

GERENCIANDO SERVIÇOS DE MENSAGENS OTT PARA UM PROVEDOR DE TELECOM GLOBAL

A Sytel Reply foi comissionada por uma grande operadora global de Telecom para o fornecimento de um Service Assurance de qualidade. Durante um período de 12 meses, apoiamos a entrega e gestão de um novo e competitivo serviço de mensagens destinado a milhões de clientes.

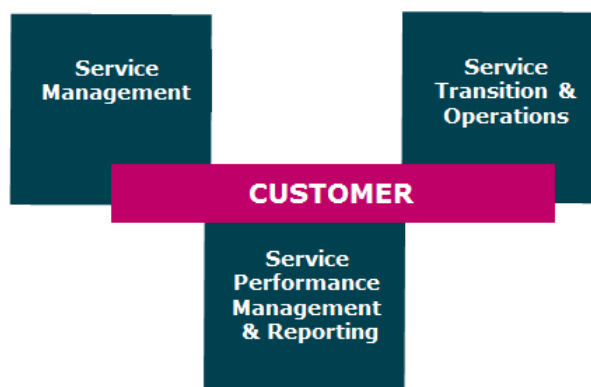
NOSSA EXPERIÊNCIA

Trabalhamos com nosso cliente que atua em mais de 60 países, para fornecer e dar suporte a um aplicativo de serviço de mensagens Over the Top (OTT) de alta visibilidade a ser usado por milhões de usuários diariamente. Este produto de serviço de mensagens foi implementado a fim de aumentar a competitividade do nosso cliente no mundo de aplicativos OTT. O escopo do projeto era entregar uma infraestrutura de produção que suportasse milhões de clientes, além de um ambiente de testes e da migração dos clientes de um país para uma plataforma global central. Após a transição para a fase ao vivo, nós também fomos responsáveis pela gestão do serviço.

Para garantir a excelência operacional deste serviço, nós nos concentramos em atividades fundamentais em Gestão de Serviços, Gestão e Comunicação de Desempenho de Serviço, e Transição e Operações de Serviço. A combinação dessas abordagens nos permitiu agregar valor às partes integrantes do Ciclo de Gestão de Serviços do nosso cliente.

NOSSA ABORDAGEM

Trabalhamos dando suporte ao nosso cliente no desenvolvimento, entrega e gestão daquele que é o seu recurso mais estratégico – seus serviços.



Service Assurance Centrado no Cliente

GESTÃO DE SERVIÇOS

Nós fornecemos a coordenação para a entrega de processos-chave que são necessários para fornecer e gerenciar serviços em níveis concordados para as empresas, seus usuários e clientes através de:

- **Gestão de Nível de Serviço** permitindo uma Prestação de Serviços de TI ágil, estável e repetível.
- **Gestão de Melhoria Contínua de Serviço** para ajudar a moldar e definir a Melhoria Contínua de Serviços de TI através de um Plano de Melhoria de Serviço (SIP) cuidadosamente construído.

GESTÃO E COMUNICAÇÃO DE DESEMPENHO DE SERVIÇO

- **Soluções de Arquitetura e Design para Monitoramento Passivo** de Plataformas de Serviços.
- **Desempenho de Rede e Gestão de Integração** com diversas ferramentas operacionais de apoio.
- **Gestão Técnica de Serviço** garantindo que os stakeholders técnicos, tanto internos quanto externos ao nosso cliente, atendam de forma adequada às necessidades de serviço do nosso cliente.

TRANSIÇÃO E OPERAÇÕES DE SERVIÇO

- **Gestão do Conhecimento** para assegurar a business continuity.
- **Gestão de Stakeholders** que garante o alinhamento com e entre nosso cliente e equipes de apoio relevantes.
- **Gestão de Testes de Serviço** que valida que o serviço atende todos os requisitos de negócios do cliente.

GESTÃO DE SERVIÇOS

	ATIVIDADES	OUTPUT
Gestão de Nível de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção da Estrutura de Gestão de Nível de Serviço • Identificação de requisitos de serviços novos e modificados • Monitoramento e relatórios de nível de serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Critérios de Aceitação de Serviço • Relatório de Nível de Serviço • Relatório de Requisitos de Nível de Serviço Revisados
Gestão de Melhoria Contínua de Serviço (CSI)	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar a Gestão de Informação (MI) e tendências para garantir que os serviços estão atendendo os Níveis de Serviço acordados • Executar regularmente avaliações de maturidade nas atividades e funções associadas ao processo para demonstrar oportunidades, melhorias e/ou problemas das áreas • Fazer recomendações ad hoc • Realizar revisões de serviço para identificar novas oportunidades de CSI 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório Mensal de Análise de Serviço • Plano de Melhoria de Serviço (SIP)

