

ELIMINANDO O TEMPO GASTO COM RELATÓRIOS RECORRENTES DE BACKUPS DIÁRIOS

EMPRESA

Spirit/21

SEGMENTO

Provedor de serviços gerenciados de TI (MSP)

CONTEXTO

Um MSP atendendo clientes corporativos precisava de uma abordagem simplificada para monitorar o desempenho do backup e remover processos manuais de seus fluxos de trabalho.

RESULTADOS

- Removida uma hora por dia gasta em relatórios de backup manuais.
- Introduziu a automação em seu processo de chamados de falha de backup, melhorando a velocidade de resolução de falhas.
- Introduziu relatórios de desempenho de backup em nível de contas, elevando os padrões de atendimento ao cliente.

CONTEXTO

A Spirit/21 é um provedor europeu de serviços gerenciados (MSP na sigla em inglês) com profunda experiência em consultoria de TI, gerenciamento e serviços de transformação digital para empresas multinacionais. Como o backup e a proteção de dados são uma das principais ofertas de serviço de MSP, eles se trabalham para garantir uma supervisão simplificada de todos os ambientes internos e externos do cliente para manter altos padrões de segurança.

Depois de contratar um ex-consultor DXC com experiência em agilizar as operações de backup, a equipe de backup chegou a uma conclusão crítica sobre suas operações diárias. Com o gerenciamento de servidores de backup Commvault, Spectrum Protect e NetApp e o crescimento esperado de dados sob gerenciamento de clientes novos e existentes, eles sabiam que sua abordagem padrão para relatórios de backup manuais não seria mais eficaz. Eram necessárias cinco horas por semana, em média, apenas para compilar os relatórios diários de desempenho. Levando em consideração a necessidade de relatórios de desempenho mensais e solicitações de relatórios ad-hoc, a equipe sabia que precisava de uma abordagem melhor e mais simples para monitorar e gerar relatórios de backup que garantissem altos níveis de satisfação do cliente.

SOLUÇÃO

Com diversos relatórios nativos que automatizam e consolidam atividades de backup e armazenamento de sistemas em nuvem em um único painel de controle, a Bocada fornece às equipes que gerenciam ambientes de backup de TI corporativos uma maneira eficiente de supervisionar a atividade de backup e reportar seu desempenho. Incluídos na Bocada estão dois relatórios usados com frequência que atendem às necessidades da Spirit/21 de relatórios para gerentes e clientes finais, bem como relatórios mais diferenciados para auxiliar em resoluções rápidas de falha de backup.

O Relatório de Tendências de Trabalho da Bocada permite que as equipes segmentem facilmente os backups por sucesso, falha ou sucesso parcial, enquanto também entendem as razões subjacentes por trás das falhas ou sucessos parciais. As ferramentas de fácil configuração permitem a personalização de relatórios para ambientes de clientes individuais e a distribuição automatizada garante que os membros da equipe tenham resultados de desempenho de backup úteis e oportunos para corrigir problemas operacionais e manter altos índices de sucesso.

Enquanto isso, o Relatório de Resumo Executivo oferece uma visão de alto nível dos índices de sucesso e fracasso diários, semanais ou mensais. Ele fornece aos executivos e clientes finais uma visão rápida do desempenho do backup, garantindo a tranquilidade de que a equipe de backup está gerenciando o ambiente com eficácia.

RESULTADOS

Desde a implementação da Bocada, a Spirit/21 reduziu o tempo gasto em relatórios de backup de uma média de uma hora por dia para apenas alguns minutos a cada poucas semanas. Sem a necessidade de extração e consolidação manuais de dados, o único tempo gasto em relatórios recorrentes é revisá-los após os patches de software para garantir operações contínuas.

A integração do alerta de falha de backup automatizado da Bocada com o OTRS, sistema de chamados da Spirit/21, simplificou ainda mais as operações de backup. Em vez de criar e carregar manualmente novos chamados, a equipe conta com o sistema Bocada para automatizar a criação de tíquetes. Ao preencher previamente os tíquetes com detalhes sobre a falha do backup, a equipe de backup tem todas as informações de que precisa em mãos para resolver e executar novamente os trabalhos que falharam.

Além disso, ao automatizar os relatórios diários de tendências de trabalho por conta do cliente e distribuí-los a cada gerente de conta, a Spirit/21 foi capaz de responder rapidamente às consultas dos clientes e demonstrar sua abordagem proativa para o gerenciamento de backup. O relatório diário de desempenho de conta se tornou uma forma adicional da equipe demonstrar seu compromisso com os altos padrões de proteção de dados.



DESCUBRA O QUE A BOCADA PODE FAZER POR VOCÊ

A Bocada é a solução líder de monitoramento e geração de relatórios automatizados de backup. Ao fornecer informações sobre ambientes de backup complexos por meio de um único painel de controle, a Bocada permite que MSPs e organizações de TI corporativas economizem tempo, automatizem atividades de relatórios contínuos e reduzam custos.

Para experimentar a Bocada em seu ambiente de backup, entre em contato conosco:

sales@bocada.com

425-898-2400