



Grupo Nabeiro - Delta Cafés inova com soluções de Cloud, Security e Applications da Claranet Portugal

O Grupo Nabeiro - Delta Cafés

O Grupo Nabeiro - Delta Cafés é uma das empresas mais prestigiadas em Portugal e respeitada internacionalmente no mercado global de café. Desde 1961 e com mais de meio século de história, é símbolo não só do empreendedorismo e da capacidade de inovação em Portugal, mas também da essência relacional de uma chávina de café. Com operações em mais de 40 países, digitalizou processos de produção, logística e vendas para competir em escala global.

O desafio

Ao longo da jornada de crescimento do Grupo Nabeiro - Delta Cafés, a Transformação Digital ocupou desde cedo uma posição central. Assim, a necessidade de reforçar o foco no cliente através da adoção de uma cultura data-driven, a resiliência digital e melhorar a eficiência operacional levaram a organização a procurar soluções que permitissem responder às exigências de um mercado em constante mudança, de forma eficaz e inovadora.

O propósito era garantir uma **infraestrutura de TI escalável e segura, otimizar a gestão da relação com os clientes e, desta forma, conseguir uma resposta ágil aos desafios emergentes**, como a mudança de hábitos do consumidor.

Alexandre Ruas
Executive Director
Claranet Portugal



“A Claranet surge, na vida dos Clientes, normalmente, quando existe um desafio que é preciso endereçar através da tecnologia. Neste caso em concreto, surgiu na necessidade – fruto da inovação – de uma nova visão de mercado.”

Os requisitos

O Programa de Transformação Digital do Grupo Nabeiro - Delta Cafés, que tinha como objetivo modernizar as suas aplicações de negócio e obter uma arquitetura robusta, escalável e flexível que fosse ao encontro das necessidades e visão do negócio, foi o mote para o início da parceria estratégica com a Claranet Portugal.

Uma das principais áreas envolvidas no processo de transformação digital foi a área de Customer Experience - Applications. Pretendia-se **centralizar a informação do cliente, melhorar os processos internos e capacitar as pessoas com o objetivo de garantir um serviço de excelência com base em dados**. Foi neste âmbito, no sentido de otimizar e modernizar a plataforma de CRM (Customer Relationship Management) existente, que se começaram a traçar as primeiras linhas de colaboração entre o Grupo Nabeiro - Delta Cafés (especificamente a equipa de Marketing e Customer Support) e a equipa da Claranet Portugal.

Os objetivos compreendiam, assim, duas vertentes principais: Cliente e Equipa. No que concerne à primeira vertente (Cliente) o Grupo Nabeiro - Delta Cafés pretendia obter uma Visão 360º do Cliente, bem como conseguir prestar um serviço de excelência, no tratamento dos seus pedidos. Já na segunda (Equipa) procurava melhorar a organização dos fluxos de trabalho e, ao mesmo tempo, conseguir fortalecer a equipa melhorando a sua produtividade.

Com o passar do tempo, esta colaboração foi mais além: **expandiu-se às áreas de Security e Cloud, num esforço conjunto do Grupo Nabeiro - Delta Cafés e da Claranet Portugal para enfrentar desafios críticos nestas áreas**. Para responder, o Grupo Nabeiro - Delta Cafés precisava, em primeiro lugar, de realizar uma avaliação detalhada que permitisse entender a criticidade dos workloads, dependências aplicacionais, políticas de continuidade de negócio e ainda criar um roadmap tecnológico - tendo procurado a Consultoria Técnica da Claranet Portugal nesse sentido.

“A Claranet vem ajudar-nos a dar o salto, quer do ponto de vista de disponibilidade, quer de segurança, quer de nível de serviço.”

