

▶ CASE DO SETOR INDUSTRIAL

A Think oferece e disponibiliza suporte completo de serviços de full outsourcing de infraestrutura de datacenter para uma grande empresa líder no segmento de geração de energia, com a matriz administrativa sediada em Porto Alegre possui sua unidade fabril em Itumbiara/GO, além de 35 filiais e 21 unidades de atendimento técnico no país.

A empresa oferece soluções para todo o Brasil em energia com uma linha de produtos como: grupos geradores, motores a diesel ou gás, motobombas, sistemas de cogeração e no-breaks dinâmicos.

À frente desta realidade a Think propicia serviços de moving de datacenter e full outsourcing (hosting, links de dados MPLS/LAN2LAN, hardware e softwares - virtualização, terminal services, sistemas operacionais, banco de dados ORACLE, SQL, backup, SAN e Firewall) com possibilidade de utilização de serviços em Cloud com monitoração e suporte de infraestrutura, em regime 24x7 com Serviço de Hosting em Datacenter de última geração, baseados em níveis de serviço e em um processo de comunicação, escalonamento e gestão de cadeia de serviços integrados.

Neste cliente criamos um processo de comunicação ágil o que garantiu a monitoração especializada através de indicadores de negócios e pronto alinhamento dos gestores da empresa com gestão dos underpinning contracts, em regime 24x7, garantindo o pronto acionamento (abertura de chamados), gestão do tempo de atendimento e serviço de cloud que possibilitou a mudança de capex para opex.

A entrega trouxe uma solução com a identificação e tratamento de incidentes, visando o rápido restabelecimento dos serviços, além da solução de problemas, atendimento de service requests e gestão dos underpinning contract.

Destaques do projeto



Melhoria da entrega para o negócio, através do aumento da disponibilidade dos serviços (com a otimização do MTTR - Mean Time To Recovery).



Melhoria contínua e preventiva, através da avaliação da causa raiz e dos itens de configuração com mais incidentes.



Continuidade da operação.



Gestão dos underpinning contract.



Tratamento de incidentes.