

DALLEMC
PARTNER
PLATINUM

DATA CENTER HEALTH

**GESTÃO, SUPORTE E MONITORAÇÃO
DO SEU AMBIENTE COM PROCESSOS**



G3solutions

Pensou tecnologia. Pensou G3.

GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TI

Historicamente, a Gestão de Serviços tem se focado em alinhar os usuários, suas necessidades e requisitos, e o fornecimento de serviços de TI. A ITIL, estrutura que guia e apoia a Gestão de Serviços, tem isso como seu principal objetivo e também como critérios críticos de sucesso para a gestão da Infraestrutura de TI.

Quando falamos da infraestrutura de TI, nos referimos a todo o arcabouço tecnológico que contempla hardwares, softwares, recursos de rede e serviços necessários para a existência, operação e gestão do ambiente de TI.

Logo, a gestão de infraestrutura de TI e o conjunto de processos pelos quais todas as tecnologias e serviços de TI de uma empresa são geridos. De acordo, é claro, com métodos e práticas testados e aprovados, além de considerar as necessidades e prioridades próprias.

Infelizmente, a taxa de sucesso da Gestão de Serviços e a implementação da ITIL mostraram que, na maioria dos casos, a Gestão de Serviços e/ou a adoção e implementação da ITIL não atingiram os resultados esperados ou desejados por vários motivos entre eles comentamos alguns abaixo mas, a lista de motivos é extensa na maioria das organizações.

- Pensar a implantação de uma ferramenta de Service Desk antes de estruturar o Portfólio e Catálogo de Serviços e no mínimo ter mapeado os ativos e itens de configuração que suportam a operação dos serviços;
- Associar o Catálogo de Serviços apenas a descrição dos serviços sem a definição dos níveis de serviços e dos respectivos SLA;
- Não mensurar o desempenho e não confrontá-lo com os SLA acordados, impossibilitando assim o aprendizado;
- Não possuir equipe treinada nos processos ou dedicada a gestão destes;
- Falta de recursos financeiros para implantação e sustentação



FLEXIBILIDADE NOS PROCESSOS INTEGRADOS NO DATACENTER HEALTH

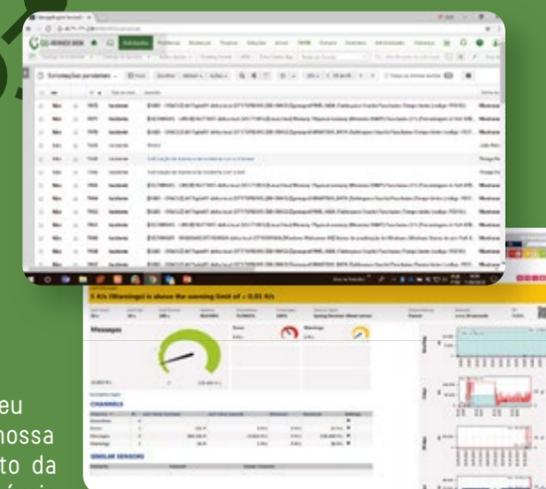
Em nosso serviço de Datacenter Health, entregamos além da função de service desk, os processos de requisição de serviços, gestão de incidentes, problemas e gestão de mudanças, e gestão do conhecimento já estruturados e flexíveis a sua operação, além de integrados com a monitoração dos seus ativos de TI para automação e gestão proativa dos seus recursos computacionais. Além da proatividade na gestão, através da monitoração executada 24 horas por dia nos 7 dias da semana, mensalmente são gerados "Books administrativos" da sua operação onde verá tudo que ocorreu durante este ou outros períodos escolhidos em mais de 20 relatórios mensais exclusivos. O monitoramento de TI é mais do que garantir que sua infraestrutura de TI esteja funcionando como deveria, ele é, na verdade, um elemento vital na criação e modelagem de sua estratégia geral de TI. Afinal, seu ambiente de TI deve oferecer o melhor desempenho para seus usuários finais, certo? A medida que a tecnologia muda e as necessidades do negócio evoluem, você precisa garantir que seu ambiente de TI esteja atuando e entregando o que deve.

SISTEMAS INTEGRADOS

Para a função de service desk no serviço datacenter health, o input de requisições de serviços, podem ser efetuados por meio de um portal do cliente, chat, telephone, ou mail.

Já os incidentes ocorridos nos ativos de TI monitorados do ambiente, e baseados nos KPIs definidos para alertas de baixa ou alta, são automaticamente abertos os incidentes (tíquetes) no Sistema com Comunicação automática a nossa equipe de suporte e a sua equipe.

Além das melhores práticas na monitoração, podemos customizar uma determinada medição de um ativo de TI ou não que seja importante seu acompanhamento desde que o dispositivo possa ser gerenciado pela nossa ferramenta de monitoração. Os sistemas tanto do service desk quanto da monitoração podem ser, acompanhados por monitores e dispositivos móveis a qualquer hora do dia.



