



INFRAOPS

ESTUDO
DE CASO

COMMAND CENTER PARA EMPRESA DE OLEO E GAS

infraops.com



A Empresa

Nosso cliente é uma das maiores empresas operadoras de plataformas de petróleo para a Petrobras e responsável pela operação de uma frota de 6 sondas de perfuração, 2 PLSVs e 2 FPSOs. A empresa está presente na cadeia de exploração e produção de petróleo, representando uma fatia significativa do mercado de óleo e gás.

O Desafio

O crescimento dos negócios da empresa aconteceu de forma rápida e descentralizada, resultando em um ambiente com diversas tecnologias e sem padrão de operação. O time de TI se esforçava para manter a disponibilidade dos serviços, porém a falta de visibilidade do ambiente dificultava o troubleshooting e impossibilitava o acompanhar os SLAs. Todas suas unidades contam com um Sistema satélite de alto custo que garante a comunicação da unidade marítima com o negócio, considerado crítico e de suma importância para a operação.

Objetivos

- Ter visibilidade integrada de todo o ambiente de TI;
- Aumentar a disponibilidade da comunicação satélite de TI;
- Melhorar a qualidade dos serviços de TI offshore;
- Melhorar a comunicação da TI com o negócio;
- Ter um ponto focal durante uma crise;
- Fornecer primeiro nível de suporte de TI

Solução: Infraops Command Center.

O Command Center de TI da Infraops, integrou a visibilidade do monitoramento proativo com uma equipe eficiente de help-desk apta a atender as solicitações dos usuários offshore em inglês ou português durante 24 horas por dia.

Os processos de gestão de eventos, incidentes, problemas, requisição e mudanças foram definidos e parametrizados dentro de uma plataforma única de gestão de serviços de TI, integrando a comunicação com equipes internas e fornecedores externos.

Para cada embarcação foi padronizada a visualização do serviço de TI, independente da tecnologia utilizada, facilitando o entendimento da infraestrutura como um todo. Também foram gerados dashboards específicos para o time offshore com visões de fácil compreensão. Uma equipe de monitoramento atua na gestão dos eventos, sendo responsável pela interface com fornecedores, clientes internos e externos para a correta condução da resolução do caso, baseado em procedimentos.

Identificado um incidente grave, um gestor de incidentes é alocado para a condução da resolução do caso, mantendo uma comunicação clara e objetiva com as partes envolvidas.

Toda a comunicação por email ou telefone é armazenada em nossos sistemas de gestão, e disponibilizada para consulta.



Resultados

Uma implementação e operação bem-sucedida de um Centro de Comandos de TI, envolvendo monitoramento, processos e help-desk. A qualidade dos serviços de TI foi traduzida em disponibilidade e desempenho, e medida através de KPIs claros. Fornecedores sentiram a necessidade de se readequarem para conseguirem atingir os SLAs definidos em contrato, que antes eram ignorados.

Hoje, a empresa de Óleo e Gás tem controle e estatísticas sobre os eventos, incidentes, problemas e mudanças no ambiente de TI bem como consegue claramente acompanhar todos os seus KPIs e SLAs em tempo real.

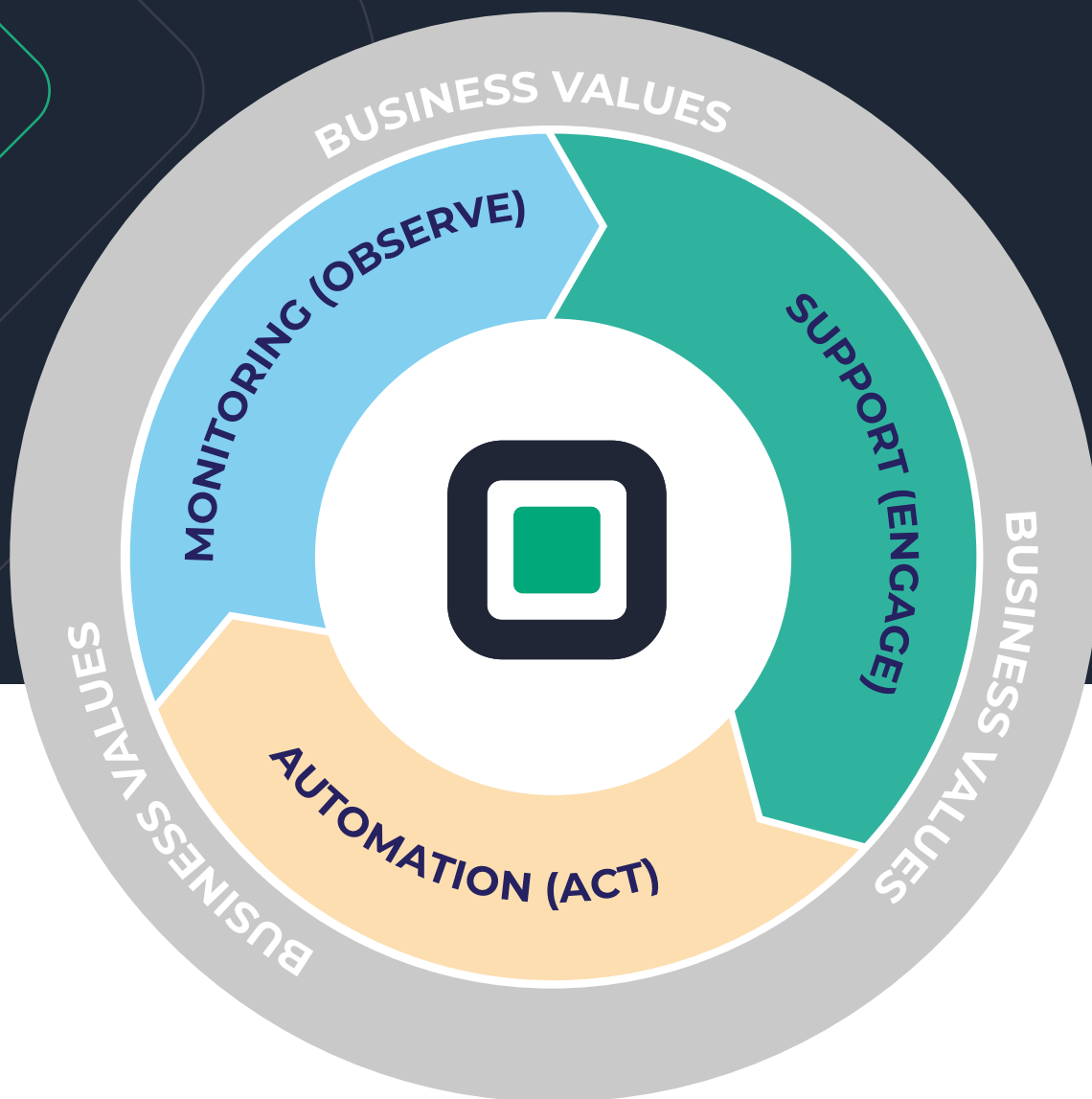
Naturalmente o Centro de Operações tornou-se o ponto focal da operação de TI, sendo responsável também por gerar os principais relatórios do ambiente para o negócio.