Fernando Gonçalves
Diretor de Sistemas de Informação e Telecomunicações
Grupo Nabeiro - Delta Cafés



Adicionalmente, o Grupo Nabeiro - Delta Cafés precisava também de reformular a sua infraestrutura Cloud para garantir resiliência e redundância operacional. A abordagem passava por deslocalizar a infraestrutura para um ambiente externo, suportado operacionalmente pela Claranet Portugal, de forma a superar limitações de capacidade interna. Por sua vez, também **a monitorização contínua de segurança em tempo real se tornava crucial para a continuidade do negócio - a deteção 24x7 de ameaças, respondendo a incidentes antes que estes impactassem operações críticas** assumia um papel cada vez mais importante.



Perante estes desafios significativos, a Claranet Portugal foi consultada na qualidade de parceiro com forte experiência na implementação de soluções de apoio ao negócio, e pelo trabalho consultivo e de conhecimento do negócio do Grupo Nabeiro - Delta Cafés.

Assim, a escolha da Claranet Portugal prendeu-se principalmente com quatro fatores: expertise consultiva de apoio ao negócio em otimização de processos e relação com o Cliente (CRM); experiência comprovada na operação de SOC (Security Operations Center) e resposta a incidentes; oferta de uma abordagem híbrida e holística, especialmente na combinação de Private e Public Cloud, alinhada à infraestrutura distribuída do Grupo Nabeiro - Delta Cafés, mas também de referência no que concerne a pessoas, processos, tecnologias e obrigações legais e regulamentares; e inovação contínua, associada ao uso de automação, Inteligência Artificial, Machine Learning e AI SOAR, para antecipar e responder pronta e rapidamente a ameaças.

A equipa da **Claranet Portugal teve um grande envolvimento com as equipas de negócio do Grupo Nabeiro - Delta Cafés para entender e interpretar as suas expectativas e transformá-las em requisitos de solução**. A possibilidade de criar um modelo de

colaboração com esta equipa do Grupo Nabeiro - Delta Cafés permitiu definir um roadmap coerente e integrado na estratégia de transformação da organização.

Desta forma, no projeto de CRM - Applications, estiveram envolvidos do lado da Claranet Portugal Consultores Funcionais e Business Analysts para descrever os processos e levantar os use cases, e equipas técnicas de arquitetura e desenvolvimento em Microsoft Dynamics 365 CRM para a customização da solução.

A solução

Para responder a estes desafios, a Claranet Portugal implementou uma abordagem integrada, combinando soluções tecnológicas adaptadas às necessidades do Grupo Nabeiro - Delta Cafés. Destaca-se a **aplicação de uma abordagem híbrida de Cloud, a otimização da experiência de cliente através da implementação do Microsoft Dynamics 365 Customer Experience e ainda a garantia de segurança da organização através de um Security Operations Center (SOC)**.

Relativamente à aplicação de uma abordagem híbrida de Cloud, foram utilizadas três localizações: On-Premises, Claranet Cloud Platform e Microsoft Azure, com os seus workloads específicos, aspeto que permitiu ter uma estratégia de continuidade de negócio e, ao mesmo tempo, os processos em linha com as melhores práticas de mercado, de forma a responder aos requisitos de resiliência e redundância.

Procurando aplicar a melhor solução para as necessidades do Grupo Nabeiro - Delta Cafés e para o ecossistema aplicacional já existente, a Claranet Portugal teve também uma equipa dedicada de Consultores em Microsoft Dynamics 365 CRM para modernização da solução atual para um modelo Software as a Service (SaaS) e otimizada à operação, utilizando Dynamics 365 Customer Experience.



Além disso, a Claranet Portugal implementou um Security Operations Center (SOC) totalmente gerido em tempo real, que permitia assegurar a segurança constante da organização. Esta abordagem possibilitou **uma continuidade de negócio eficiente, bem como o aumento da resiliência e a eliminação de pontos de falha, garantindo uma monitorização completa de toda a infraestrutura**. A solução assentou na deteção proativa que diz respeito à análise de logs com SIEM (Security Information and Event Management) e à correlação de eventos utilizando IA, bem como numa resposta automatizada, através da Plataforma AI SOAR (Security Orchestration, Automation, and Response) que permite resolver 85% dos incidentes comuns, como phishing, sem intervenção humana.

