



# A VODAFONE IRELAND IMPLEMENTA A EXCELÊNCIA DE SERVIÇOS DE NÍVEL MUNDIAL COM O BSM DA HP

O HP Business Service Management integrado melhora o desempenho da infra-estrutura e impulsiona o valor de negócio com uma arquitectura de serviços empresariais

"As soluções do HP Business Service Manager ajudaram-nos a transformar o funcionamento reactivo das Operações de TI num funcionamento pró-activo e a alinhar as nossas prioridades para corresponderem ao negócio e impulsionarem o valor de negócio, proporcionando 300% de retorno sobre o investimento num ano".

—Shane Gaffney, chefe de Operações de TI, Vodafone Ireland

## Objectivo

Substituir os processos de operações de TI reactivos, introspectivos e fragmentados por uma arquitectura de gestão mais eficiente

## Abordagem

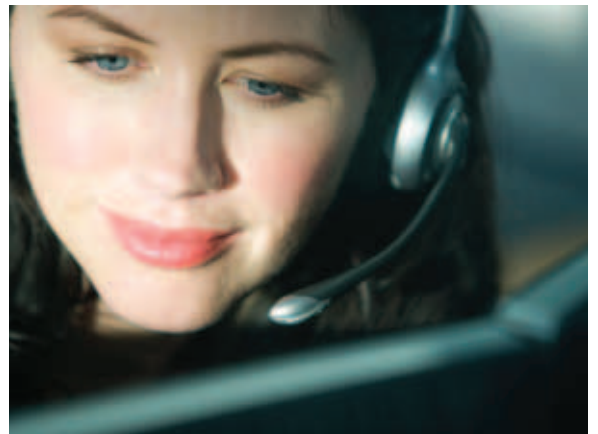
Implementar uma arquitectura integrada da solução de gestão de TI ponto a ponto para fornecer e monitorizar serviços empresariais mensuráveis com benefícios quantificáveis

## Melhoramentos de TI

- A taxa de sucesso de identificação da causa raiz de incidentes graves melhorou de 40% para 90%, contribuindo para uma redução de 66% no tempo médio em que os clientes são afectados por incidentes de TI todos os meses, uma redução de 28% no número de incidentes graves, uma redução de 75% nos tempos de restauro do serviço após incidentes graves e uma redução de 77% na inactividade acumulada do serviço mensalmente

## Benefícios para o negócio

- Alcançou 300% de retorno sobre o investimento sobre €409.000 no primeiro ano através de poupanças operacionais
- Recursos e prioridades de TI mais alinhados com as necessidades do negócio, o que melhor suporta a capacidade do negócio para melhorar a fidelização de clientes, impulsionar o crescimento do mercado e gerir os custos gerais
- Poupanças anuais na ordem dos €612.000, incluindo a desactivação de outras ferramentas de monitorização de serviços de terceiros



Com mais de 2,44 milhões de subscritores, a Vodafone Ireland é o operador global de comunicações líder do país.

A indústria de telecomunicações é altamente competitiva e dinâmica. A Vodafone empenha-se continuamente para oferecer um serviço de primeira classe aos clientes enquanto constrói a sua base e permanece à frente da concorrência. Está na vanguarda da inovação tecnológica e do suporte técnico.

Para manter o seu nível de serviço, a Vodafone necessita de garantir que tem uma organização de TI altamente eficiente, receptiva e ágil. A Vodafone depende das TI para fornecer serviços empresariais críticos para todos os aspectos do seu negócio, desde o planeamento administrativo até à gestão de pontos de contacto do cliente. No entanto, até recentemente, o grupo de TI da empresa tinha uma variedade de ferramentas de gestão e processos com que trabalhar. "Tínhamos estagnado numa abordagem antiga do fornecimento de suporte e serviços de TI", afirma Shane Gaffney, chefe de Operações de TI, Vodafone Ireland, que foi recrutado pela empresa para renovar o funcionamento das suas Operações de TI. "Estávamos focados em gerir a propriedade de TI, em vez de pensar em termos dos serviços empresariais e da experiência do cliente."