OPERAÇÃO DE SUPORTE INTEGRADA É A CHAVE

A gestão de TI deve dar total atenção em mostrar para a alta gestão da organização o quão importante e o quão necessário é a TI para o negócio. Para isso, as soluções de TI devem ser baseadas nos processos de negócio, ágeis em suas implementações e flexíveis diante das mudanças.

Você deve avaliar suas escolhas e decisões em terceirizar os Serviços de TI de sua empresa, analisando diferentes componentes de suas operações. Para isso, você terá que considerar as vantagens da terceirização e fazê-la pelos motivos adequados. Quando feita pelos motivos certos, os Serviços de TI vão realmente ajudar a sua empresa crescer e economizar dinheiro. Há outras vantagens da terceirização que vão além do dinheiro.

A cada dia que passa mais empresas compreendem os benefícios de terceirizar os serviços de TI. E os motivos são muitos. Quer saber por que sua empresa precisa contratar um serviço de TI externo?

- Menos preocupações;
- Diminuição do tempo para implantação dos processos;
- Qualidade e otimização dos custos;
- Tempo para outras atividades de importância do negócio;
- A equipe da terceirizada sempre está atualizada nas plataformas tecnológicas;
- Integração entre suporte, processos e monitoração;
- Velocidade na adoção e colheita de resultados mais rápidos.

Com os Serviços de Gerenciamento remoto do Datacenter Health, você terá um parceiro com todas as capacidades necessárias para operacionalizar seu data center. Aproveite o monitoramento remoto de infraestrutura de TI e os serviços operacionais para servidores, armazenamento, redes, hipervisores, backup/restauração e elementos de segurança, para qualquer ambiente e 24 horas todos os dias. Use tudo isso em ambientes complexos de aplicativos, como SAP ou VMWare, sistemas convergentes, firmware, sistemas operacionais e software de virtualização.

São instalados sondas virtuais ou físicas no ambiente do cliente onde são coletados dados de todos os ativos de TI da empresa, e enviados aos nossos servidores de monitoração em ambiente de nuvem. Em caso de quedas de links, as sondas continuam a coleta de dados e após a restauração dos mesmos enviam os dados aos servidores core da operação.



Para cobrir o suporte completo de tecnologias de nossos clientes, possuímos diversos profissionais especializados e certificados em diversas tecnologias de mercado como as exemplificadas abaixo.

ALGUMAS DAS PLATAFORMAS SUPORTADAS NO DATACENTER HEALTH



MANUTENÇÕES PREDITIVAS, PROATIVAS E REATIVAS EM SEU AMBIENTE

As rotinas de manutenção preditiva podem ser definidas como aquelas que buscam eliminar ou reduzir as chances de problemas na infraestrutura ocorrerem a médio e longo prazo.

Ela inclui (mas não se limita) a criação de backups de dados, otimização de equipamentos e configuração de sistemas de acordo com as demandas do negócio. Dessa forma utilizando esta manutenção podemos garantir que todas as suas soluções de TI apresentarão o melhor desempenho possível a médio e longo prazo.

Já na manutenção corretiva a capacidade de eliminar rapidamente problemas, como a indisponibilidade de servidores, ou outros componentes de sua infraestrutura é o foco de atuação quando contratado este serviço.

Além da maioria de hardwares do mercados de diversos fabricantes e seus sistemas de gerenciamento internos que são integrados ao nosso sistema, eventuais necessidades de manutenção física destes hardwares também podem compor a nossa oferta dos serviços com disponibilidade de peças no cliente ou em distribuidores.

A manutenção proativa é voltada para a resposta rápida contra qualquer tipo de falha que possa ocorrer na infraestrutura de TI quando detectado pelo sistema de monitoramento. Nesse sentido, além de incluir alguns processos de manutenção preventiva, esse tipo de rotina operacional pode adotar geralmente a inclusão de peças críticas de uma ou mais configurações de dispositivos.

Ao contrário da manutenção corretiva, esse tipo de rotina não “espera” que o problema torne-se grande para tomar medidas de correção, o que poderá diminuir de forma significativa o impacto causado por eles nos processos do negócio. Isso reduz as chances de o negócio ter que interromper sua operação.

A oferta de serviços de manutenção física em sua maioria, são para componentes já fora de garantia padrão, ou quando se deseja apenas cobrir partes críticas ou mais sujeitas a manutenção e que não estão cobertas por algum contrato. Ofertamos este serviço após orçamento e verificação de logística de peças no Brasil e exterior. Trata-se de um serviço multimarca de ativos de vários fabricantes.



PERNAMBUCO

Rua Irmã Maria David, 99
Recife - PE, 52061-070, Brasil
+ 55 81 3471-8600

