

Serviços da Microsoft

Os Serviços da Microsoft consistem em uma equipe global de profissionais dedicados a ajudar os clientes a maximizar o valor do seu investimento no software da Microsoft. Os Serviços da Microsoft são consultados pelos clientes mais de 715 milhões de vezes por ano, ajudando-os a planejar, implantar, prestar suporte e otimizar nossas tecnologias. Eles também operam em estreita cooperação com os Parceiros da Microsoft, compartilhando sua experiência tecnológica e conhecimento do produto regularmente.

Para mais informações sobre os Serviços da Microsoft, acesse: [www.microsoft.com/services](http://www.microsoft.com/services)

Cliente: Globosat

Site da Web: canaisglobosat.globo.com

Porte do cliente: 1800 funcionários

País ou região: Brasil, América do Sul

Setor: Mídia

Perfil do cliente

A Globosat é um serviço de multicanais de TV por satélite e a cabo no Brasil, criado em 1991. Atualmente, com cerca de 40 canais e mais de mil funcionários, a Globosat lidera o mercado de TV por assinatura.

Software e serviços

* Microsoft Office 365
* Lync Online
* SQL Server
* Exchange Online
* SharePoint On-premise
* System Center
* Windows Azure
* Dynamics CRM
* Project Server
* Visual Studio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Microsoft Services  Suporte Premier  Empresa de mídia aproveita tecnologias baseadas em nuvem para promover a colaboração e a inovação | |  |  |
|  |
|  |  |
|  | C:\Users\AB\SkyDrive\MSFT\Case Studies\Globosat\globosat-logo.png |  |  |
|  |

“Saber que nossos sistemas, programas e plataformas recebem suporte de um profissional que realmente sabe o que está fazendo nos dá segurança. Alguém que realmente tem conhecimento e especialização para nos ajudar. Isso nos ajuda a dormir em paz à noite.”

Geraldo Pimenta, Gerente de TI, Globosat

Fundada em 1991, a Globosat é uma empresa brasileira programadora de conteúdo para TV a cabo e por satélite com mais de 40 canais, incluindo Sportv1 e 2, Rede Telecine, Multishow, GNT, Canal Brasil e Universal. Com mais de mil funcionários e uma audiência composta por 45 milhões de espectadores distribuídos em mais de 15 milhões de domicílios no país, a Globosat é a maior programadora de TV por assinatura da América Latina e líder de mercado no Brasil.

Necessidades da empresa

Recentemente, a Globosat deparou-se com desafios relacionados ao seu servidor de mensagens, o que a motivou a buscar uma nova solução.

“Tivemos pequenas ocorrências relacionadas ao nosso servidor de mensagens e ao SQL Server. Mesmo que não tenham causado nenhuma interrupção importante em nosso sistema, o tempo gasto para resolver esses problemas foi muito extenso,” relatou Geraldo Pimenta, gerente de TI da Globosat. “Se estivéssemos no meio de um evento importante, isso teria representado um problema bem maior. Por isso, para evitar qualquer risco desse tipo de situação ocorrer, queríamos prever e resolver os problemas antes que eles causassem qualquer interrupção crítica que provocasse um impacto mais sério em um cenário diferente.”

Buscando um caminho que incluía planos agressivos de expansão e diversos projetos críticos, a Globosat desejava lançar mão de tecnologias baseadas em nuvem para aumentar a escalabilidade e a eficiência, reduzir os custos da TI em 15 a 20% e oferecer uma plataforma de usuário que promovesse a colaboração e a inovação. Além disso, com importantes eventos para a TV brasileira em vista, incluindo a Copa do Mundo FIFA e os Jogos Olímpicos (Londres e Brasil), a Globosat procurou explorar novas oportunidades de receita baseadas em nuvem, incluindo TV Linear, vídeo sob demanda, canais ao vivo e outras TVs por assinatura.

Esta situação levou a Globosat a atualizar sua tecnologia de emails e mensagens do Microsoft Exchange local para o Microsoft Office 365, bem como a sua plataforma operacional para o System Center 2012. Reconhecendo que não possuía recursos internos para planejar, gerenciar e operar esta transição, a Globosat buscou suporte externo.

“Desde o início, buscamos o suporte externo da Microsoft, devido à especialização que seus funcionários poderiam nos oferecer”, explicou Pimenta. “Não importa o quanto treinemos nossa equipe, nunca conseguiremos equiparar nossas habilidades e conhecimentos com os da equipe da Microsoft. Também sabíamos que eles poderiam resolver problemas críticos com a velocidade que nós buscávamos.”

A Globosat contratou o Suporte Premier da Microsoft para facilitar a migração de suas tecnologias de email e mensagens para o Office 365.

