



CASE STUDY

**RIO 2016 + E-GOI =
SUPERAR LIMITES**



E se pudesse aplicar, na sua organização, a mesma tecnologia robusta e confiável usada no Rio 2016 ?

CLIENTES

O **Comité Organizador Rio 2016** teve como missão promover, organizar e realizar os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, seguindo as diretrizes do Contrato da Cidade-Sede, do Comité Olímpico Internacional, do Comité Paralímpico Internacional e da Agência Mundial Antidoping, e respeitando a legislação brasileira, a Carta Olímpica e o Manual de Regras do IPC.

A **Atos** é fornecedora oficial de tecnologias para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos, há mais de 20 anos. Conta com cerca de 100 mil funcionários em mais de 70 países.

O sucesso de qualquer Jogo Olímpico e Paralímpico depende de uma imensidão de tecnologias “bastidores”.

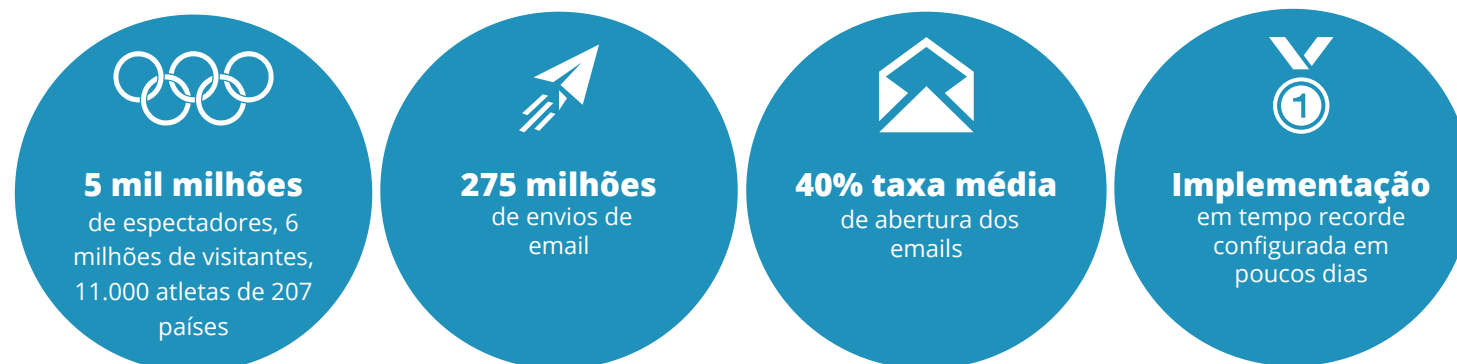
Por exemplo, a maioria das pessoas nem imagina as consequências de um serviço de entrega de emails com problemas de eficiência, falta de suporte técnico e velocidades de envio inconsistentes.

Num momento... mais de 5 mil milhões de espectadores em todo o mundo e mais de 6 milhões de visitantes estão mesmerizados no maior espetáculo de superação de limites: mais de 11 mil atletas de 207 países a lutar para quebrar recordes e ganhar uma medalha.

No momento seguinte... esse grandioso espetáculo de superação de limites, pode transformar-se num dantesco espetáculo de terror. O que pode ter acontecido entre esses 2 momentos?

Por exemplo, um atraso (nem que seja uns míseros segundos) na entrega de um email. Ou pior, se esse email nem chegar a ser entregue. Em especial, se estivermos a falar num email sobre alertas de segurança.

Pois é. Não associamos Jogos Olímpicos à dependência de um sistema de email robusto e confiável. Um sistema capaz de enviar milhões de emails diariamente para todos os “clientes” Rio 2016 e aos cerca de 45 mil voluntários envolvidos. Mas, tal como em qualquer empresa ou organização, o email desempenha um papel crucial.





DESAFIO

O grande desafio era encontrar uma solução confiável e robusta de envio e entrega de emails... em tempo recorde.

A escolha do fornecedor “certo”, com capacidade para implementar a solução rapidamente e eficazmente antes dos jogos começarem, era a medalha de ouro!

SOLUÇÃO

Inicialmente, a plataforma E-goi era “apenas” para dar resposta ao envio de 275 milhões de emails transacionais. No entanto, rapidamente evoluiu para a solução oficial de comunicação do Rio 2016: foi “adotada” por todos os departamentos (CRM, Educação, Segurança, Marketing, RH etc.).

DESAFIO

Garantir a velocidade e entrega de emails transacionais (275 milhões de envios)

Inicialmente o Rio 2016 começou por trabalhar com uma ferramenta francesa. Mas, esse fornecedor não tinha capacidade para garantir suporte técnico rápido e eficaz 24/7... nem 1 hora de SLA... e muito menos a capacidade de enviar milhões de emails transacionais por dia (exige estrutura mais complexa do que a de email marketing convencional).

Era insustentável manterem esse fornecedor durante o Rio 2016

A preocupação principal era garantir a velocidade de entrega dos emails transacionais (dada a importância do conteúdo destas mensagens). Por exemplo:

- **Emails de recuperação de password não podem demorar mais que poucos segundos**
- **Avisos de desastres (principalmente com a questão do terrorismo)**
- **Mudanças de horário ou local dos jogos (que afetam voluntários, público e até a imprensa internacional)**

A falha em qualquer uma destas mensagens poderia gerar um impacto enorme na execução dos jogos.