"O nosso modelo operacional estava fragmentado", afirma Gaffney. "Os processos necessitavam de muitas "transferências", com as partes intervenientes agindo de modo isolado." A governação necessitava de ser melhorada.

Este modelo de gestão fragmentado significava que as TI eram incapazes de suportar o negócio o mais eficientemente possível. "O nosso grupo de Operações de TI foi considerado como introspectivo, reactivo e centrado na tecnologia", afirma Gaffney. "Não existia transparência no modo como as TI proporcionavam serviços e o negócio não tinha informações sobre qual o valor que a organização de TI fornecia."

### Estudo de caso de clientes HP:

A substituição de uma gestão de TI reactiva e fragmentada pelo HPBusiness Service Management impulsiona a satisfação do cliente e o valor de negócio

### Sector:

Telecomunicações

## Resumo da solução do cliente

### Aplicação primária

Gestão de serviços empresariais

### Software primário

HP IT Performance Suite — Gestão de Operações de TI

- HP Business Service Management (BSM) 9.0
- HP Application Performance Management (APM)
- HP Operations Manager i (OMi)
- HP Discovery and Dependency Mapping Advanced Edition (DDMA)
- Software HP ArcSight
- HP Service Health Analyzer (Analisador do Estado de Funcionamento de Serviços da HP)

A organização de TI da Vodafone Ireland necessitava de efectuar alterações no modo como geria os seus serviços empresariais em directo. Por isso Gaffney escolheu o software HP Business Service Management (BSM 9), do portfólio HP IT Performance Suite, e o Parceiro de canal HP, Perform IT, para conduzir a transformação das TI da Vodafone.

## Compreensão das necessidades do negócio e definição de KPI

A primeira ordem de trabalho de Gaffney foi efectuar um "mergulho profundo" na organização de TI para compreender "o terreno envolvente": ao longo de um período de seis semanas, entrevistou os principais intervenientes das TI, bem como os clientes internos das TI, incluindo gestores de operações de negócio, pessoal administrativo e membros da direcção.

Depois Gaffney partilhou o que aprendeu com as TI e o negócio, reorganizou o grupo de operações de TI para que a sua estrutura reflectisse melhor as disciplinas da IT Information Library (ITIL), incluindo a gestão de incidentes, capacidades, mudanças e problemas.

O próximo passo foi construir um modelo de serviços empresariais. "Trabalhámos com os proprietários da empresa para compreender quais os serviços que os tornam bem sucedidos e quais os atributos que tornam esses serviços eficientes ou ineficientes", explica Gaffney. Esta informação permitiu à equipa criar indicadores chave de desempenho (KPIs) para definir e medir a entrega e qualidade do serviço. Também permitiu à Vodafone identificar claramente os proprietários do processo e os seus papéis e responsabilidades, para garantir que são prestadas contas e facilitar a comunicação em redor dos serviços empresariais.

---

"Hoje, somos capazes de construir argumentos coesos baseados nos benefícios para o negócio das melhorias tecnológicas. Como resultado, descobrimos que o negócio estava extremamente receptivo ao investimento necessário."

**Shane Gaffney, chefe de Operações de TI, Vodafone Ireland**

---

Após a avaliação de soluções in-situ, uma estratégia de vigilância de serviços ponta a ponta foi definida; isto produziu um forte alinhamento entre os objectivos orientados por serviços da Vodafone e o potencial que o conjunto de ferramentas do BSM oferece. Karl Brenner, director dos Serviços Profissionais, Perform IT, interveio a seguir, para implementar o software BSM 9 da HP. "Tínhamos um mosaico de duas dezenas ou mais de soluções pontuais, implementadas para monitorizar os elementos da propriedade tecnológica", afirma Gaffney. "O trabalho da Perform IT foi substituir estas ferramentas pelo software BSM da HP e configurá-lo para estar em conformidade com os serviços, parâmetros e atributos necessários."

