



Customer

Atento Brasil S.A.

Products and Services

Azure

Industry

Telecommunications

Organization Size

Large (1,000 - 9,999 employees)

Country

Brazil

Atento migra SAP para a nuvem Microsoft Azure em apenas uma semana

January 12, 2016

A Atento, um dos principais fornecedores de serviços e soluções de relacionamento com o cliente (BPM e CRO) na América Latina, enfrentou um problema grave com os servidores que hospedavam o SAP no Brasil e pode recuperar toda sua infraestrutura em apenas uma semana.

View video:

https://www.youtube.com/embed/_Qsu7WoQA90

A Atento é um dos principais fornecedores de serviços e soluções de relacionamento com o cliente (BPM e CRO) na América Latina, conectando empresas a mais de 500 milhões de consumidores em 14 países, através de 98 Contact Centers e mais de 160 mil funcionários. A Atento tinha toda sua estrutura on-premises em uma arquitetura bastante complexa e heterogênea, uma espalhada entre alguns data centers em São Paulo, Miami e Amsterdã, sendo 3 deles para atender apenas a operação de Finanças no Brasil.

A empresa já estava fazendo alguns testes para migrar gradualmente seus ambientes de Desenvolvimento e Qualidade para o Microsoft Azure, quando enfrentou um problema grave com os servidores que hospedavam o SAP no Brasil e perdeu toda sua infraestrutura. Com o SAP fora do ar há mais de 10 horas, cerca de 1 TB de dados corrompidos e já impactando as rotinas de faturamento, a Atento sabia que precisava reativar o sistema com a máxima urgência. O Microsoft Azure foi a melhor opção, em termos de rapidez de provisionamento e disponibilidade imediata de infraestrutura. Em um final de

semana, a Atento pode migrar sua base de dados para o Azure, configurar seus novos servidores e reestabelecer acesso ao SAP, com total apoio do Suporte Premier.

O Microsoft Azure permitiu que, em apenas uma semana, a Atento migrasse todas as soluções fiscais, as soluções de ERP, os ambientes de qualidade e desenvolvimento para a solução na nuvem. Além dos ganhos técnicos em comparação à infraestrutura antiga, o Microsoft Azure trouxe mais tranquilidade em relação à operação anterior, segurança para atender às diversas regulações do setor, por serem uma empresa de origem europeia e com ações em bolsa, e flexibilidade para adaptar a capacidade do ambiente de acordo com os picos de utilização, reduzindo em mais de 50% os custos com infraestrutura. Hoje, a área corporativa de Finanças conta com 47 servidores com aplicações de BI, BW e faturamento, mais de 10 TB de dados e 1.500 usuários utilizando estas aplicações 100% no Microsoft Azure.

“ A grande lição da Atento foi quebrar o paradigma que cloud é um ambiente inseguro, instável ou onde você não toma conta da sua informação.”

—João Falcão: Gerente Global de Sistemas da Atento
Atento

“ Como uma empresa de origem europeia e com ações em bolsa, conseguimos estar seguros em ter dados na nuvem e atender a diversas regulações.”

—João Falcão: Gerente Global de Sistemas da Atento
Atento