

# Grande empresa do segmento de Oil & Gas

*Administração e Suporte da infraestrutura ITSM*

## ESCOPO

- Administração e suporte técnico especializado da infraestrutura ITSM
- Administração e suporte ao sistema operacional, banco de dados e application server
- Apoio à implantação e manutenção de aplicações
- Gerenciamento de processos em conformidade com a metodologia ITIL
- Apoio a projetos de melhoria operacional, tais como consolidações, atualizações tecnológicas e desativações

## DESAFIOS

- Manter constante controle das atividades diárias com equipe heterogênea
- Atender aos SLAs contratados, de modo a não serem aplicadas multas
- Reduzir custos
- Garantir a disponibilidade do ambiente e aumentar a satisfação dos usuários

## RESULTADOS

- Redução significativa do número de reclamações quanto ao ambiente
- Otimização de licenças, tendo como consequência a diminuição do valor do contrato de manutenção de licenças
- Redução com gastos de manutenção devido à transição de servidores AIX para Red Hat, após nossa consultoria
- Melhorias constantes e proativas, tais como aprimoramento da monitoração, avaliação dos logs de erro em conjunto com a equipe de desenvolvimento e criação de scripts de alerta
- Aumento da satisfação dos usuários do sistema
- Cumprimento integral dos SLAs contratados para o projeto

## Sobre a CSC BRASIL

A CSC BRASIL é uma empresa com foco em gestão de tecnologia nas áreas de gerenciamento e automação de infraestrutura, gestão de serviços e Data Analytics, com um portfólio abrangente de consultoria, serviços e soluções. São mais de 30 anos de atuação em todos os segmentos da indústria.

**2600**  
usuários  
simultâneos

**25**  
servidores

**200 mil**  
incidentes/mês

**275**  
mudanças

**20 mil**  
tarefas/mês