Brenner implementou várias camadas do BSM da HP integrado e outras aplicações do HP IT Performance Suite. Para recolher dados sobre o estado da infra-estrutura de TI, implementou uma variedade de ferramentas do HP IT Performance Suite. O software HP SiteScope recolhe dados do estado natural da infra-estrutura, como a disponibilidade dos servidores e aplicações e os dados de desempenho. O software HP Business Process Monitor (BPM), um produto de monitorização sintético que simula as transacções comerciais, e o HP Real User Monitor (RUM) fornecem uma visibilidade da infra-estrutura da perspectiva do utilizador.

Os dados recolhidos por este software são correlacionados com os dados recolhidos da infra-estrutura pelo software HP Discovery and Dependency Mapping Advanced Edition (DDMA). Os fluxos desenvolvidos no HP Operations Manager i (OMi) automatizam a correlação de eventos para acelerar a análise da causa raiz e a resolução dos problemas. Para melhorar a governação e melhorar a gestão de segurança, a equipa implementou o software HP ArcSight; a aplicação permite à Vodafone correlacionar os dados sobre eventos de segurança com outros eventos da infra-estrutura.

O estado do serviço empresarial é apresentado num dashboard do HP OMi que os utilizadores das TI e do negócio da Vodafone podem aceder através do Microsoft® SharePoint; isto permite-lhes monitorizar, em tempo real, o estado de todos os serviços. "O HP OMi é a plataforma de nível superior da Vodafone", indica Brenner. "Integra tudo num browser e gera alertas baseados nos problemas de saúde e segurança do sistema."

## Desempenho e disponibilidade melhorados

A nova arquitectura dos serviços da Vodafone cumpre uma variedade de critérios empresariais essenciais. Como uma solução integrada ponto a ponto, avalia e correlaciona automaticamente eventos e incidentes em função dos Acordos de nível de serviço definidos pelo negócio; isto garante que os recursos das operações de TI estão centrados nos serviços e podem atribuir prioridades às suas actividades.

A identificação de incidentes em tempo real garante que a equipa de TI consegue detectar problemas antes de afectarem os utilizadores do negócio. E muitas das tarefas de reparação foram automatizadas através da utilização do HP Operations Orchestration, o que impulsiona um melhor desempenho e disponibilidade do sistema.

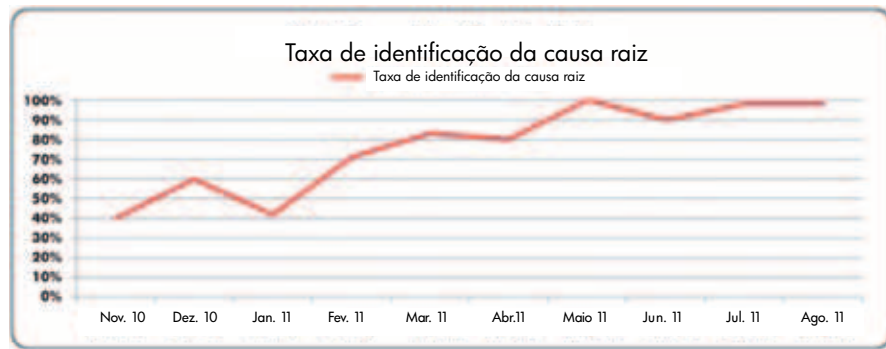
Os benefícios destas melhorias têm sido significativos, as verificações do estado do serviço são automáticas, libertando o pessoal de TI para se focar noutras prioridades a fim de trazer mais valor ao negócio.

A automação destas tarefas permitiu às TI da Vodafone alargarem as suas horas do serviço de assistência sem assumirem custos de mão-de-obra adicionais. O serviço de assistência agora suporta o negócio até mais tarde às quintas-feiras à noite e aos sábados, durante as horas de trabalho — sendo ambos períodos em que actuais e potenciais subscritores da Vodafone frequentemente visitam os locais de revenda da empresa.