“Estávamos buscando o suporte mais robusto e proativo possível para podermos nos antecipar aos problemas”, disse Pimenta. “Já trabalhamos com diversos provedores diferentes anteriormente, mas como já havíamos feito um grande investimento em tecnologia da Microsoft, e percebendo que precisávamos ter uma equipe de suporte profissional com conhecimento e agilidade, recorremos à Microsoft.”

Solução

A Globosat tomou a decisão estratégica de trazer a equipe de Suporte Premier da Microsoft, liderada por um gerente de contas técnico, para ajudar a planejar, gerenciar e operar a transição de sua plataforma de gerenciamento de serviços e mensagens para o Office 365 e o System Center 2012. Esta seria a primeira implementação de nuvem privada com o Azure no Brasil.

Durante a preparação da migração para o Office365, o Suporte Premier da Microsoft conduziu workshops com a equipe de TI na Globosat. Essas sessões de trabalho colaborativo incluíram cenários e casos de uso de “suporte durante o ciclo de vida”, a fim de determinar como otimizar o suporte de TI durante a migração para a nuvem.

“O Suporte Premier da Microsoft conduziu diversas avaliações, revisões e validações; não somente da infraestrutura como um todo, mas também de partes individuais da infraestrutura”, disse Pimenta. “Por meio da revisão do material de PSMR, eles puderam melhorar processos continuamente, à medida que avançávamos.” Seguindo a abordagem comprovada e estruturada da Revisão de Maturidade em Gerenciamento de Serviços (PSMR) da Microsoft, o Suporte Premier da Microsoft começou a trabalhar em estreita colaboração com a Globosat para definir claramente suas iniciativas e o estado final desejado, tanto da perspectiva tecnológica quanto comercial. Em seguida, realizaram uma avaliação profunda do ambiente de TI atual da Globosat para identificar pontos fortes e fracos, a fim de estabelecer de forma precisa um roteiro de ações para alcançar essas metas.

O PSMR tornou-se a ferramenta de medição para uma das metas estratégicas de TI (scorecard formal), resultando em um projeto em que o Suporte Premier planejou todo o processo de atualização, utilizando o processo de Revisão de Maturidade pré e pós-implementação, a fim de continuar reunindo informações para oferecer recomendações adicionais e ajudar a promover um aprimoramento contínuo.

Como parte adicional do processo de planejamento, o Suporte Premier da Microsoft considerou os impactos das mudanças na organização e facilitou o gerenciamento de mudanças, desenvolvendo e oferecendo treinamento para os usuários finais. Eles também ajudaram a estabelecer indicadores-chave de desempenho para a migração, utilizados para determinar bônus para a equipe de TI da Globosat.

Esses esforços ajudaram a Globosat a estabelecer um ambiente proativo para o perfeito aproveitamento das soluções baseadas em nuvem, e com um tempo de inatividade mínimo. Seguindo processos claramente definidos, o Suporte Premier da Microsoft ajudou a Globosat a abordar as responsabilidades táticas e técnicas das operações de TI, a fim de atender às necessidades do negócio.

Benefícios

Maior escalabilidade e eficiência com o Office 365 e a nuvem privada

Por meio de sua parceria com o Suporte Premier da Microsoft, a Globosat obteve o que estabeleceu como meta na atualização para o Office 365 e na implementação de uma nuvem privada. Com a adoção da metodologia comprovada do Suporte Premier, a transição foi simples, funcional e rápida. Esta metodologia também posicionou a Globosat para uma abordagem mais proativa da integridade da TI, evoluindo por meio de uma parceria de ciclo de vida da solução. Ao empregar as melhores práticas de colaboração avançada entre as equipes em espaços de trabalho e em portais de equipes, os usuários se tornaram mais eficientes e produtivos, garantindo que a Globosat obtivesse proveito máximo de seu investimento em TI. O Suporte Premier da Microsoft muniu a Globosat com processos e gestão da nuvem claramente definidos, capacitando-a com um sólido alicerce para a gestão otimizada de seu ambiente. A nuvem privada simplificou tarefas simples, como a “criação de máquinas virtuais”, reduzindo o tempo de inatividade de quatro a cinco dias para apenas algumas horas. Além disso, “os usuários finais perceberão os ganhos em eficiência obtidos com a distribuição de software incorporado e de soluções de monitoramento”, disse Pimenta.

Melhorias no nível de maturidade da TI

Os resultados finais da Gestão do Serviço Premier por meio do PSMR chamaram   
a atenção para lacunas na gestão e   
nos processos.

