

DEDIC

**A SOLUÇÃO :**

Altiris® Client Management Suite™:  
Inventory Solution™

**SOBRE A DEDIC**

A Dedic é uma das maiores empresas brasileiras de contact center, posicionada entre as cinco primeiras do ranking do segmento. A empresa vem crescendo a uma taxa média acima de 50% desde a sua fundação, em 2002, e hoje tem mais de 6 mil posições de atendimento (PA's). Entre seus clientes, estão os bancos Itaú e Santander, Vivo e Unidas Rent a Car. A Dedic é uma empresa do Grupo Portugal Telecom. ([www.dedic.com.br](http://www.dedic.com.br))

# Dedic

## DEDIC REDUZ EM 30% O TEMPO DE CONFIGURAÇÃO DE MÁQUINAS COM SOLUÇÕES DA ALTIRIS

**O DESAFIO**

- > Ter todo o seu parque tecnológico bem gerenciado
- > Manter as máquinas sempre prontas para serem preparadas para o serviço rapidamente

**OS VALORES DE NEGÓCIO**

- > O Client Management Suíte faz configurações de forma totalmente automatizada com as máquinas ligadas, mas quando estão 90% ociosas
- > A solução faz a correção das configurações e erros de aplicativos que precisam ser disponibilizados de imediato, de maneira rápida
- > Uso e instalação de softwares que não estão adequados à sua política de segurança são bloqueados pela ferramenta
- > Com a Altiris, os problemas de help desk são resolvidos de maneira ativa e, em 70% dos casos, remotamente

A Dedic foi criada com o objetivo de fortalecer os negócios de contact center do Grupo Portugal Telecom. Apoiada em uma política de fortes investimentos em recursos humanos, tecnologia de ponta e infra-estrutura, a Dedic se tornou rapidamente uma referência no setor. Com uma estrutura composta por quatro sites próprios localizados em São Paulo, capital, além de administrar cinco sites de clientes, localizados nas cidades de São Paulo, Campinas – SP, Londrina – PR, Vitória – ES e Campo Grande – MS, a Dedic atende clientes como a operadora de telefonia móvel VIVO, a locadora de veículos Unidas Rent a Car, os bancos Itaú e Santander, a operadora de cartões ItaúCard, as subsidiárias de energia do Grupo EDP no Brasil (Escelsa, Enersul e Bandeirante Energia), a seguradora DixAmico e a produtora de eventos Doria e Associados. A Dedic encerrou o ano de 2005 com 16.065 funcionários e 6.043 posições de atendimento.

**CLIENT MANAGEMENT SUÍTE AJUDA A PRESTAR SERVIÇO COM QUALIDADE E TRANSPARÊNCIA**

Para gerenciar a infra-estrutura tecnológica de suas operações, a Dedic adotou soluções da Altiris. Segundo Pierre Cunha, superintendente de TI da Dedic, uma das características de uma empresa de contact center é o fato de suas operações serem muito voláteis – crescem e diminuem durante o mês. Os sites – são quatro próprios e outros cinco de clientes gerenciados pela Dedic – compreendem várias salas, andares, prédios e as operações são adequadas de acordo com a estrutura física. Uma das principais necessidades da Dedic é ter todo o seu parque tecnológico bem gerenciado e com as máquinas sempre prontas para serem preparadas para o serviço rapidamente. “A principal vantagem competitiva no mercado de contact center é a agilidade no atendimento ao cliente. E as soluções de gerenciamento de infra-estrutura de TI da Altiris nos auxiliam a ofertar aos nossos clientes não apenas serviços com rapidez, mas também com qualidade e transparência”, declara Pierre

Cunha. “O cliente não quer saber do processo por trás do serviço, mas ter o serviço entregue”, completa.

A Dedic adotou a solução Altiris Client Management Suíte, que abrange várias etapas do gerenciamento de infra-estrutura de TI essenciais às companhias. “A Altiris é simples de usar, oferece relatórios funcionais e customizáveis e é fácil para um técnico operar”, diz o superintendente. Segundo ele, o trabalho de configuração de máquinas na Dedic consumia cinco dias e oito técnicos para fazer a tarefa, com os desktops desligados, de madrugada. A ferramenta da Altiris faz configurações de forma totalmente automatizada com as máquinas ligadas, mas quando estão 90% ociosas. “Cada máquina tem um agente da solução da Altiris instalado que monitora e ‘conversa’ com a solução, informando quando é o melhor momento para fazer atualizações e outras atividades”, explica Marcus Ferreira, gerente de Infra-Estrutura da Dedic. “Com esse novo procedimento, o tempo de configuração foi reduzido em 30%”, comemora Ferreira. Segundo o gerente, a Altiris obedece a todas as regras pré-estabelecidas pela equipe de TI. No quesito configuração, mais uma vantagem oferecida pela Altiris é apontada pela equipe da Dedic: executa correção das configurações e erros de aplicativos que precisam ser disponibilizados de imediato, de maneira rápida.

