas Atlassian que a e-Core nos trouxe, foi fundamental para a condução e sucesso do projeto. Penso que, além da entrega de um produto de qualidade, a e-Core contribuiu para a evolução do skill da equipe e expandiu em muito o nosso horizonte de conhecimento das potencialidades das ferramentas que possuímos. ”**

**CASIMIRO CONDE**

Líder Funcional e Técnico do Projeto Sinkron.

“Foi gratificante ouvir o feedback positivo dos usuários acerca do Sinkron após a fase de operação assistida. Os times e-Core e Vivo sempre estiveram muito engajados para ter o melhor resultado”, observa **Camila Tamara, Customer Success Management da e-Core.**

O projeto inclui também a integração com o Remedy, usado pelas áreas de Auditoria SOX e Gestão de Mudanças (GMUD) para liberar os releases à produção.

## Menos fluxos de projetos e mais templates automatizados

---

Seja utilizando Kanban ou Scrum, ou escolhendo o template mais adequado para gerenciar o projeto, a escolha sempre é suportada pelo Jira, garantindo uma visão consolidada do portfólio provida pelo plugin Big Picture. A unificação ajudou a reduzir a tramitação da entrega. Os processos foram otimizados com a diminuição do número de fluxos de projeto, que passaram de 4 para 1, e o aumento do número de templates automatizados, que passaram de 4 para 10. Dessa maneira, além de mais eficiência, a **Vivo** teve ganhos em produtividade. Tudo está consolidado em um único lugar, sem a necessidade de buscar informações em diversas ferramentas, melhorando o tempo de resposta da companhia frente às exigências do mercado.



**“ O projeto obteve sucesso em tudo aquilo que ele se propôs, contudo, a aplicação continuará evoluindo nos próximos anos já que a nossa forma de trabalho e modelos de entrega seguem em constante melhoria. ”**

**ANDRÉ DIAS**

Diretor de Governança e Planejamento de TI na Vivo.

## **Equilíbrio entre velocidade, eficiência, qualidade e compliance**

---

A **Vivo**, com a atuação da **e-Core**, conseguiu automatizar processos e ter rastreabilidade, padronização, governança e visibilidade do trabalho, sendo uma melhora significativa para compliance.

**“ Atuamos nos segmentos mais competitivos de serviços, concorrendo com companhias genuinamente digitais. Em contrapartida, não somos uma startup; temos que atender a projetos da Anatel e de SOx. Com o projeto, conseguimos um equilíbrio de velocidade, eficiência, qualidade e compliance ”**

**MARIANA COSTA**

Consultora de projetos da operadora e Gerente do projeto SINKRON.

A ATASSIAN

**CLOUD**  
Specialized

A ATASSIAN

**AGILE AT SCALE**  
Specialized

## Sobre a e-Core

Através dos nossos serviços, combinamos uma **experiência global** em diferentes segmentos de negócios, com especialização tecnológica, para ajudar empresas líderes do mercado a **transformar** e **acelerar digitalmente seus negócios**.

Somos um time de especialistas e como um **Atlassian Platinum Solution Partner**, entregamos soluções de **tecnologia, inovação e agilidade de ponta a ponta**.

Somos a **e-Core**, evolution is our core.

**e-core.com**



Platinum  
Solution Partner  
ENTERPRISE