

Estudo de Caso: Rede de Supermercados Maximiza a Consistência da Operação da Network

Operação Consistente da Network

A consistência da operação da rede de Network pode fazer a diferença entre um negócio bem-sucedido e um que tem dificuldades. Quando uma rede de supermercados regional viu as vendas afetadas por interrupções nas networks dentro das suas lojas eles perceberam a necessidade de um parceiro com experiência, sabedoria, e alcance geográfico para desenvolver e implementar soluções em mais de 900 localizações.

A GCI criou um serviço gerenciado que entregou com sucesso um Acordo de Nível de Serviço (ANS) de resolução em até quatro horas com uma avaliação de performance consistentemente alta.

Escopo do Projeto

A rede de mercados precisava de um método mais rápido e eficiente de fazer troubleshoot nos problemas da network com roteadores dentro das lojas.

Os processos existentes contribuíram para as interrupções, e um ANS de quatro horas era imperativo para resolver os problemas de network e manter as lojas operacionais e altamente produtivas.



Escopo do Projeto

A rede de supermercados precisava de um método eficiente e rápido para fazer troubleshoot da má performance da rede de network e das interrupções.

Um ANS de resolução em até quatro horas era imperativo para resolver problemas de network e manter as lojas operacionais e produtivas.



Abordagem

O Centro Global de Serviços Gerenciados 24 horas da GCI foi engajado para providenciar suporte para as mais de 900 lojas. A proposta da GCI incluiu um ANS de resolução em até quatro horas para fornecer manutenção corretiva de roteador no local, alavancando os Serviços de Instalação, Suporte de Logística, e Serviços Gerenciados da GCI.



Resultados

A GCI desenvolveu um serviço gerenciado oferecendo suporte para as networks locais das lojas e fornecendo suporte 24 horas por dia. GCI forneceu respostas em tempo excepcional para problemas da network e permitiu que a equipe de TI da rede focasse em outras iniciativas estratégicas.

Estudo de Caso: Rede de Supermercados Maximiza a Consistência da Operação da Network

Resolvendo Pesadelos de Network

Quando se tratou de fornecer suporte para 900 localizações, a equipe de TI da rede regional de mercados se deparou com muitos desafios na network.

Técnicos precisavam lidar com diversas prioridades e processos manuais. Em alguns casos, fazer troubleshooting das interrupções na network das lojas requeria negociar alegações de direitos de garantia do fabricante sobre equipamentos defeituosos e lidar com retornos de roteadores quebrados.

Unidades substitutas – e o tempo de resposta – frequentemente eram atrasadas, e então a produtividade das lojas poderia sofrer.



Melhorias do Processo

Quedas de network críticas para os negócios podem ter graves impactos na habilidade de uma rede de mercados em completar transações, então otimizar a consistência da operação da network era vital para a continuidade de sucesso do cliente e para a satisfação do freguês.

A GCI analisou as networks da companhia, diagnosticou os problemas e recomendou uma solução que aprimoraria o tempo de resposta enquanto fornecia networks de TI mais estáveis nas lojas.

Avaliação & Solução da GCI

Depois de uma avaliação inicial, a GCI determinou que poderia fornecer a cobertura e os recursos necessários para despachar e entregar manutenção corretiva de roteador na loja dentro da janela de quatro-horas para resolução do ANS.

Utilizando seu amplo alcance geográfico, a GCI ofereceu manter equipamento extra perto de todas as mais de 900 lojas da rede de supermercados, garantindo que a GCI poderia alcançar o requisito do ANS.

Análises adicionais mostraram que a equipe de TI da rede de supermercados iria se beneficiar de uma otimização de processo para retornar equipamento danificado para substituição, o que estava aumentando os custos administrativos sem necessidade.

A GCI projetou um programa para suportar todos os retornos e processo de garantia da rede de supermercados em seu lugar.

O programa de despacho de roteador compreensível, manutenção, logística, e descarte foi implementado para suportar todas as lojas da rede de supermercados por todo o Sudeste.