Implementar o software BSM 9 da HP também permitiu à Vodafone reduzir os seus custos operacionais. Um investimento de €409.000 conduziu a poupanças de €1,2M: um retorno sobre o investimento num ano de 300%.

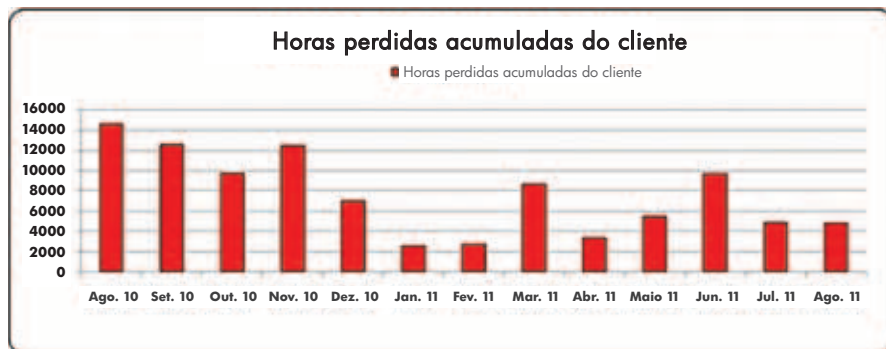
### Taxa de identificação da causa raiz

Taxa de sucesso de identificação da causa raiz de incidentes graves de 40% para 90%



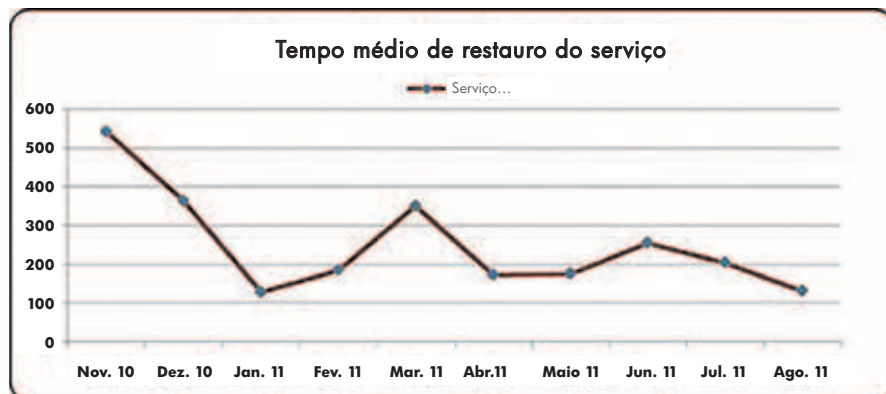
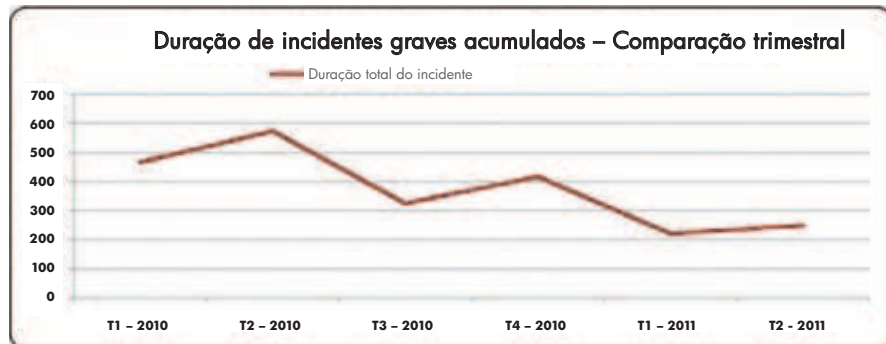
### Horas perdidas acumuladas do cliente

66% de redução no tempo médio em que os clientes são afectados pelos incidentes de TI todos os meses



### Incidentes graves

Redução de 28% no número de incidentes graves com uma redução de 75% nos tempos de restauro de serviço após incidentes graves e uma redução de 77% na inactividade acumulada do serviço mensalmente





Enquanto empresa, a Vodafone agora tem mais visibilidade dos serviços empresariais de TI. Os utilizadores do negócio agora sabem que as operações de TI estão a ser geridas proactivamente e de acordo com as necessidades e prioridades empresariais.

