



# M. Dias Branco

## ALTIRIS AUXILIA M. DIAS BRANCO NO PROCESSO DE ADOÇÃO DAS MELHORES PRÁTICAS DE TI – ITIL

### A SOLUÇÃO :

Altiris® Client Management Suite™:

- Inventory Solution™
- Application Metering Solution™
- Software Delivery Solution™
- Deployment Solution™
- Patch Management Solution™
- Helpdesk Solution™
- Contract Management Solution™
- TCO Management Solution™

### SOBRE A M. DIAS BRANCO

Com faturamento previsto para superar os R\$ 1,6 bilhões este ano, a M. Dias Branco prova ser a maior fabricante de massas, biscoitos e farinha de trigo da América Latina. A Adria, por exemplo, faz parte de seu grupo de 10 indústrias e 16 centros de distribuição, que foram sendo acrescentados ao longo dos seus 53 anos de existência. ([www.mdiasbranco.com.br](http://www.mdiasbranco.com.br))

### O DESAFIO

- > Implantar uma solução de gestão de infra-estrutura de TI aderente à biblioteca de melhores práticas ITIL para que, com o inventário em ordem, help desk e gerenciamento de contratos automatizados, pudesse adotar metodologias de governança de TI, como o próprio ITIL e ISO 17779.

### OS VALORES DE NEGÓCIO

- > Com o Altiris Inventory Solution, a empresa informatizou o processo de inventário de hardware e software e todos os ativos foram colocados em ordem
- > Com o Application Metering Solution, foi possível detectar softwares caros que eram subutilizados e melhorar o gerenciamento de licenças, economizando de 20% a 30% na renovação de alguns contratos
- > O Help Desk Solution o trabalho do help desk foi informatizado e a equipe passou a solucionar rapidamente 99% dos chamados dos 1.200 usuários, elevando muito o nível de satisfação no atendimento, otimizando o tempo da equipe
- > Com o Contract Management Solution, a M. Dias Branco passou a gerenciar perfeitamente os incidentes gerados pelos seus mais de 30 prestadores de serviços exigindo solução no menor prazo possível

Para dar conta de todo os processos envolvidos em suas atividades diárias – que incluem, por exemplo, a emissão de 23 mil notas fiscais por dia, com nove itens em média cada uma – a área de Tecnologia da Informação da empresa é fundamental. “Qualquer interrupção no sistema provoca problemas no faturamento da empresa, que é a nossa atividade de missão crítica. A área de TI permeia as áreas industrial, fiscal, contábil etc – as operações dependem de TI”, declara Haroldo Menezes, gerente de TI da M. Dias Branco. A ferramenta de gestão empresarial adotada pela empresa é o ERP Logix, da Logocenter. O datacenter fica em Fortaleza e todas as 26 unidades da empresa são interligadas.

Em março de 2005, a empresa assumiu o desafio de adotar a biblioteca de melhores práticas de TI – ITIL – e para isso contou com o auxílio fundamental das soluções de gerenciamento de infra-estrutura de TI da Altiris. “A Altiris foi essencial para montar o banco de dados de configuração, que concentra informações vitais para atender a disciplina Gerência de Configurações, da ITIL”, explica Menezes. “Essa disciplina exige que haja registro de todo hardware e software – ou seja, um inventário – usado pela empresa. Por estar em conformidade com a ITIL, a tecnologia da Altiris nos atende de maneira completa”, declara o gerente de TI. A empresa tem a meta de concluir a implantação de todas as disciplinas da biblioteca em até dois anos.

Ele conta que quando estava em fase de seleção da solução

que seria adotada pela empresa antes de iniciar o processo de adoção da ITIL, a M. Dias Branco avaliou de maneira bastante ampla o que a Altiris tinha a oferecer: selecionou cinco ferramentas para estudar, fez demo para ver como funcionava e analisou as propostas técnica e comercial. “Depois de toda a análise, concluímos que a Altiris era a tecnologia que mais se adequava às disciplinas ITIL. Nosso projeto de implantação das ferramentas da fabricante começou a ser implementado em maio e foi finalizado em agosto de 2005”, diz Haroldo Menezes.

Nesse projeto, a M. Dias Branco contou com os serviços da integradora Vanguard, parceira da Altiris. “Pela primeira vez trabalhamos com a Vanguard e a experiência foi excelente. Tudo aconteceu conforme o combinado e o projeto foi cumprido de acordo com o cronograma”, afirma o gerente de TI. “O processo de treinamento e transferência de conhecimento foi tão bem feito que a minha equipe anda sozinha”.