GESTÃO E COMUNICAÇÃO DE DESEMPENHO DE SERVIÇO

	ACTIVITIES	OUTPUT
Arquitetura e Design de Monitoramento Passivo	<ul style="list-style-type: none"> • Esclarecimento dos componentes da Plataforma de Serviços e requisitos de monitoramento do Serviço • Identificação dos Requisitos Probe do Serviço e da construção da infraestrutura • Identificação dos pontos de Monitoramento Passivo e infraestrutura TAM* obrigatória, com base nas projeções de Volume de Tráfego e recomendações do Fornecedor • Estabelecer contato com todos os fornecedores de equipamentos TAM para coordenar especificações, cotações orçamentais e aquisições. • Assistência no fornecimento de hardware de Probe de Listas de Materiais para aprovação de orçamento, estabelecer contato com os fornecedores para 	<ul style="list-style-type: none"> • Plano de Projeto • Especificação de Requisitos • Design de Alto Nível • Lista de Materiais • Design de Baixo Nível

	<p>coordenar especificações, cotações orçamentais e aquisições</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientação Arquitetônica em soluções de TAM e Investigação, se aplicável 	
Gestão Técnica de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Estreita colaboração com as equipes de engenharia do cliente para recolher informações técnicas e garantir atribuições de recursos lógicos integrais para o design da solução • Supervisão dos fornecedores terceirizados de Network Packet Broker e Probe para especificar, adquirir, instalar e configurar os componentes da solução • Integração e conformidade com Segurança (AAA), Inventário de Rede, Monitoramento de Rede, Serviço de Relatório e Sistemas B&R□ do cliente • Supervisão de teste end-to-end e aceitação da solução 	<ul style="list-style-type: none"> • IP LLD • Requisitos e Atribuições de Ambiente • Documentação de cabeamento • Matrizes de Comunicações • Supervisão de Ordens de Compra e de Entrega • Implementação da solução • Teste de Aceitação
Desempenho da Rede e Gestão de Integração	<ul style="list-style-type: none"> • Integração da solução de Monitoramento Passivo na arquitetura da Plataforma de Serviços • Integração com os sistemas de Gestão de Rede • Integração com os sistemas de Relatórios de Serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Tráfego de Rede processado para análises subsequentes • Feeds de Monitoramento de Rede • Feeds de Relatórios de Serviço

TRANSIÇÃO E OPERAÇÕES DE SERVIÇO		
	ACTIVITIES	OUTPUT
Gestão do Conhecimento (KM)	<ul style="list-style-type: none"> • Recolhimento de Requisitos de KM • Todos os acordos operacionais e de processos documentados em um repositório central 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual Operacional End-to-End Completo • Acordo de Nível Operacional • Modelo de Suporte Detalhado • Detalhes de Contato de Equipes de Suporte relevantes
Gestão de Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de reuniões semanais com o nosso cliente para discutir a situação dos projetos • Participação em reuniões do projeto internas em nome do nosso cliente para discussão dos pontos em aberto e alinhamento com o restante da equipe do projeto • Condução de várias reuniões com as equipes de suporte para construir uma estrutura de suporte de serviço ágil • Garantir que o nosso cliente teve visibilidade total sobre o andamento do serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fornecer ao cliente um Relatório Semanal do progresso dos projetos
Gestão de Testes de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Trabalhar com as equipes de suporte para identificar possíveis cenários de testes de gestão de incidentes. Criar um checklist completo de itens necessários para incluir novos clientes para o serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Guia de inclusão de clientes para as equipes de suporte • Um modelo de Testes e Gerenciamento de Incidentes com diretrizes claras

O IMPACTO

O resultado do nosso compromisso foi o seguinte:

- Implementação oportuna do serviço para o mercado
- O serviço foi entregue e teve suporte para satisfazer as suas expectativas e necessidades de negócios
- O serviço de TI é revisado regularmente para garantir que permaneça alinhado com as mudanças de prioridades de negócios.
- Foco contínuo na melhoria da qualidade, redução de custos, melhoria da eficácia e eficiência do serviço de TI
- Otimização dos processos de negócios e de operações
- Redução de tempo e de custos para o treinamento de novos funcionários
- Requisitos de suporte de Business Continuity
- Alinhamento de equipes diferentes em toda a organização para atingir as metas
- Fornecimento de uma visão end-to-end das equipes de suporte de serviços fundamentais

NOSSA FORMA DE TRABALHAR

Nós trabalhamos como um parceiro de confiança com todos os nossos clientes com um foco claro na capacitação de seus negócios, serviços e sistemas. Nós alocamos equipes proativas, dedicadas e altamente qualificadas para lidar com suas questões principais. Nosso método de trabalho garante que permaneçamos produtivos, de forma transparente, assegurando um impacto eficaz e duradouro.



Sytel Reply é a especialista no setor de Telecomunicações, Mídia e Entretenimento (TM&E) do Grupo Reply. A missão da Sytel Reply é dar suporte aos clientes durante seus processos tecnológicos e de inovação empresarial através do planejamento, desenvolvimento e gestão de soluções para Rede, BSS e OSS e Aplicativos Móveis dentro do mercado de provedores de serviços de TM&E. A Sytel Reply, graças à sua profunda competência e experiência, possui uma equipe de profissionais altamente qualificados capazes de gerenciar qualquer programa de transformação empresarial e tecnológica end-to-end.

Reply
www.reply.com