Principais Resultados

- Percepção clara da melhora da qualidade dos serviços de TI de bordo.
- Melhora dos indicadores de disponibilidade dos serviços críticos de TI.
- Aumento da produtividade da equipe do cliente, que passou a canalizar os esforços em atividades de maior resultado.
- Visibilidade total do ambiente de TI.
- Integração da TI com a equipe offshore, com um help-desk que entende do negócio de Óleo e Gás.
- Implantação de RCA (root cause analysis), antes impossível de ser feita pela falta de visibilidade do ambiente.
- Organização da operação da TI.

“Com o centro de comando da Infraops, podemos nos concentrar em nossos negócios, pois todo o suporte para nossas operações de TI é fornecido por eles, incluindo suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, monitoramento, emissão de tickets, acionamento de diversos fornecedores e relatórios consolidados, permitindo definir melhorias em nossas operações. Outro valor importante é o entendimento de nossos negócios e a criticidade das operações offshore, bem como a capacidade de criar sensores e automatizações específicas em sua solução de Monitoramento, que inclui painéis sob medida.”

**Gerente de TI da
empresa de Óleo e Gás.**



INFRAOPS COMMAND CENTER PARA ÓLEO & GÁS

Uma solução de gestão de serviços de TIC para empresas preocupadas com a disponibilidade e performance de suas entregas.

COMO PODEMOS TE AJUDAR?

- Monitoramento de disponibilidade e qualidade dos serviços de TI;
- Detecção de falhas e execução do primeiro atendimento baseado em procedimentos;
- Gestão de incidente: registro, classificação, e interface com as partes resolvidoras até a conclusão do caso;
- Execução do plano de comunicação;
- Gestão de SLA;
- Documentação de procedimentos;
- Apoio ou liderança do comitê de mudança; Relatórios mensais e painéis de Monitoramento customizados por cliente.



COMO FUNCIONA

Fazemos o monitoramento e gestão de eventos da sua solução de TI. Com um incidente identificado, conduzimos o caso até sua resolução. Realizamos o primeiro diagnóstico baseado em procedimentos; interagimos com NOCs, clientes, fornecedores, equipes de sobreaviso, gestores e qualquer parte necessária para garantir a restauração do serviço impactado. Acompanhamos os incidentes do início ao fim. Nosso processo de gestão de conhecimento garante a documentação das lições aprendidas para serem utilizadas em casos similares. Nos adaptamos aos seus processos e acoplamos nossa engrenagem de gestão de serviços à sua infraestrutura. Utilizamos nossas próprias tecnologias integradas em seu ambiente de operação de forma transparente.

COMMAND CENTER I TECNOLOGIAS UTILIZADAS

- Sistema de Monitoramento de TI;
- Plataforma ITSM (gestão de conhecimento, incidente, problema, requisição e mudança);
- Sistema de Comunicação - URA, gravação de chamadas, registro, conferência, salas de reunião virtual; CFTV
- Biometria Videowall;
- Alertas sonoros e visuais.

Plano B: Toda nossa arquitetura e na nuvem, permitindo a ativação do site de contingência em poucos minutos.

INFRAOPS

Sobre a Infraops

A Infraops é uma provedora de serviços qualificada e certificada, oferecendo suporte 24x7x365 a clientes com operação de missão crítica, atuando inicialmente no mercado de Óleo e Gás, e atualmente oferecendo seus serviços também a outras verticais com operações contínuas ou críticas.

Rio de Janeiro

Rua Engenheiro Haroldo Cavalcanti, 360 grupo 305
Recreio dos Bandeirantes
Rio de Janeiro - RJ
CEP: 22795-240
FONE: +55 21 3952-6330

São Paulo

Av. Marques de São Vicente, 446 grupo 314
Barra Funda
São Paulo - SP
CEP: 01139-002
Fone: +55 11 4861-2248

Entre em contato

Infraops.com
+55 21 3952-6330 | +55 11 4861-2248
contato@Infraops.com