

WP2 Tecnologia

WP2 tem 40% de redução nos chamados de help desk com plataforma Kaseya

A WP2 atua há mais de oito anos no Rio de Janeiro como integradora especializada em outsourcing de TI, desenvolvimento de sistemas e consultoria em tecnologia. A empresa atende companhias de pequeno, médio e grande porte principalmente nas áreas de saúde, varejo, hospitais e distribuidoras. Seis meses após a adoção da plataforma Kaseya de gerenciamento remoto da infra-estrutura de TI, a WP2 conseguiu aumentar em 40% o número de clientes. No período, o número de chamados de help desk diminuiu na mesma proporção: 40%. A maior produtividade e a atuação preventiva proporcionada pela solução estão na chave deste processo.

"Atualmente, gerenciamos remotamente mais de 1.300 máquinas e para 2009 a expectativa é de que o número de clientes cresça acima de 60%, com uma atuação mais ampla da nossa área comercial que, em 2008, teve outro foco," conta Robson Correia, diretor-executivo da WP2. Além de implantar e coordenar projetos em TI, a empresa analisa o ambiente, a infra-estrutura e as necessidades de seus clientes e propõe alternativas de solução que permitam o aumento da produtividade e da disponibilidade do sistema assim como a redução de custos e riscos.

O número de licenças adquiridas pela integradora carioca espelha a expansão da WP2. Há seis meses a empresa havia adquirido mil licenças Kaseya, número que hoje já está em 2.500 e deve aumentar ao longo deste ano. A WP2 ainda tem planos para ampliar a plataforma Kaseya, além da solução básica de gerenciamento de infra-estrutura, a companhia pretende adquirir o módulo de backup e anti-vírus da ferramenta ainda este ano.

"A solução Kaseya permite o crescimento da empresa ao automatizar as operações e ao permitir que elas sejam gerenciadas à distância," explica Correia. O executivo cita como exemplo a Mantecorp, empresa da indústria farmacêutica que é cliente da WP2 e cuja mudança do sistema operacional foi feita de forma rápida e automática com o auxílio da plataforma. "A migração do sistema foi feita remotamente e em apenas uma noite, quando os cerca de 800 computadores da companhia não estavam sendo utilizados pelos funcionários. Sem a ferramenta Kaseya, teríamos que fazer a mudança manualmente nas máquinas, uma a uma," lembra o executivo.

Prevenção e produtividade

A maior produtividade obtida com a plataforma Kaseya, de acordo com Correia, pôde ser verificada na redução drástica do uso do help desk. "O número de chamadas diminuiu cerca de 40% nos últimos seis meses, isto porque, com a ferramenta, conseguimos agir de forma pró-ativa. Hoje, prevenimos a maioria dos problemas, que ocorriam porque não conseguíamos fazer manualmente a prevenção em todas as máquinas de todos os clientes," explica o executivo. "Procedimentos simples como as atualizações de aplicativos, por exemplo, podem ser realizados remotamente e de forma automática com a solução da Kaseya," diz Correia. "Com os alertas de monitoramento dos computadores, já sabemos o que ocorreu com uma máquina antes que o cliente entre em contato com o help desk, nas poucas vezes em que isso ainda acontece."

Com o suporte remoto, as visitas da WP2 aos clientes passaram a ter um novo foco: as busca de novas oportunidades de negócios e serviços diferenciados no atendimento a estas empresas e não mais o reparo de máquinas, agora realizado à distância. Este ganho de eficiência trouxe também uma diminuição do tempo e do dinheiro gastos com o deslocamento dos funcionários, o que resultou numa redução de custos de cerca de 20% para seus clientes. Outro benefício, foi poder atender a empresas de outras regiões do Brasil. "Um dos clientes que conquistamos graças à solução Kaseya foi a Açai do Amapá Agro Industrial Ltda que, além da sede no Rio de Janeiro, tem escritórios no estado do Amapá. Com o gerenciamento remoto podemos atender da mesma maneira e rapidez todas as filiais da empresa," conta Correia.