“Eles mostraram evidências das nossas lacunas e nos pressionaram para que saíssemos de nossa zona de conforto. A avaliação estimulou a comunicação interna e o envolvimento entre os diversos níveis da organização”, disse Marcelo Pariz, Coordenador de Operações de TI da Globosat. “Nós dividimos a nossa equipe para trabalhar durante cada etapa dos resultados do PSMR e executamos o plano de ação, alcançando o nível de maturidade desejado em 12 meses”, acrescentou Pimenta. O projeto de Gestão atual permanecerá alinhado com a metodologia do Suporte Premier (adotando o PSMR como ferramenta de medição) e envolverá engenheiros dedicados nas fases críticas, não somente para novos projetos, mas durante todo o ciclo de vida da solução.

A transferência de conhecimento   
dos especialistas do Suporte Premier   
da Microsoft

Enquanto gerenciava o processo de transição da Globosat, o Suporte Premier aplicou sua vasta experiência, obtida em outras migrações para o Office 365 realizadas em todo o mundo, utilizando as melhores práticas para garantir uma implantação bem-sucedida. A Globosat beneficiou-se da profunda experiência do Suporte Premier, por meio do seu modelo de serviços colaborativos, durante todo o ciclo de vida do projeto. O Suporte Premier seguiu modelos e processos previamente desenvolvidos, projetados sob medida para atender às necessidades e requisitos exclusivos da Globosat. Eles forneceram liderança e orientação durante toda a fase de planejamento, bem como instrução e materiais de treinamento para garantir a preparação da equipe de TI para a execução das mudanças necessárias para apoiar e otimizar o novo ambiente de TI.

“Para a nossa equipe, esta é uma excelente experiência e oportunidade de trabalharmos diretamente com especialistas da Microsoft. Sentimos que, após a visita deles, é como se a nossa equipe que trabalhou com eles tivesse feito um curso de pós-graduação”, disse Pimenta. “Eles obtiveram conhecimentos e informações importantes e atualizados sobre os produtos, e conseguiram realmente adquirir habilidade com a ajuda dos engenheiros da Microsoft.”

99,9% de disponibilidade dos principais sistemas para atender aos clientes   
sem interrupções

A aplicação da experiência e do conhecimento do Suporte Premier resultou em uma infraestrutura de TI robusta e durável. Análises antecipadas e trabalho de correção, combinados com uma criteriosa preparação da TI, ajudaram a reduzir riscos durante a migração. Desde que contratou o Suporte Premier e migrou para o Office 365, a Globosat não sofreu nenhum incidente importante que gerasse tempo de inatividade, o que aumentou significativamente a produtividade dos funcionários e a eficiência operacional geral. A Globosat também notou uma redução de custos com pessoal e administração para dar suporte e gerenciar a plataforma mais segura e confiável. Agora, os gerentes de TI dispõem de confiança e habilidade para gerenciar o tempo e os recursos com maior eficiência.

Para Pimenta, os fatores de sucesso mais importantes no trabalho de parceria com o Suporte Premier da Microsoft foram a segurança, a confiança e a paz de espírito. “Saber que nossos sistemas, programas e plataformas recebem suporte de um profissional que realmente sabe o que está fazendo nos dá segurança. Alguém que realmente tem conhecimento e especialização para nos ajudar. Isso nos ajuda a dormir em paz à noite”, disse Pimenta. “Antes, quando tínhamos um problema, precisávamos recorrer a todo tipo de ajuda. Não sabíamos onde procurar. Dávamos tiros para todos os lados tentando encontrar uma solução. Agora, quando temos um problema, podemos identificar a sua complexidade, os desafios que ele representa e o que precisamos fazer exatamente para resolvê-lo. Conseguimos ser muito mais eficientes e efetivos na busca por uma solução ágil para o problema.”

Significativa redução de custos

Ao implantar a nuvem privada e a plataforma unificada do Office 365, incluindo o Lync Online para mensagens, conferência e voz, a Globosat simplificou a comunicação em toda a infraestrutura, aumentando a colaboração e a produtividade dos usuários finais, obtendo, ainda, uma significativa economia em custos com hardware. Ao migrar para uma abordagem mais proativa de gerenciamento da integridade da TI, Pimenta estima uma economia adicional de 10% em custos operacionais.

Maior alinhamento da TI com os objetivos gerais da empresa

Com a ajuda do Suporte Premier da Microsoft, a Globosat implantou efetivamente a primeira nuvem privada no Brasil. Por meio deste avanço em tecnologia, a equipe de TI da Globosat deu grandes passos rumo às suas metas organizacionais, passando a ocupar uma sólida posição para atender às futuras demandas do negócio.

“Hoje, a equipe de TI está mais alinhada com as necessidades globais da Globosat”, revelou Pimenta. “Esta é uma grande parte do seu trabalho. O Suporte Premier da Microsoft ajudou muito a equipe nessa jornada de conscientização crescente sobre as necessidades e os objetivos da empresa.”