



ESTUDO DE CASO DE CLIENTE BMC SOFTWARE



Líder global em soluções de software inovadoras aproveita uma abordagem que prioriza a interconexão na Platform Equinix e ganha uma infraestrutura de gerenciamento de serviços digitais de TI mais interconectada, além de melhorar a satisfação do cliente e reduzir em 1.000% o impacto de incidentes de serviço.

Resultados de Negócios

- Estabelecimento de interconexão direta e segura para provedores de cloud e operadoras líderes
- Migração de mais de 120 clientes para data centers da Equinix com uma taxa de sucesso de 100%
- Melhoria da performance e redução dos custos
- Redução de 1.000% do impacto de incidentes de serviço
- Diminuição em 25% do tempo de inatividade do usuário relacionado à TI
- Redução de 33% dos custos de ticket de nível um

“Fechar parceria com a Equinix, um provedor que prima pela excelência em colocation e em serviços de interconexão, foi uma estratégia melhor, mais rápida e mais barata para promover o crescimento da empresa, expandindo nosso alcance global e atendendo melhor nossos usuários com mais desempenho e confiabilidade.”

Nandu Mahadevan, Vice Presidente de Operações SaaS, BMC Software

Visão geral executiva

A BMC Digital Enterprise Management oferece um conjunto integrado de soluções de software de TI que permite aos negócios uma melhor gestão das operações digitais para criar uma empresa mais bem sucedida. A empresa precisou de uma infraestrutura de gestão de serviços digitais de TI e de soluções para a produtividade da mão de obra no intuito de melhorar a performance e a eficiência de seu fornecimento de serviços de TI e de suporte de operações ao atendimento.

As operações da BMC de Software como Serviço (SaaS) construíram sua digital edge com o maior ecossistema da indústria na Platform Equinix para chegar a todos os lugares, interconectar-se com todos e integrar-se com tudo. Aproveitando as melhores práticas de uma estratégia de Interconnection Oriented Architecture (IOA), a Equinix foi capaz fornecer serviços digitais de TI de excelência e experiência de suporte em cloud para seus colaboradores e clientes.

Desafios do Negócio

A equipe do BMC SaaS tinha necessidade de migrar seu negócio global, que estava em franco crescimento, para um modelo de fornecimento e suporte de serviços digitais de TI mais automatizado, visando os seus mais de 700.000 assinantes do SaaS e mais de 1.200 clientes do SaaS ao redor do mundo. Para atender a esta demanda, a equipe precisou transformar seus sistemas de fornecimento de serviços e métodos de suporte em plataformas digitais de TI mais “inteligentes” e inovadoras, com maior interconexão, para aumentar o desempenho, a confiabilidade e a segurança para seus 14 data centers globais.



EQUINIX

WHERE OPPORTUNITY CONNECTS

Equinix.com.br



Solução

A BMC mudou sua área Operações SaaS, responsável pela gestão de serviços de TI, para os data centers da Equinix em Chicago e Amsterdã, dois dos maiores polos de internet com as mais baixas latências no mundo. Essa mudança permitiu à BMC uma melhor interconexão de suas soluções de gestão de serviços de TI para além de sua rede empresarial, onde se encontram altas concentrações de usuários, dados e aplicações.

A equipe de SaaS migrou mais de 120 clientes para sua nova infraestrutura de gestão serviços de TI em apenas sete meses e agora oferece níveis expressivamente mais elevados de serviço sem nenhum problema relacionado à migração, 10 vezes menos incidentes que exercem impacto sobre os serviços de usuários e 25% a menos de tempo de inatividade relacionado à TI. O MyIT demonstrou uma fortíssima queda de 33% nos custos de ticket nível um, representando um ganho de 17 pontos na pontuação de fidelidade de clientes Net Promoter e um aumento de 18 pontos nas taxas de satisfação no atendimento ao cliente.

Valor agregado

A Equinix auxiliou a BMC na interconexão de duas plataformas digitais inovadoras na Platform Equinix: MyIT e i.onbmc.com. Esses aplicativos usam cloud, análise de dados, mobilidade e mídia social para fornecer um catálogo de TI automatizado e com autosserviço baseado em cloud, além de um portal de suporte com mobilidade e plataformas web garantindo aos usuários a disponibilização de serviços de TI e suporte em qualquer dispositivo.

Com a adoção de uma estratégia de IOA implantada na Platform Equinix, a BMC modernizou sua infraestrutura de help desk para a gestão de serviços de TI, fornecendo um gerenciamento flexível e ágil destes serviços e suporte em qualquer lugar, qualquer hora e qualquer dispositivo. Como resultado da parceria, a BMC Software foi agraciada com o prêmio Computer World Premier 100 de 2016.

Conclusões-chave

Uma vez baseada na Platform Equinix, a BMC transformou seu serviço global de gestão de infraestrutura de TI baseado em SaaS por meio da integração de tecnologias digitais e de cloud; e otimizando a automação e a confiabilidade. Além disso, a Platform Equinix capacitou a BMC a estabelecer uma interconexão direta e segura com os principais provedores de cloud e operadoras de telecom por meio dos cross connects da Equinix e do Equinix Cloud Exchange Fabric™ (ECX Fabric™), a fim de obter melhor desempenho a custos mais baixos. O ECX Fabric conecta, de forma segura e dinâmica, a infraestrutura distribuída globalmente e os ecossistemas digitais na Platform Equinix por meio de uma interconexão definida por software.

Como resultado, a BMC desenvolveu uma abordagem em tempo real mais organizada e eficiente para a infraestrutura de gestão de seus serviços digitais de TI, que passou a ser mais orientada por dados, automatizada, intuitiva e pró-ativa para seus colaboradores e clientes. Isso aumentou a sua capacidade de interconectar os usuários na sua rede empresarial para fornecer serviços de TI de excelência para seus cliente a custos reduzidos.

A infraestrutura transformada também fornece aos seus clientes uma estrutura de recuperação de desastres, baseada em cloud e proativa, por meio uma arquitetura de data center interconectada que suporta a continuidade de negócios com uma média de disponibilidade superior a 99,99999%. Além disso, criou-se extrema resiliência para os sistemas de computação de alta performance, redes e armazenamento

Sobre a BMC Software

A BMC é uma líder global em soluções de software inovadoras que permitem que negócios se transformem em empresas digitais para as mais importantes vantagens competitivas. Suas soluções em gestão empresarial digital (Digital Enterprise Management) são concebidas para impulsionar, integrar e otimizar negócios digitais, desde o mainframe até os dispositivos móveis, passando pela cloud e indo ainda além.

Saiba mais em www.bmc.com

Sobre a Equinix

A Equinix, Inc. (Nasdaq: EQIX) conecta as principais empresas do mundo a seus clientes, colaboradores e parceiros, dentro dos data centers mais interconectados. Em 52 mercados nos cinco continentes, a Equinix é onde as empresas se reúnem para identificar oportunidades e potencializar suas estratégias de negócios, TI e cloud. A interconexão é fundamental para se obter sucesso em uma economia digital, na qual modelos de negócio das empresas estão cada vez mais interdependentes. A Equinix opera a única plataforma de interconexão global, criando novas oportunidades que só são possíveis quando as empresas se unem.

Saiba mais em Equinix.com.br

Equinix Brasil

Fone: 0800.282.3330

Email: info@equinix.com

Equinix Américas

Fone: +1.650.598.6000

Email: info@equinix.com

Equinix EMEA

Fone: +31.20.754.0305

Email: info@eu.equinix.com

Equinix Ásia-Pacífico

Fone: +852.2970.7788

Email: info@ap.equinix.com