

## CASE DO SETOR DE UTILITIES

A TIVIT gerencia operações de missão crítica de uma empresa que atua no setor elétrico nos negócios de distribuição e de geração e comercialização. Para atender 7,97 milhões de clientes em 142 municípios das regiões Sul e Sudeste, conta com uma força de trabalho de aproximadamente 8 mil colaboradores. Os serviços prestados pela TIVIT vão desde a gestão do ambiente, o sistema de faturamento, até o atendimento realizado aos clientes finais da distribuidora.

No ambiente tecnológico do cliente, a TIVIT faz a gestão de servidores, storage, segurança da informação, telecomunicações e serviços ao usuário final, além de redundância e continuidade para as operações em um segundo data center. O suporte é realizado em ambientes complexos e de larga escala, com alta disponibilidade e níveis de segurança, além de governança de TI.

O sistema de ERP do grupo é o 5º maior do mundo, com uma base de dados de 50 TB para o atendimento de 6,5 milhões de clientes através de seus módulos CRM. A TIVIT suporta a ferramenta que tem papel crucial na prestação dos serviços da companhia de energia elétrica para usuários em todo o país, realizando a emissão mensal das faturas dos consumidores com a coleta de dados e o processamento das informações nos data centers da TIVIT.

Responsável pelo suporte por meio de diversos canais, como chat, voz e mensagens de texto, a TIVIT suporta os clientes residenciais, comerciais e industriais do grupo com serviços de agendamento de reparos, reestabelecimento de energia, ombudsman, entre outros. Todos os meses, a TIVIT suporta mais de 600 mil incidentes, o que reforça o papel crucial da empresa para esta operação.

### Destaques do cliente

Suporte a mais de

**21 milhões**  
de usuários  
residenciais,  
comerciais  
e industriais

**151**  
subestações

**13.999 MVA**  
de capacidade  
instalada

**41.497 km**  
de rede de  
distribuição  
aérea

**1,2 milhão**  
de postes

**46.215,8**  
GWh1  
de energia  
distribuída para  
o mercado cativo  
e clientes livres

**5º**  
maior sistema  
ERP do mundo

Base de dados de  
**50 TB**

**+600 mil**  
incidentes/mês na  
central de atendimento  
ao usuário

### DATA CENTER

SISTEMA DE FATURAMENTO

EMIÇÃO MENSAL DE MAIS DE 20 MILHÕES DE FATURAS

SERVIDOR DE ALTÍSSIMA DISPONIBILIDADE

SUPORE ÀS OPERAÇÕES

ARMAZENAMENTO

DISASTER RECOVERY

