

ESTUDO DE CASO

Setor de Manufatura

TIVIT



Por meio de sua experiência, a parceria com a TIVIT dá a segurança necessária às operações do Grupo, permitindo o desenvolvimento de novas funcionalidades e inovações em TI,
diretor corporativo de TI.



SOBRE A EMPRESA

Um dos maiores conglomerados industriais presentes em 23 países, a empresa possui portfólio diversificado em termos geográficos e de negócios, com operações em indústrias como cimento, metais e mineração, siderurgia, energia, celulose, citrosuco e financeiro.

Empregando mais de 44 mil pessoas em todo o mundo, com a maior parte dos colaboradores trabalhando no Brasil. O negócio engloba mais de 700 unidades operacionais nos cinco continentes do mundo, responsáveis pelo desenvolvimento da economia e da sociedade. No Brasil, os ativos incluem 32 hidrelétricas e a maior reserva privada da Mata Atlântica do país.

+ 1 mil servidores gerenciados

+ 150 Terabytes de storage

+ 44 mil funcionários suportados, sendo 15 mil usuários SAP

+ 15 mil incidentes tratados por mês no service desk trilingue

+ 2 mil elementos de rede e telecom

DESAFIOS

Os desafios desta parceria estão principalmente em apresentar soluções inovadoras com agilidade, apresentando evolução nos serviços prestados pela TIVIT para o grupo. No início da parceria eram apenas 10 servidores gerenciados, e agora são mais de mil, incluindo mais de 150 terabytes de storage.

Atualmente, cerca de 44 mil funcionários da empresa contam com suporte técnico da TIVIT, sendo 15 mil usuários SAP distribuídos entre os continentes americano, europeu e asiático. Único canal de contato dos usuários, o service desk é trilingue (inglês, português e espanhol) e trata mais de 15 mil chamados mensais.

A TIVIT possui sólido conhecimento técnico, estrutura e expertise para suportar empresas de alta complexidade e operações robustas com gestão de missão crítica. Essa parceria oferece a segurança necessária para o cliente, no que tange ao suporte às operações da companhia, permitindo o desenvolvimento de novas funcionalidades e inovações em TI.

Todas as iniciativas se somam para mitigar riscos e garantir a gestão dos serviços e de planos de melhorias, incluindo os processos. Além disso, a TIVIT trabalha continuamente para propor novas tecnologias que sejam aderentes a cultura de uma empresa com a complexidade estrutural do grupo.

SOLUÇÃO

Há mais de uma década a TIVIT realiza a gestão de TI da companhia. O escopo dos serviços prestados abrange a gestão de servidores, storage, segurança da informação, telecomunicações, field services, além da redundância e continuidade para as operações em um segundo datacenter. Tais serviços incluem ainda a gestão de diversas aplicações de negócios e infraestrutura do ambiente SAP.

A TIVIT já iniciou a jornada para a nuvem deste cliente, com serviços de nuvem híbrida e Managed Services. Já em relação as soluções SAP, fornecemos soluções em Cloud, Gestão e Licenças para sistemas SAP HANA por meio do produto TECH (TIVIT Enterprise Cloud for HANA).

Também provemos para esse cliente o HEC (HANA Enterprise Cloud), produto Premium da SAP em nuvem e gestão de sistemas HANA, que no Brasil é entregue pela TIVIT através da parceria HEC Premium Supplier.

Implementamos também soluções de IoT (Internet das Coisas), no segmento de cimento. Em um uso conjunto das soluções de Gestão de Equipes de Campo Conectadas com Gestão de Ativos, estas soluções monitoram caminhões betoneiras, desde o momento do carregamento do concreto até a entrega final na obra.

Destaques da solução de automatização do fluxo de expedição das betoneiras, otimização da frota e acompanhamento dos serviços de campo

- 480 betoneiras monitoradas
- Telemetria, identificação de condutor e sensor de giro da betoneira
- Plataforma TIVIT de IoT para Gestão de Equipes de Campo Conectadas
- Dashboard para visualização e gestão da operação – Plataforma de analytics Smart Data
- Ganhos para a operação do cliente
 - Aumento no índice de qualidade do serviço
 - Aumento nos controles do processo
 - Aumento na disponibilidade da informação
 - Aumento na quantidade média de viagens por caminhão

BENEFÍCIOS:

Quando falamos sobre as novas implementações em IoT, já nos testes iniciais houve um aumento relevante no Índice de Qualidade do Serviço e aumento na quantidade média de viagens por caminhão, assim como a otimização das manutenções dos veículos, com aumento da vida útil dos ativos.

Nossa parceria evoluiu chegando a criação do GAO – Grupo de Apoio às Operações, iniciativa conjunta que visa o monitoramento e garante a continuidade e estabilidade das operações mais críticas para os negócios do conglomerado. Tudo isso permite que a liderança das empresas do Grupo mantenha o foco no seu core business.



TIVIT