



NACCO Materials Handling Group

NACCO DINAMIZA PROCESSOS INTERNOS E CONTROLA INFRA-ESTRUTURA DE TI COM AJUDA DA ALTIRIS

A SOLUÇÃO :

Altiris® Client Management Suite™

“Com a implementação da Altiris Management Suite, conseguimos manter o nosso inventário confiável, preparar máquinas e distribuir softwares de maneira automatizada”
—CARLOS CASADO
supervisor de Sistemas de Informação

SOBRE A NMHG:

Dona das conhecidas marcas de empilhadeiras Hyster e Yale, a americana NACCO Materials Handling Group (NMHG) é a maior fabricante destes equipamentos do Brasil e a terceira maior do mundo. A empresa faz parte da corporação NACCO Industries, cujo faturamento global ultrapassa os US\$ 2,6 bilhões. No Brasil, a NACCO vem crescendo a uma taxa anual de 20%.

O DESAFIO

- > Controlar e atualizar o ambiente de TI
- > Evitar falhas de desempenho
- > Reduzir o downtime da infra-estrutura ao mínimo possível

OS VALORES DE NEGÓCIO

- > Manutenção de inventário com dados confiáveis
- > Preparação de máquinas e distribuição de softwares de forma automatizada
- > Liberação da equipe de TI para assumir tarefas mais estratégicas para o negócio
- > Redução no tempo de atendimento aos usuários graças ao módulo Carbon Copy

O supervisor de Sistemas de Informação da NMHG, Carlos Casado, explica que um dos diferenciais e uma das principais estratégias de negócios da empresa é, além de ter um excelente produto, fazer um bom trabalho de pós-venda – e para isto a empresa conta com soluções desenvolvidas sob medida pela área de TI. “Os sistemas dinamizaram e facilitaram os processos dos departamentos de vendas e de pós-venda, principalmente quando consideramos o aumento da demanda que vem ocorrendo nos últimos meses”, observa Casado. Consciente da importância de preservar a saúde da infra-estrutura que dá suporte a essas aplicações de negócios, Carlos Casado procurou no mercado soluções capazes de facilitar o controle e a atualização desse ambiente, mantendo as configurações necessárias para evitar falhas de desempenho e reduzir o downtime em qualquer ponto da infra-estrutura ao mínimo possível.

Um dos principais desafios que a área de infra-estrutura de TI da empresa enfrentava era com a configuração de novas máquinas e controle de ativos. “Tudo era feito de maneira manual. A configuração de novos desktops, em muitos casos, exigia a presença do usuário para ajustes. Em algumas condições, chegava a tomar até um dia de um funcionário de TI. O controle de ativos era feito em planilhas eletrônicas”, conta. “Como temos apenas duas pessoas para cuidar não só disso, mas também de toda manutenção e suporte aos usuários internos, estávamos trabalhando em nosso limite, necessitando urgentemente de ferramentas que automatizassem esses processos, ou da contratação de uma nova pessoa”, afirma o supervisor.

FERRAMENTA DA ALTIRIS TEM PAPEL FUNDAMENTAL

Foi essa lacuna que a Altiris preencheu. “Com a implementação

da Altiris Management Suite, conseguimos manter o nosso inventário confiável, preparar máquinas e distribuir softwares de maneira automatizada”, conta Casado. “Em dois anos a quantidade de PCs na subsidiária brasileira dobrou – hoje são 150 – e a equipe ficou sobrecarregada. A ferramenta da Altiris foi fundamental para automatizar os processos, liberando a equipe para tratar de outras demandas mais estratégicas para o negócio da companhia”.

Com o módulo Altiris Deployment Solution, a tarefa de configurar uma nova máquina, que em alguns casos consumia até um dia, hoje não toma mais que uma hora – e o trabalho hoje é feito remotamente. “Certa vez, entre um contratempo e outro, demoramos quase dois meses para entregar um lote de 30 PCs novos para os nossos usuários. Com o Deployment, isso não acontecerá mais. O software gera uma imagem de configuração que é passada para cada máquina em apenas uma hora”, comemora Casado.

A escolha pela solução da Altiris partiu da matriz da NMHG e, na subsidiária brasileira, a implementação foi realizada em conjunto com a Lintec, integradora parceira da Altiris no Brasil, há seis meses. “A Lintec nos ajudou muito. Foi feito um bom trabalho. O pessoal é rápido para detectar e resolver problemas. Em um mês a solução já estava gerando resultados”, relata Marco Aurélio de Paula Basito, analista de suporte da NMHG.

INVENTÁRIO ORGANIZADO, HELP DESK REMOTO E USUÁRIO SATISFEITO

Carlos Casado informa que uma grande facilidade trazida com a implementação da solução da Altiris foi o controle automático e confiável do inventário de software e hardware, que antes era todo feito manualmente e, por isso mesmo, muito suscetível a erros. Esta condição criava diversos problemas administrativos, pois além de não retratar a imagem real dos recursos em utilização, gerava trabalhos de verificação e correção das informações. “Quando o módulo de inventário entrou em funcionamento, notamos diversas diferenças e pudemos corrigi-las prontamente. Além disso, pudemos controlar de maneira mais efetiva os softwares instalados nos PCs bem como medir a sua utilização”, explica Casado.

Uma redução no tempo de atendimento aos usuários foi conquistada graças à implementação do módulo Carbon Copy. “Com essa ferramenta é possível fazer help desk remoto. Os atendimentos mais simples – que representam mais de 80% do total de chamados – são solucionados rapidamente porque não há a necessidade de deslocamento físico de uma das pessoas da equipe para um dos três prédios”, informa Basito. Com o Carbon Copy é possível gerenciar remotamente um PC, compartilhar e transferir arquivos, por exemplo.

