



MANAGED  
SERVICES

## Grupo QUADRANTE ganha produtividade confiando a gestão de serviços de IT à Ar Telecom

### O GRUPO

O Grupo QUADRANTE presta serviços de engenharia e Arquitetura nas áreas de Edifícios, Transportes, Indústria, Infraestruturas Hidráulicas e Ambiente. Conta hoje com 160 colaboradores e presença em 8 países - Portugal, Angola, Argélia, Brasil, Chile, Roménia, Perú e Moçambique - onde serve clientes internacionais que exigem confiabilidade, alta performance, flexibilidade e rigorosa gestão do risco.

### O DESAFIO

O Grupo QUADRANTE tinha o desafio de encontrar uma solução global que prestasse apoio contínuo aos seus colaboradores (com uma componente de helpdesk incluída) e que garantisse a gestão e manutenção do seu data center.

“Este projeto é muito desafiante dada a complexidade de sistemas e plataformas utilizadas no universo do Grupo Quadrante. Conseguimos num curto espaço de tempo uniformizar e otimizar as infraestruturas, tornando a gestão das mesmas mais eficientes.”

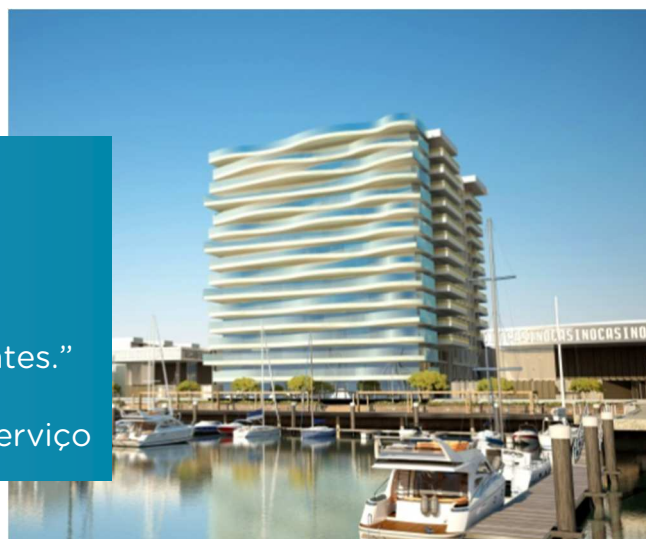
- Bruno Belfo, Gestor de Serviço

### A SOLUÇÃO

Para responder ao desafio do Grupo QUADRANTE, a Ar Telecom criou uma solução baseada na sua oferta standard de Managed IT Services, a qual engloba service desk, administração de sistemas e redes.

A metodologia utilizada nesta solução baseou-se nas normas ITIL e ISO/IEC 20000 com indicadores que avaliam a satisfação dos utilizadores, o número de incidentes e a performance dos sistemas.

Isto permitiu à Ar Telecom agir proativamente e ajustar o serviço em função das necessidades do cliente.



## A IMPLEMENTAÇÃO

O projeto foi liderado por um gestor de serviço, o qual foi responsável pelo levantamento, otimização e padronização dos sistemas, bem como pela integração das plataformas ITSM e de controlo com a infraestrutura do cliente.

Foi implementado um sistema de monitorização que opera 24x7 sob todos os ativos existentes no data center do cliente.

Deste modo, a plataforma alerta proativamente a equipa de service desk de incidentes que podem colocar em causa o bom funcionamento da plataforma tecnológica do grupo, de acordo com boas práticas definidas na framework ITIL.

“A prestação de serviços da Ar Telecom tem sido muito positiva e permite à nossa equipa de TI estar focada nos projetos internos relacionados com o negócio em vez de se preocuparem com a infraestrutura”

- João Costa, Administrador (pelouro TI's)

## OS RESULTADOS

A solução implementada trouxe diversos benefícios ao Grupo QUADRANTE, dos quais se destacam:

- O **acesso a um conjunto de competências técnicas em várias tecnologias**, suportadas nas melhores práticas em gestão de TI;
- Uma **maior e mais clara visibilidade da sua infraestrutura de TI**, bem como uma melhor eficiência da mesma;
- Uma **redução no tempo de resposta e resolução de incidentes**, com uma linha telefónica exclusiva permanente e um portal web acessível em tempo real e a partir de qualquer dispositivo.
- **Colaboradores** menos preocupados com a infraestrutura e por isso **mais produtivos e focados no negócio**.

A visibilidade permanente de toda a informação, aliada a uma forte e proativa gestão de serviço resultam numa verdadeira **sinergia entre a Ar Telecom e o Grupo QUADRANTE**, que possibilita exceder qualquer expectativa de prestação de serviço nesta área de negócio.