

TIMWETECH

O poder da automação: da instabilidade à resolução de incidentes em segundos

UMA MISSÃO GLOBAL

Com o apoio da solução de automação da Axians, a TIMWETECH alcançou uma maior estabilidade nas suas infraestruturas de IT, bem como poupou horas, recursos e valor gasto na resolução de incidentes na primeira linha de suporte, possibilitando que as suas equipas se foquem em tarefas mais relevantes para a expansão do negócio. Tudo isto foi possível através da execução por automação de todas as tarefas padronizadas da primeira linha de monitorização e suporte da equipa de IT.

Esta parceria começou em janeiro de 2017, altura em que a TIMWETECH se reuniu com a Axians para definir uma solução de monitorização para os sistemas de suporte da empresa.

A TIMWETECH é uma empresa de soluções de transformação digital, focada em 3 verticais: B2B2C Platform Services, Digital Marketing e Fintech. Tendo por base soluções desenvolvidas internamente e uma extensa rede de parceiros, a empresa tem como principais clientes os operadores de telecomunicações, fornecendo plataformas para gestão de parceiros digitais e OTTs, soluções de gamificação recorrendo à inteligência artificial, plataformas de jogos, entre outras. Apesar de ter quartel-general em Lisboa, a sua atividade é global,

“Tudo isto foi possível através da execução por automação de todas as tarefas padronizadas da primeira linha de monitorização e suporte da equipa de IT.”

sendo a quase totalidade da sua faturação além-fronteiras. Com 15 anos de experiência e mais de 600 colaboradores, a TIMWETECH é das mais internacionais empresas portuguesas, com escritórios em 30 países e presente em 80 mercados de todo o mundo.

O DESAFIO: MENOS RISCO, MAIS ESTABILIDADE

Segundo Bruno Romão, Customer Success Manager na Axians, “antes de 2017, a TIMWETECH reportava falhas nos servidores, incluindo quebras de vários minutos em aplicações-chave, o que implicava grandes perdas de faturação, pois as plataformas e os serviços ficavam indisponíveis, colocando em causa o negócio dos seus clientes”. Além da paragem de serviços aplicativos, a maioria dos incidentes reportados dizia respeito a questões relacionadas com servidores e data centres, como consumos excessivos, temperaturas anómalas, discos quase cheios e lentidão geral.

Dado o cariz multinacional da TIMWETECH – a empresa opera em diferentes fusos horários – a solução de suporte da Axians precisaria de estar obrigatoriamente operacional 24 horas por dia. A TIMWETECH processa milhares de operações por



segundo e cada um deles representa negócio. Era crucial que a monitorização da infraestrutura de IT não falhasse.

De acordo com João Teles, Head of IT Gov na TIMWETECH, “antes de 2017 esta monitorização era feita por nós e era um grande ónus para a empresa, pois implicava muito tempo e recursos investidos. Não queríamos que esse fosse o nosso core; queríamos um parceiro com experiência, que soubesse fazer tão bem ou melhor essa gestão do que nós”.

QUANDO A AUTOMAÇÃO ENTRA EM CENA

A solução encontrada foi uma operação digital que permite uma automação da 1ª linha de suporte, através da criação de fluxos automáticos para a resolução de incidentes. Bruno Romão, da Axians, revela o processo: “Em conjunto com a TIMWETECH, desenvolvemos instruções de trabalho relativos aos possíveis incidentes na infraestrutura de IT. Cada um deles é detetado a tempo diretamente nas plataformas de monitorização, através de notificações. Depois são abertos pedidos e, graças à instrução de trabalho criada para o efeito, o incidente é resolvido pela automação em minutos, ou mesmo segundos, sem passar pela equipa de IT da TIMWETECH”. Nos casos que a automação não consegue resolver, o incidente é encaminhado

para as segundas linhas, um suporte especializado feito pela TIMWETECH.

Ao longo dos três anos de parceria entre a TIMWETECH e a Axians, foram criadas mais de 100 instruções de trabalho, um esforço permanente para minimizar as mais frequentes ameaças à infraestrutura de IT da empresa. “É um trabalho contínuo. Estamos sempre a perceber o que podemos mais automatizar”, garante Bruno Romão. A premissa desta automação é a prevenção, não a reação. Ou seja, antecipar incidentes, em vez de resolvê-los quando o mal já foi feito, afetando a infraestrutura de IT e, potencialmente, o negócio.

“Queríamos um parceiro com experiência, que soubesse fazer tão bem ou melhor essa gestão do que nós”

OS RESULTADOS FALAM POR SI

Num incidente clássico de IT, tempos de resolução de uma hora são considerados normais, mas para uma empresa como a TIMWETECH, é incomportável ter, por exemplo, um cliente com uma aplicação sem funcionar durante esse tempo. Cada segundo conta. Se os incidentes fossem resolvidos manualmente, alguém enviaria um email ou faria um telefonema reportando os detalhes do incidente à equipa que resolveria o problema. Só este processo implicaria minutos, sem contar com a sua resolução efetiva. Mas com o sistema de automação da Axians os eventos são resolvidos rapidamente.

CONTACTO AXIANS:

BRUNO ROMÃO | bruno.romao@axians.com

axians.pt