Estudo de Caso: Rede de Supermercados Maximiza a Consistência da Operação da Network



Negócio nos Trilhos

O mercado de mercearia é altamente competitivo. Consumidores têm muitas escolhas no mercado, e networks altamente disponíveis são essenciais para merceiros suportarem sistemas de Point-of-Sale (POS), administrar inventário, e providenciar serviço eficiente e excelente para os fregueses.

A GCI projetou uma solução de serviço gerenciado customizado para fornecer manutenção no local e logísticas das networks nas lojas, combinando o conhecimento técnico da GCI com seu excelente mecanismo de logística para proporcionar o resultado que o cliente requiritava.

Por final, o time da GCI foi capaz de garantir serviços 24 horas no local e remediação dentro de uma janela de quatro horas. O cliente experienciou uma melhora significativa na sua disponibilidade de network nas lojas em todas suas localizações com o suporte da GCI.

As localizações das lojas receberam tempo de reposta de serviços melhores por se associarem à GCI, e o time de TI interno foi capaz de redirecionar seu tempo para focar em projetos adicionais que eram muito mais estratégicos para o contínuo sucesso do negócio.

Parcerias que Fazem a Diferença

A rede de supermercados precisava de suporte de um terceiro que poderia otimizar os problemas da network e processos de suporte relacionados com uma garantia de quatro horas por um ANS.

O cliente selecionou o parceiro perfeito na GCI, que tem experiencia, conhecimento, e estrutura logística para manter peças extras em mãos para fácil acesso onde e quando elas fossem necessárias.

Serviços Fornecidos pela Global Convergence

- **Instalação**
 - Serviços de Implementação
- **Logística**
 - Staging
 - Serviços de Teste
 - Administração de Projeto
 - Processamento de Devoluções
- **Administração**
 - Serviços de Despache
 - Monitoramento e Reportagem

Porque Escolher Global Convergence

O nosso Escritório Internacional de Administração de Projeto (IPMO) fornece projetos e programas que providenciam supervisão orientada por governança para alcançar requisitos complexos de implementação.

A GCI entrega as soluções que você precisa nos E.U.A. e nas regiões mais desafiadoras em volta do mundo.

Porque Escolher Global Convergence

Porque Escolher Global Convergence

Nosso portfólio de implementação global e transformação de network oferece clientes:

- Pesquisa e Avaliação do Local
- Arquitetura e Design
- Configuration to Order e Garantia de Produto
- Administração de Projeto
- Implementação e Transformação Global
- Soluções de Aumento da Equipe Local e Remota

Administradores de Projeto Qualificados, Décadas de Experiência

Os administradores de projeto da GCI são altamente qualificados, e a GCI tem experiência extensiva em implementar com sucesso networks grandes, globais e geograficamente diversas.

Uma Parceira Tecnológica de Suporte para a Empresa Multinacional

Com nossa habilidade de fornecer entrega de serviço sem complicação em mais de 170 países, nós podemos te ajudar a alcançar suas metas de transformação digital em uma base global.

A GCI projeta, constrói e executa um plano de implementação permitindo nossos clientes a focarem nos seus setores mais importantes.

GCI – a melhor escolha para gerenciamento de vida útil customizado, serviços de manutenção e transformação para networks complexas e distribuídas.

Governança Como Um Fator Decisivo

A GCI oferece valor sem precedente para seus clientes com um foco intenso em governança e conciliação com processos internos sem complicação.

A GCI utiliza uma abordagem consultiva e altamente colaborativa para sustentar desafios de negócios. Nós escutamos. Nós respondemos. Nosso pensamento criativo e inovador gera melhoria de processos e constrói parcerias de confiança com nossos clientes.

Certificações da GCI

A GCI investiu em padrões aceitos universalmente e alcançou certificações para ISO 9001:2015, ISO 27001:2013, SOC 1 Type 2 e SOC 2 Type 2.

Adicionalmente, a GCI foi certificada para o programa EU-US Privacy Shield Framework.

A GCI foi nomeada à prestigiosa 2019 MSP 501 List no lugar #59.

Channel Futures
MSP 501
2019 WINNER

Contate a GCI Hoje

(800) 638-8481

info@globalconvergence.com

<https://www.globalconvergence.com>