O "Time-to-repair" também melhorou significativamente. "Podemos fazer uma triagem mais eficientemente", aponta Gaffney. "Isto não só nos ajuda a impulsionar melhorias na tecnologia, mas também a identificar falhas comportamentais ou do processo dentro das unidades empresariais." Como exemplo, as operações de TI informaram a empresa sobre as melhores horas para carregar planos de preços e promoções, o que reduz o risco de os administradores poderem inadvertidamente sobrecarregar os sistemas de TI e provocar problemas de desempenho.

Muitas melhorias conduziram a ganhos mensuráveis em KPI. A taxa de sucesso de identificação da causa raiz de incidentes graves melhorou de 40% para 90%.

Melhorias na análise da causa raiz e uma abordagem mais pró-activa da gestão de serviços têm, por sua vez, reduzido em 66% o tempo médio em que os clientes são influenciados por incidentes de TI todos os meses.

O número de incidentes graves foi reduzido em 28%, os tempos de restauro do serviço após incidentes graves foram reduzidos em 75% e a inactividade acumulada do serviço mensalmente foi reduzida em 77%.

A percepção do negócio das operações de TI da Vodafone melhorou respectivamente. Houve uma redução de 75% nas classificações da qualidade do serviço de TI dos clientes como "fraco" ou "inaceitável" — e um aumento de 65% nas classificações da qualidade do serviço de "bom" ou "excelente".

Quanto ao próximo passo da transição da Vodafone Ireland, a equipa de Operações de TI irá implementar o novo produto de analítica preditiva da HP, designado por Analisador do Estado de Funcionamento de Serviços (SHA), para ajudá-los a antecipar os problemas antes de afectarem o negócio. O SHA ajudará a equipa a continuar a sua evolução de uma gestão de serviços reactiva para pró-activa, até chegar à gestão de serviços preditiva.

## Valor tangível para o negócio

Uma vez que as Operações de TI construíram uma avaliação racional baseada em provas dos problemas que enfrentaram dentro da propriedade de tecnologia, também se tornaram mais eficientes na racionalização e recepção de pedidos de financiamento do negócio. "Hoje, somos capazes de construir argumentos coesos baseados nos benefícios para o negócio das melhorias tecnológicas. Como resultado, o negócio encontra-se extremamente receptivo ao investimento necessário", explica Gaffney.

À medida que a Vodafone continua a amadurecer a sua implementação do BSM da HP, tornar-se-á ainda mais eficiente na estruturação das suas operações de TI em termos de serviços empresariais e valor. "O nosso objectivo é resolver a nossa tecnologia e processos de gestão de serviços em termos do NPS (Net Promoter Score)", afirma Gaffney. Esta pontuação mede a satisfação do cliente com base em utilizadores internos e externos e correlaciona-se com as medidas de qualidade de serviço da Vodafone. "Isto fornece informações ricas sobre se os nossos esforços para melhorar os serviços empresariais estão a ter um benefício tangível para o negócio, incluindo a sua influência em métricas como a fidelização de clientes e o crescimento do mercado."

O grupo de Operações de TI da Vodafone Ireland está também a explorar oportunidades para comercializar as suas capacidades de gestão de serviços empresariais dentro do grupo da Vodafone e externamente. "Demonstrámos claramente o valor de um modelo de entrega de serviços empresariais integrados ponta a ponta, baseado no software BSM 9 da HP", aponta Gaffney. "O software pagou-se a si próprio, e mais, logo no primeiro ano o retorno sobre o investimento foi de 300%. E continuaremos a impulsionar o valor dentro da Vodafone Ireland e mais além".