Ainda no âmbito do SOC, a equipa de projeto, composta por especialistas em Security e arquitetos de soluções da Claranet Portugal, trabalhou em estreita colaboração com a equipa de TI do Grupo Nabeiro - Delta Cafés, seguindo uma abordagem estruturada que incluía uma governança rigorosa, SLAs bem definidos e revisões constantes. Deste modo, **foram estabelecidos processos robustos para garantir operações contínuas e reduzir impactos no negócio**.

Através desta abordagem, a Claranet Portugal conseguiu ter uma visão global em termos de operações, equipa e processos que preocupavam o Grupo Nabeiro - Delta Cafés e, de forma direcionada, conseguiu responder, disponibilizando recursos em fase de projeto que foram cruciais para garantir a entrega e a passagem às equipas operacionais de gestão.

A Claranet Portugal demonstrou, assim, capacidade e flexibilidade para responder às necessidades do Grupo Nabeiro - Delta Cafés, garantindo um impacto mínimo no negócio da organização.



Os benefícios

Uma operação 24x7 e processos instituídos e demonstráveis permitiram à Direção de Sistemas de Informação do Grupo Nabeiro - Delta Cafés assegurar o suporte necessário para as suas operações. O Grupo Nabeiro - Delta Cafés deixou de ter problemas de capacidade e de incidentes com a infraestrutura local, passando a ter uma operação que monitoriza de forma contínua as infraestruturas existentes, garantindo que os incidentes não colocam em causa o negócio.

Os benefícios mais imediatos são:

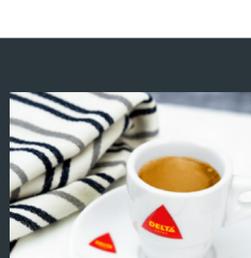
- Visão 360º do Cliente: acompanhar a evolução dos requisitos de negócio e dar seguimento de forma eficiente e em tempo útil às solicitações de clientes B2B e B2C;**
- Mitigação de riscos e prevenção / redução de incidentes: resulta num maior sentimento de confiança na segurança e integridade das operações de TI;**
- Maior resolução de problemas de capacidade e fluidez das operações.**

A história do Grupo Nabeiro - Delta Cafés e da Claranet Portugal mostra que, num mundo digital, a segurança não é um item da checklist – é o piso que sustenta a inovação. Ao unir tecnologia avançada, um modelo de governo rigoroso e uma parceria estratégica, o Grupo Nabeiro - Delta Cafés não apenas protegeu o seu café, mas, acima de tudo, fortaleceu a sua empresa como líder global.

“A Claranet entrou aqui como um parceiro estratégico que nos ajudou a olhar para o futuro e para aquilo que continua a ser a nossa visão. E desde então temos vindo a fazer o caminho de confiança – observando também de expertise e as experiências que a Claranet traz, e que nos ajuda, muitas vezes, a construir um novo mindset.”



Raquel Santos
Diretora de Operações
Grupo Nabeiro - Delta Cafés



O futuro

A modernização é um caminho contínuo, e o Grupo Nabeiro - Delta Cafés mantém-se na vanguarda, antecipando desafios e impulsionando a inovação. A Claranet Portugal continuará a ser um parceiro estratégico, trazendo soluções avançadas em automação, Inteligência Artificial e otimização de processos, garantindo suporte contínuo e máxima eficiência operacional. Entre as próximas iniciativas estão a integração de AI Copilot e RPA, ampliando a automação e a capacidade de resposta.

Para mais informações sobre a oferta Claranet Portugal e seus benefícios consulte: claranet.com/pt

Key Services

- Applications - CRM Solutions**
- Cloud - Hybrid Cloud**
- Security - Security Operations Center**