

A China Telecom, a maior operadora de comunicações de telefonia fixa do mundo, surgiu de uma remodelação da estatal China Telecommunications Corporation. Hoje, emprega em todo o território chinês 350 mil trabalhadores que atuam em suas operações de redes de telefonia fixa domésticas e internacionais; serviços de informação, voz e dados por telefonia fixa; e na compensação de contas internacionais. Apesar da forte concorrência representada pelos serviços de telefonia móvel, a empresa vem mantendo um crescimento vigoroso.

Em 2002, a China Telecom tornou-se uma empresa de capital aberto com ações negociadas na Bolsa de Valores de Nova York. Nesse mesmo ano, os Estados Unidos concederam à empresa licença para fornecer serviços de Internet e telefonia internacional entre os dois países. Esses passos fazem parte da transição de uma empresa estatal, à moda antiga, para uma empresa moderna, fundamentada em lucros maiores e base de clientes mais ampla. No entanto, para se firmar como um peso pesado das telecomunicações internacionais, a China Telecom teve de resolver vários problemas. Em primeiro lugar, a empresa precisava de uma infra-estrutura de TI de última geração. Em segundo lugar, precisava atender às exigências internacionais de prestação de contas que recaem sobre as empresas de capital aberto. Em terceiro lugar, precisava integrar todas as suas funções empresariais e permitir o gerenciamento em tempo real. Juntas, essas iniciativas aumentariam a eficiência organizacional, o controle das operações internas e a colaboração entre os diferentes departamentos.

Em busca de uma solução, a China Telecom decidiu investir em um software de planejamento de recursos empresariais (ERP). A empresa poderia ter desenvolvido seu próprio software para interligar as diferentes funções empresariais e unidades organizacionais, mas isso levaria muito tempo e sairia bastante caro. Era muito mais fácil comprar um pacote de software ERP de um fornecedor reconhecido. O software se baseia nos processos de negócios de melhores práticas, os quais ajudam a empresa a atender às exigências internacionais de prestações de contas.

De acordo com Shiping Liang, diretor da divisão de aplicações da China Telecom, a empresa escolheu o ERP mySAP, da SAP, como sistema central devido às suas incomparáveis funcionalidade e capacidade de integração. Entre os processos de negócios essenciais da China Telecom que o ERP mySAP apóia estão gerenciamento de projetos de engenharia, finanças, controlling, seleção de fornecedores e gerenciamento de capital humano. O módulo financeiro do ERP da SAP lida com diversos mercados, moedas e idiomas locais, inclusive chinês. O módulo de gerenciamento de capital humano, por sua vez, automatiza os processos de recursos humanos e os integra em escala global. O software atende às exigências regulatórias de mais de 50 países.

Para promover a integração de dados, a China Telecom também adotou dois componentes do SAP Netweaver: o SAP Business Intelligence (SAP BI) e o SAP Enterprise Portal (SAP EP). O SAP Netweaver usa serviços Web e XML para interligar o sistema integrado aos sistemas legados da empresa, a fim de criar novas aplicações interfuncionais. O SAP Enterprise Portal proporciona um ponto de acesso

único aos dados provenientes de múltiplos sistemas, de maneira que o usuário possa visualizá-los de uma só vez. Já o SAP Business Intelligence possui recursos de data warehouse para integrar os dados empresariais provenientes de múltiplas fontes e, assim, produzir relatórios referentes à empresa inteira.

Após consultar uma série de fornecedores, a China Telecom escolheu o hardware da Hewlett-Packard (HP) para rodar seu software ERP, devido à sua escalabilidade, flexibilidade, baixo custo total de propriedade (TCO) e compatibilidade com a SAP. A China Telecom escolheu especificamente a família de servidores HP 9000 para rodar suas aplicações SAP, e o HP StorageWorks XP128 Disk Array para sua infra-estrutura de armazenamento de rede.

No futuro, mais de 30 mil funcionários usarão a solução SAP e HP em mais de 20 subsidiárias da China Telecom. A implantação do software SAP reflete as necessidades de cada subsidiária. Por exemplo, a maior parte dos negócios da China Telecom vem de Guangzhou e Xangai, portanto esses escritórios usarão os recursos analíticos de gerenciamento financeiro, de capital humano e de operações do ERP mySAP. A sede da empresa em Beijing usará o ERP mySAP para executar as funções de gerenciamento do capital humano e, assim, centralizar o gerenciamento de recursos humanos e consolidar as informações de toda a empresa.

A integração de dados proporcionada pelo ERP mySAP vem acelerando o fluxo de informações entre as áreas de contabilidade, seleção de fornecedores e gerenciamento de engenharia, e também vem estimulando a colaboração interdepartamental. A integração de dados entre as áreas de contabilidade e recursos humanos facilita a análise de custos de pessoal e de planos de remuneração baseados no desempenho que anteriormente consumiam um tempo imenso. Por meio de um navegador Web, o software concede aos usuários acesso rápido e fácil a aplicações e dados unificados. E a plataforma de hardware já provou ser capaz de disponibilizar grandes quantidades de dados críticos 24 horas por dia, sete dias por semana.

Mais adiante, a China Telecom se concentrará em usar o ERP mySAP para uma integração mais profunda com outros sistemas, de maneira que a empresa tenha uma visão completa de todos os seus processos com clientes, funcionários e parceiros da cadeia de suprimentos.

Fontes: "SAP customer success story: China Telecom Corporation", www.mysap.com, acessado em 14 jun. 2005; Le-Min Lim, "China Telecom seeks partner for expertise", *Bloomberg News*, 26 maio 2005, www.iht.com, acessado em 16 jun. 2005; Hou Minguan, "China Telecom gets US license", *China Daily*, 09 jun. 2002, www.chinatelecom.com.cn, acessado em 15 jun. 2005; e "China's Telecom industry faces na engagement with all rivals", *People's Daily Online*, english.people.com.cn, 17 maio 2005, acessado em 16 jun. 2005.

Para pensar:

Quais os problemas enfrentados pela China Telecom? Como esses problemas afetavam seus negócios? Como a empresa decidiu solucionar esses problemas? Quais outras soluções poderiam ter sido tentadas? Analise a solução escolhida sob as perspectivas humana, organizacional e tecnológica. A China Telecom escolheu a melhor solução? Explique sua resposta.