



ELIMINAR EL TIEMPO DEDICADO A RECIBIR INFORMES DE RESPALDOS DIARIOS

EMPRESA

Spirit/21

INDUSTRIA

Proveedor de servicios administrados de TI (MSP)

ANTECEDENTES

Un MSP que atiende a clientes empresariales necesitaba un enfoque optimizado para monitorizar el rendimiento de los respaldos y eliminar los procesos manuales de sus flujos de trabajo.

RESULTADOS

- Se eliminó una hora por día dedicada a los informes de respaldo manuales.
- Se introdujo la automatización en su proceso de emisión de recibos de fallas de respaldo, mejorando la velocidad de resolución de fallas de respaldo.
- Se introdujeron informes oportunos sobre el rendimiento de los respaldos a nivel de cuenta, elevando los estándares de servicio al cliente.

ANTECEDENTES

Spirit/21 es un proveedor de servicios administrados (MSP) europeo con amplia experiencia en ofrecer servicios de consultoría, manejo y transformación digital de TI a empresas multinacionales. Dado que el respaldo y la protección de datos son una de las ofertas de servicios centrales del MSP, se esfuerzan por garantizar una supervisión simplificada de todos los entornos de clientes internos y externos para mantener altos estándares de seguridad.

Después de contratar a un exconsultor de DXC con experiencia en la optimización de las operaciones de respaldo, el equipo de respaldo llegó a una conclusión crítica sobre sus operaciones de respaldo diarias. Entre la administración de servidores de respaldo de Commvault, Spectrum Protect, NetApp y el crecimiento esperado en los datos bajo administración de clientes nuevos y existentes, sabían que su enfoque estándar para la generación manual de informes ya no sería efectivo. En promedio, tomaba cinco horas a la semana solo compilar los informes de desempeño diarios. Teniendo en cuenta la necesidad de informes de rendimiento mensuales y solicitudes de informes ad-hoc, el equipo sabía que necesitaban un enfoque mejorado y optimizado para la monitorización y generación de informes de respaldo que asegurara altos niveles de satisfacción del cliente.

SOLUCIÓN

Con extensos informes prediseñados que automatizan y consolidan las actividades de respaldo y almacenamiento desde sistemas locales y en la nube en una sola consola, Bocada proporciona a los equipos que administran entornos de respaldo de TI empresariales una forma eficiente de supervisar la actividad de respaldo e informar sobre su desempeño. En Bocada se incluyen dos informes de uso frecuente que abordan las necesidades de Spirit/21 de informes de nivel ejecutivo para gestores de cuentas y clientes finales, así como informes más matizados para apoyar resoluciones rápidas de fallas de respaldo.

El informe de tendencias de trabajo de Bocada permite a los equipos segmentar fácilmente los respaldos por éxito, falla o éxito parcial, al tiempo que comprende las razones subyacentes detrás de las fallas o éxitos parciales. Las sencillas herramientas de configuración permiten adaptar los informes a los entornos de los clientes individuales y la distribución automatizada garantiza que los miembros del equipo tengan resultados de rendimiento de respaldo oportunos y procesables para solucionar problemas operativos y mantener altas tasas de éxito.

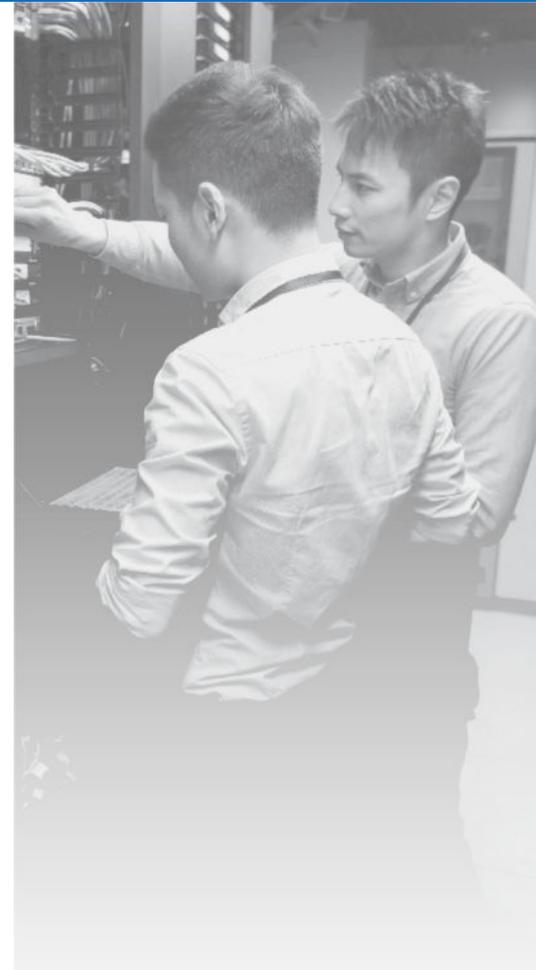
Mientras tanto, el informe de resumen ejecutivo ofrece una vista de alto nivel de las tasas de éxito y fallas diarias, semanales o mensuales. Proporciona a los ejecutivos y clientes finales una vista rápida del rendimiento de los respaldos, lo que les brinda la tranquilidad de saber que el equipo de respaldos está manejando eficazmente el entorno de los respaldos.

RESULTADOS

Desde la implementación de Bocada, Spirit/21 redujo el tiempo dedicado a los informes de respaldo de un promedio de una hora por día a solo unos minutos cada pocas semanas. Sin necesidad de realizar la extracción y consolidación de datos manualmente, el único tiempo que se dedica a los informes recurrentes es revisarlos después de los parches de software para garantizar las operaciones sin problemas.

La integración de la alerta automática de fallas de respaldo de Bocada con OTRS y el sistema de emisión de recibos de Spirit/21 agilizó aún más las operaciones de respaldo. En lugar de crear y cargar nuevos recibos manualmente, el equipo confía en el sistema de Bocada para automatizar la creación de recibos. Al rellenar previamente los recibos con detalles sobre la falla del respaldo, el equipo de respaldos tiene a mano toda la información que necesita para resolver y volver a ejecutar las tareas fallidas.

Además, al automatizar los informes de tendencias de trabajos diarios por cuenta de cliente y distribuirlos a cada gestor de cuenta, Spirit/21 pudo responder rápidamente a las consultas de los clientes y demostrar su enfoque proactivo para el manejo de respaldos. El informe diario de rendimiento de la cuenta se ha convertido en una forma adicional en la que el equipo demuestra su compromiso con los altos estándares de protección de datos.



DESCUBRA LO QUE BOCADA PUEDE HACER POR USTED

Bocada es la solución líder de generación de informes y monitorización de respaldo automatizado. Al proporcionar información sobre entornos de respaldo complejos a través de un solo panel, Bocada permite a los MSP y las organizaciones de TI empresariales ahorrar tiempo, automatizar las actividades de informes continuos y reducir los costos.

Para probar Bocada en su entorno de respaldo, contáctenos en:

sales@bocada.com

425-898-2400