

# Setor do cliente – TELECOM

Empresa da Fortune 500 obteve economias significativas ao transferir seu suporte de TI de OEM para TPM

## VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO



### Requisito

Nosso cliente inicialmente reduziu as despesas com data centers, adiando a compra de novos equipamentos e solicitando que o OEM oferecesse suporte aos equipamentos após a garantia. Infelizmente, a economia em equipamentos estava sendo compensada pelo alto custo de suporte do OEM.



### Solução

A Evernex foi contratada para criar uma proposta de valor que fornecesse um único Ponto de Contato, bem como a consolidação de todos os contratos de serviço pós-garantia.



### Serviços

Manutenção independente



### Localização

América do Norte

## SOBRE O CLIENTE

Nosso cliente fornece serviços de telecomunicações e entretenimento digital. A empresa atua em quatro segmentos: **Soluções Comerciais, Grupo de Entretenimento, Mobilidade do Consumidor e Internacional**

Esses diferentes segmentos atendem e fornecem Internet e conectividade móvel, dispositivos, milhares de locais de varejo e entretenimento em vídeo e áudio para milhões de consumidores. Eles também fornecem soluções e produtos B2B em grande escala ao nível global.



## O REQUISITO

Como um provedor global de telecomunicações que fornece serviços, dispositivos e entretenimento para milhões de consumidores e empresas, nosso cliente precisava reduzir os custos de TI em resposta a pressões comerciais desafiadoras e uma concorrência acirrada.

Após uma auditoria de suas despesas de TI, nosso cliente começou a questionar os custos e os impactos na sustentabilidade ocasionados pela atualização contínua de seus equipamentos de TI. Inicialmente, o cliente contava com o fabricante original dos equipamentos para receber suporte pós-garantia, mas logo percebeu que os custos superavam os benefícios e decidiu estender o ciclo de vida de seus ativos. Consequentemente, eles entraram em contato com a Evernex para obter conselhos.

## A SOLUÇÃO

A Evernex designou uma equipe de projeto para revisar os objetivos orçamentários do cliente e, assim, identificar ambientes e produtos pós-garantia apropriados que se qualificassem para cobertura estendida.

A solução forneceu:

- Complexidades reduzidas**

A Evernex enviou uma proposta e um contrato singular que criou um Ponto Único de Contato (SPOC), reduzindo a complexidade de vários fornecedores, ao mesmo tempo em que oferecia economias significativas em relação aos custos de suporte do OEM.
- Soluções personalizadas**

A Evernex ofereceu soluções de suporte criativas que eram equivalentes ou melhores do que as ofertas do OEM, juntamente com SLAs personalizados, permitindo máxima flexibilidade e precificação.
- Acesso a peças de reposição**

A Evernex estabeleceu centros locais e pontos de estocagem direta com peças de reposição certificadas para acesso e entrega rápidos. Para instalações com funcionamento essencial, configuramos estoques internos de peças de reposição para garantir acesso instantâneo.
- Soluções ITAD**

Ao prever ciclos de fim de vida projetados para seus inventários de hardware, a Evernex definiu oportunidades de recuperação e monetização para maior tranquilidade e economia.

## O RESULTADO

A implementação bem-sucedida de serviços de manutenção independente permitiu que o cliente mantivesse um serviço especializado, reduzindo a gestão por fornecedores. Isso proporcionou ao cliente o orçamento e a flexibilidade de recursos necessários.

Após testar inicialmente nossos serviços com pequenos contratos e ver um sucesso significativo, o cliente expandiu nossos serviços para várias divisões cobrindo centenas de milhares de equipamentos.

### Orçamento de TI expandido

Ao optar pelo suporte de TPM, o cliente conseguiu usar as economias significativas para outras necessidades críticas durante um período desafiador nos negócios.

### SPOC para vários fornecedores

Ao escolher a Evernex como seu único ponto de contato para todo o suporte pós-garantia, eles conseguiram otimizar suas operações de TI.



**Alguns de seus concorrentes tinham um preço um pouco melhor, mas não tinham todas as ofertas de serviços adicionais que vocês oferecem, como o suporte telefônico, as métricas, os relatórios e as linhas de produtos abrangentes**