**FUNCIONÁRIOS MAIS PRODUTIVOS E HELP DESK EFICIENTE**

A suíte da Altiris também auxilia a Dedic a bloquear o uso e instalação de softwares que não estão adequados à sua política de segurança. Segundo Marcus Ferreira, esses bloqueios contribuíram no aumento significativo da produtividade dos funcionários. “A ferramenta da Altiris gera relatórios de acessos indevidos. No primeiro dia de implantação, registramos 4 mil tentativas de execução de softwares que contrariam a política de segurança da Dedic. Hoje, esse número caiu para 200, ou seja, 980% menor”, afirma Ferreira.

Outra área beneficiada pelas soluções da Altiris é o help desk. Marcus Ferreira conta que quando uma máquina sofria problemas de configuração, o help desk trabalhava de maneira passiva, apenas recebendo o chamado. “Tínhamos que destacar um técnico do segundo nível de atendimento para resolver o problema presencialmente”, relata o gerente. Com a Altiris, os problemas são resolvidos de maneira ativa e, em 70% dos casos, remotamente. “Conseguimos, inclusive, estabelecer metas de atendimento: se em cinco minutos o problema não for resolvido de maneira remota, abortamos a operação e mandamos alguém do segundo nível resolver pessoalmente”, explica Ferreira.

**INFRA-ESTRUTURA PRONTA PARA EXPANSÃO**

O módulo de inventário da Altiris trouxe controle da vida útil das máquinas da Dedic. “Conseguimos saber quais são os principais problemas de cada grupo de máquinas (divididas por fabricantes), temos o total atualizado dos equipamentos e ainda sabemos o que há em cada um deles. Os relatórios gerados



altiris®

As soluções de gerenciamento de infra-estrutura de TI da Altiris nos auxiliam a ofertar aos nossos clientes não apenas serviços com rapidez, mas também com qualidade e transparência.

—PIERRE CUNHA  
Superintendente  
de TI da Dedic

**SOBRE A ALTIRIS**

A Altiris Inc. oferece um linha completa de ferramentas para gerenciamento de desktops, notebooks, handhelds, e servidores Windows, Unix e Linux através do ciclo de vida de TI. Altiris possibilita também a plena integração de cada uma das soluções de gerenciamento de estações, servidores e ativos. Altiris automatiza, reduz e simplifica o custo e a complexidade do gerenciamento do ciclo de vida de TI com um rápido retorno de investimento. [www.altiris.com](http://www.altiris.com).

pela solução da Altiris são muito confiáveis”, diz Marcus Ferreira.

Na visão de Pierre Cunha, toda essa organização proporcionada pela ferramenta da Altiris preparou a Dedic para a expansão. “Estamos prontos para ampliar nossa infra-estrutura e iniciar uma nova operação para um cliente rapidamente”, declara o superintendente. Só em 2005, a Dedic registrou um crescimento de 2 mil PA’s.

**PROJETO EXECUTADO COM COMPETÊNCIA**

Pierre Cunha conta que o projeto envolvendo a solução da Altiris foi baseado em melhores práticas: gerenciamento, organização e planejamento. “O trabalho foi feito todo em conjunto com a Lintec, empresa parceira da Altiris. Já conhecia a equipe da integradora e gostava do trabalho do pessoal. Apresentaram um cronograma e o seguiram rigorosamente, entregando o trabalho no prazo”, elogia o superintendente da Dedic, afirmando ainda que conta com o apoio da integradora no caso do surgimento de qualquer problema. “A equipe da Lintec fez a transferência de conhecimento para o nosso pessoal e hoje temos três técnicos bem preparados na tecnologia Altiris”.

Cunha também destaca a participação da Altiris Inc. “Esta equipe nos auxiliou a resolver problemas e a customizar algumas atividades. O suporte oferecido foi muito bom”.