A SOLUÇÃO

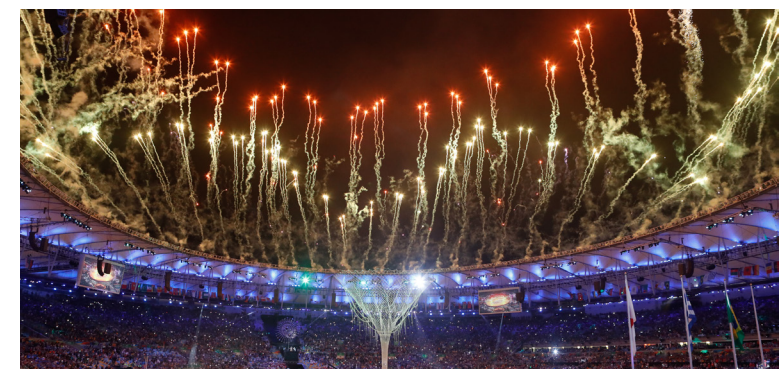
Sabiam que tinham de associar o projeto a quem conseguisse fazer uma análise e gestão de expectativas realistas. Queriam evitar desilusões.

Encontraram a solução certa com as pessoas certas, no E-goi

A solução E-goi destacou-se porque:

- **Já possuía um produto robusto, que atendia as necessidades da Rio 2016**
- **Já possuía uma API de integração bastante similar à da ferramenta anterior (agilizaria a implementação)**
- **Sentiram que, com a E-goi, teriam flexibilidade para desenvolver soluções à medida**
- **Sentiram confiança de que a equipa técnica da E-goi estaria sempre à disposição -- para que nada falhasse no maior evento do mundo**

Tudo isso e a capacidade de implementar rapidamente a solução (que iria substituir o fornecedor anterior) foram determinantes para a eleição da plataforma E-goi.





IMPLEMENTAÇÃO

A flexibilidade e a rapidez da E-goi, para desenvolver produtos e alertas à medida, foram fundamentais para que nada afetasse o bom andamento dos jogos, em especial durante o “Games Time”.

RESULTADOS

Através da Plataforma E-goi, foram enviados diariamente muitos milhões de emails (transacionais e marketing), para todos os cantos do mundo. As taxas de abertura foram superiores a 40%.

A E-goi foi para além dos seus limites: detetou e desenvolveu soluções adicionais e à medida.

O Rio 2016 superou os limites: tomou a decisão certa e em tempo recorde ao escolher a plataforma E-goi.

Tudo isso para que tudo corresse a 110% e os verdadeiros heróis superarem os seus limites na performance das suas vidas.

IMPLEMENTAÇÃO

Rapidez de implementação e desenvolvimento à medida

A implementação teve de ser rápida para poder substituir o antigo fornecedor e sem afetar os envios que já estavam programados. Para que isso fosse possível e, dada a complexidade da estrutura para atender um evento deste porte, foram muitos os técnicos envolvidos para que nada falhasse.

Em 3 semanas, a E-goi criou e configurou uma estrutura capaz de enviar milhões de emails (em menos de 10 segundos) diariamente para todo o mundo. Para além da questão da velocidade, havia a questão da entregabilidade, que também foi otimizada.

Também, em 5 dias a E-goi treinou toda a equipa (brasileira e internacional) que iria usar a plataforma.

Durante o período pré-jogos a E-goi detetou vários pontos de melhoria e desenvolveu funcionalidades sob medida para a Rio 2016 e para Atos. Isto para que tivessem maior controle sobre tudo o que estava a acontecer com os emails enviados e fossem disparados alertas quando algum problema estava prestes a acontecer.

Alguns exemplos soluções adicionais desenvolvidas à medida:

- **Sistema de priorização de emails específico para os jogos**
- **Painel de controle, específico para a Atos, que permitia saber (em tempo real) o estado dos envios**
- **Sistemas de alertas para prever eventuais problemas**

RESULTADOS

Plataforma E-goi: de ferramenta de envio de emails a solução oficial de comunicação do Rio 2016

O envolvimento e dedicação da equipa E-goi deram toda a confiança (ao Comité Organizador Rio 2016 e à Atos) para que qualquer preocupação, com os resultados deste projeto, fosse ultrapassada. Isso, antes mesmo do início oficial dos jogos.

Ou seja, estavam completamente seguros que tinham tomado a decisão certa: substituir, em tempo recorde, a solução francesa pela E-goi.

E os resultados (ver tabela) comprovam que o objetivo foi superado: entregar os emails em 10s.

Tabela 1 - Resultados: AMOSTRA de 1 Milhão emails transacionais

| | |
|-------------------------|------------|
| Média Total | 10s |
| Média dos 10% melhores: | 6s |
| Média dos 1% Melhores | 4s |

Para além disso, o desenvolvimento de soluções adicionais e à medida deu a confiança necessária para a E-goi passar de plataforma de resposta ao envio de 275 milhões de emails transacionais, a solução oficial de comunicação do Rio 2016.

O E-goi oferece soluções completas em comunicação e marketing digital, através de uma plataforma online que permite o envio de emails, SMS, MMS e mensagens de voz em um só lugar.

Além disso, o E-goi oferece suporte técnico, validação automática de base de dados e desenvolvimento de funcionalidades à medida das necessidades dos clientes (tais como, Rio 2016, Continente, Boticário, MasterCard, Inditex, etc.)



WWW.E-GOI.COM | +351 300 404 336