### FERRAMENTA INTEGRADA AUTOMATIZA PROCESSOS

Para Haroldo Menezes, integração é uma das principais características das soluções da Altiris. “É um conjunto que se ajusta perfeitamente entre si e com o projeto de implantação de melhores práticas da M. Dias Branco”, destaca. “As ferramentas são amigáveis e de boa gestão”. Ele conta que antes da adoção das soluções de gerenciamento da Altiris, todos os processos eram executados manualmente. “A gestão do inventário era complicada, não havia gestão de incidentes e alguns softwares eram subutilizados, por exemplo”, conta o gerente de TI.

Esses e outros processos foram informatizados e aprimorados a partir da implantação das soluções da Altiris. Com a adoção do Altiris Inventory Solution, o inventário de hardware e software foi totalmente informatizado e os ativos colocados sob controle. Com o Altiris Application Metering Solution, foi possível à equipe de TI da empresa detectar softwares caros que eram subutilizados cujas licenças poderiam ser compartilhadas por vários usuários. “Com ajuda da Altiris, vamos rever a política de licenciamento de alguns fornecedores e renegociar contratos com alguns deles”, afirma Menezes. “Com esta ação, vamos economizar de 20% a 30% em alguns contratos”, destaca.

Outros resultados também estão sendo colhidos. “A relação custo/benefício é bem positiva. Já houve melhoria de controle de inventário que nos leva a comprar apenas o que realmente precisamos. Conseguimos escalonar chamadas do Help Desk e somente exceções ocupam o tempo de quem faz a gestão. E um dos maiores ganhos foi a definição de papéis na equipe, que antes acumulava funções”, exemplifica Haroldo Menezes.

### HELP DESK INFORMATIZADO COM HELP DESK SOLUTION RESOLVE 99% DOS CHAMADOS

Os ganhos com a adoção do Help Desk Solution merecem um relato à parte. Segundo o gerente de TI, depois que foi informatizado, o Help Desk resolve 99% dos problemas



altiris®

Por estar em conformidade com a ITIL, a tecnologia da Altiris nos atende de maneira completa. Suas soluções foram essenciais para montar o banco de dados de configuração, que concentra informações vitais para atender a disciplina Gerência de Configurações, da biblioteca de melhores práticas. —HAROLDO NUNES MENEZES  
*Gerente de TI*

#### 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).

rapidamente, dentro do tempo acordado. “Somente destacamos uma pessoa para resolver exceções quando não resolvemos em 24 horas ou 48 horas. Desde que a solução da Altiris foi implantada, eu mesmo só tive informação de problema”, conta. Segundo Menezes, a gerência é completa. “Não sou mais pego de surpresa e a equipe consegue ser pró-ativa – esse ganho de tempo é imensurável. Conseguimos otimizar o tempo envolvido nessa atividade e na gestão. O processo flui sem a minha intervenção”, comemora.

Dos 9 mil funcionários da M. Dias Branco, 1.200 são usuários de informática. “O índice de insatisfação era alto. As pessoas viviam reclamando que seus problemas não eram resolvidos”, conta Haroldo Menezes. Depois de implementada a solução da Altiris, passaram a figurar no organograma do Help Desk quatro pessoas na matriz e de uma a duas pessoas em cada indústria. O primeiro nível de atendimento é feito pelo telefone, o segundo nível é feito via acesso remoto e são encaminhados para o terceiro nível apenas 1% dos chamados, em geral resolvidos pelos gestores da área. “Embora não tenhamos feito nenhuma pesquisa de qualidade, temos feedbacks espontâneos dos funcionários apontando melhorias do atendimento”, diz Menezes.

#### GERENCIAMENTO DE CONTRATOS ABRANGENTE COM CONTRACT MANAGEMENT SOLUTION

Com a adoção da solução Contract Management Solution, a M. Dias Branco passou a fazer gerência de incidentes num cardápio que relaciona todos os serviços prestados à empresa e o tempo máximo para resolver problemas. “Temos mais de 30 contratos com fornecedores – por exemplo Microcity, Embratel e Siemens – todos gerenciados pelo Contract Management da Altiris, que é ligado ao suporte técnico, à gerência e ao Help Desk”, explica Haroldo Menezes.

#### MERCADO EXIGE ADOÇÃO DE MELHORES PRÁTICAS

Estudioso de melhores práticas há muito tempo, Haroldo Menezes afirma que cedo ou tarde, todas as empresas vão caminhar para adoção de melhores práticas. “O sistema financeiro já prevê uma série de ações com o Basileia 2, a CVM anuncia várias recomendações para empresas de capital aberto etc”, exemplifica. “A M. Dias Branco se antecipou na implantação da ITIL para tocar o projeto com mais calma, enquadrando-o dentro do orçamento”. Com a ITIL, Menezes espera que processos fluam com nível de serviço acordado, menos retrabalho e redução de custos e tempo de entrega.