Perfil:

Há mais de oito anos no mercado de Tecnologia da Informação, a WP2 é especializada em outsourcing, consultoria tecnológica e desenvolvimento de sistemas em empresas de pequeno, médio e grande porte.

Website: www.wp2.com.br

Desafio:

A WP2 buscava uma solução que possibilitasse a expansão da empresa e o aumento do número de clientes mantendo sua infra-estrutura e equipe e, principalmente, sem diminuir a qualidade de seu atendimento. Realizar o gerenciamento de desktops, ampliando seus serviços oferecidos, era outro objetivo economicamente inviável sem uma ferramenta de automação. Diminuir o número de chamados de helpdesk, atuar de maneira mais pró-ativa - realizando a manutenção preventiva das máquinas - e também aumentar a produtividade dos funcionários eram outros desafios da WP2.

Solução:

A plataforma Kaseya permitiu o monitoramento da infra-estrutura e a execução de todas as tarefas de TI de forma automatizada, reduzindo falhas, custos e otimizando o trabalho da equipe. Dessa forma, foi possível expandir o número de clientes sem precisar aumentar o de técnicos, na mesma proporção. O gerenciamento remoto também contribuiu para o aumento da produtividade dos técnicos.



Our Automation. Your Liberation.™

www.kaseya.com

Crescimento sustentável

O grande desafio da WP2 era aumentar o número de clientes mantendo sua estrutura e equipe e, principalmente, sem diminuir a qualidade do atendimento. "Hoje, com a automatização das operações, administramos mais máquinas de maneira eficiente e com o mesmo número de profissionais", ressalta o diretor-executivo da WP2. "Antes da ferramenta de monitoramento, chegávamos até a evitar alguns possíveis clientes devido à dificuldade de aumentar rapidamente o número de funcionários, além do encarecimento que o projeto teria", lembra o executivo.

Correia ainda destaca a maior produtividade dos funcionários e a diminuição do tempo de resposta aos chamados. Além disso, os relatórios detalhados permitem que os clientes vejam todos os procedimentos que foram realizados em seu parque. "Acompanhando de perto nossas atividades, os clientes passam a valorizar mais nosso trabalho". A plataforma Kaseya gera relatórios operacionais e gerenciais integrados e customizáveis. Sua apresentação pode ser on-line ou exportada para HTML, Word ou Excel.

"A solução Kaseya possibilita o crescimento da empresa ao automatizar as operações e ao permitir que elas sejam gerenciadas à distância. Hoje, conseguimos administrar mais máquinas de maneira eficiente e com o mesmo número de profissionais"

Robson Correia,
Diretor-Executivo, WP2

Key Benefits

- Expansão da empresa e do número de clientes
- Atuação preventiva na manutenção das máquinas e diminuição do uso do help desk
- Maior produtividade dos funcionários e diminuição dos gastos com deslocamento
- Atendimento a empresas com sede ou filiais em outras regiões do Brasil

Sobre a Kaseya

A Kaseya é desenvolvedora e fornecedora global de soluções para gerenciamento da infra-estrutura de TI. Suas soluções, voltadas aos Provedores de Serviços Gerenciados e parceiros de negócios, permitem que os canais gerenciem de forma pró-ativa uma infra-estrutura distribuída de TI, de maneira simples e eficiente, através de uma plataforma completa, integrada e web. Com a plataforma Kaseya são gerenciados mais de 3,5 milhões de máquinas em 25 países ao redor do mundo.

For a free 30 day trial visit www.kaseya.com/download

Contact Kaseya: www.kaseya.com | sales@kaseya.com

Copyright ©2009 Kaseya. All rights reserved. Kaseya, the Kaseya logo, Our Automation, Your Liberation and Kaseya IT Automation Framework are among the trademarks or registered trademarks owned by or licensed to Kaseya International Limited. All other brand and product names are or may be trademarks of, and are used to identify products or services of, their respective owners.



Our Automation. Your Liberation.™

www.kaseya.com