

Soluções i-Net

O i-Net fornece aos seus clientes soluções personalizadas que têm uma boa relação custo-benefício e permitem que eles se concentrem nas suas principais tarefas.

Visão geral

A i-Net é um provedor líder de serviços de TI com sede em Cingapura e branch offices na Malásia, Indonésia, Tailândia e China. Desde 2003, a i-Net fornece um conjunto abrangente de soluções corporativas de TI para integração de sistemas, terceirização de TI, manutenção e serviços gerenciados para empresas públicas e particulares na Ásia. Os programas vão desde os que ajudam as empresas a lidar com suas funções de infraestrutura de TI (como helpdesk, suporte técnico local, servidores e administração de rede), até os que ajudam no monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de TI.

Desafio

Como um provedor de serviços de TI com uma lista crescente de clientes, a i-Net começou

“A realização de alterações nos processos referentes ao gerenciamento de incidentes e a execução da solicitação exigiam scripts e codificação extensos e isso resultou em um sistema que era pesado e extremamente difícil de manter.”

GARY LIM

Soluções i-Net

a perceber que seu sistema de comunicação de problemas existente não estava equipado para lidar com as sutis diferenças entre os processos de entrega de serviço de cada cliente. A realização de alterações nos processos referentes ao gerenciamento de incidentes e à execução de solicitações exigia scripts e codificação extensos e isso resultou em um sistema que era pesado e extremamente difícil de manter.

A i-Net é especializada em monitorar remotamente infraestruturas essenciais, como a rede, os dispositivos de segurança, servidores, aplicativos e serviços ininterruptos dos clientes. Ela precisava de uma solução que ajudasse a identificar proativamente os problemas que poderiam perturbar a disponibilidade da infraestrutura de seus clientes. A equipe de suporte descobriu que lutava para manter o controle dos incidentes e solicitações de serviço recebidos via central de atendimento, e-mail e outros canais. Eles não conseguiam rotear as solicitações para os engenheiros de TI, consultores e especialistas corretos com rapidez suficiente para cumprir os contratos de nível de serviço [SLA (Service Level Agreement)] existentes. A equipe decidiu que era hora de procurar uma solução que integrasse o gerenciamento de solicitações, incidentes, problemas, alterações, configurações e conhecimento e migrá-la para fora de seu sistema de comunicação de problemas existente.



Visão geral

■ Setor

Software e tecnologia

■ Localização

Cingapura

■ Desafio

A organização precisava procurar uma solução que integrasse o gerenciamento de solicitações, incidentes, problemas, alterações, configurações e conhecimento e migrá-la para fora de seu sistema de comunicação de problemas existente.

■ Solução

Usar o Request Center em combinação com o Service Manager para fornecer um portal único para descobrir e solicitar serviços de TI, enviar incidentes e verificar o status das comunicações de problemas, além de analisar os artigos da base de conhecimento.

■ Resultados

- + Forneceu uma solução personalizável com uma boa relação custo-benefício
- + Facilmente integrada às tecnologias de call center existentes
- + Forneceu uma plataforma de geração de relatórios com um

“Comparamos as soluções de ITSM do ServiceNow, BMC e ManageEngine com o Serena (agora parte da Micro Focus) Service Manager. O Serena ganhou disparado. Observamos que ele é um sistema de ITSM baseado em ITIL completo, altamente configurável e com uma boa relação custo-benefício, e isso nos ajuda a reduzir significativamente o tempo de colocação no mercado com processos de entrega de serviços personalizados para nossos clientes.”

GARY LIM
Soluções i-Net

www.microfocus.com

Solução

A i-Net começou a pesquisar uma solução de central de serviços baseada em ITIL que pudesse ser facilmente configurada para corresponder aos processos de seus clientes. O Micro Focus® Service Manager estava entre as quatro soluções de ITSM pré-selecionadas.

O Micro Focus Service Manager é uma solução de ITSM nova, revolucionária e baseada em processos que reduz o custo de entrega de serviços de TI, permitindo que os clientes comecem com aplicativos de ITSM em pacote verificados por ITIL v3 que podem ser facilmente configurados para corresponder à forma como uma organização de TI realmente entrega serviços. Além disso, a solução melhora os tempos de resolução entregando a visibilidade completa de diferentes processos de ITSM integrados, desde o gerenciamento de solicitações até o gerenciamento de incidentes, problemas, alterações e configurações, com conectividade para o gerenciamento de versões. Ao aproveitar o Micro Focus Request Center em combinação com o Micro Focus Service Manager, os clientes obtêm um portal único para descobrir e solicitar serviços de TI, enviar incidentes e verificar o status das comunicações de problemas, além de analisar os artigos da base de conhecimento.

“Comparamos as soluções de ITSM do ServiceNow, BMC e ManageEngine com o Serena (agora parte da Micro Focus) Service Manager. O Serena ganhou disparado. Obs-

ervamos que ele é um sistema de ITSM baseado em ITIL completo, altamente configurável e com uma boa relação custo-benefício, e isso nos ajuda a reduzir significativamente o tempo de colocação no mercado com processos de entrega de serviços personalizados para nossos clientes”, afirma o Sr. Gary Lim, gerente de negócios de serviços de TI na i-Net. “Tendo implantado o BMC anteriormente, a facilidade com que pudemos projetar os workflows e interfaces do usuário com o Serena Service Manager foi revigorante para nós. Ele também integra-se facilmente aos nossos sistemas de monitoramento”, acrescentou.

Resultados

A solução pode integrar-se facilmente às tecnologias de call center e sistemas de monitoramento existentes da i-Net. Ela fornece aos clientes da i-Net uma plataforma de geração de relatórios comum. Inicialmente, a própria equipe de suporte da i-Net enviará as solicitações e comunicações de problemas em nome de seus clientes por meio do Request Center, mas a meta é que o cliente que tiver contratos com a i-Net envie suas solicitações diretamente pelo Request Center. Atualmente, a equipe da i-Net está explorando as capacidades de gerenciamento de configurações do Service Manager. Em conformidade com os princípios destacados no ITIL v3, a i-Net permanece comprometida em buscar continuamente oportunidades para melhorar seus processos referentes ao gerenciamento de solicitações, incidentes, problemas e alterações.



Micro Focus
Argentina
+54 11 5258 8899

Brasil
+55 11 3627 0900

Colômbia
+57 1 622 2766

México
+52 55 5284 2700

Venezuela
+58 212 267 6568

Micro Focus
Sede da empresa
Reino Unido
+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com