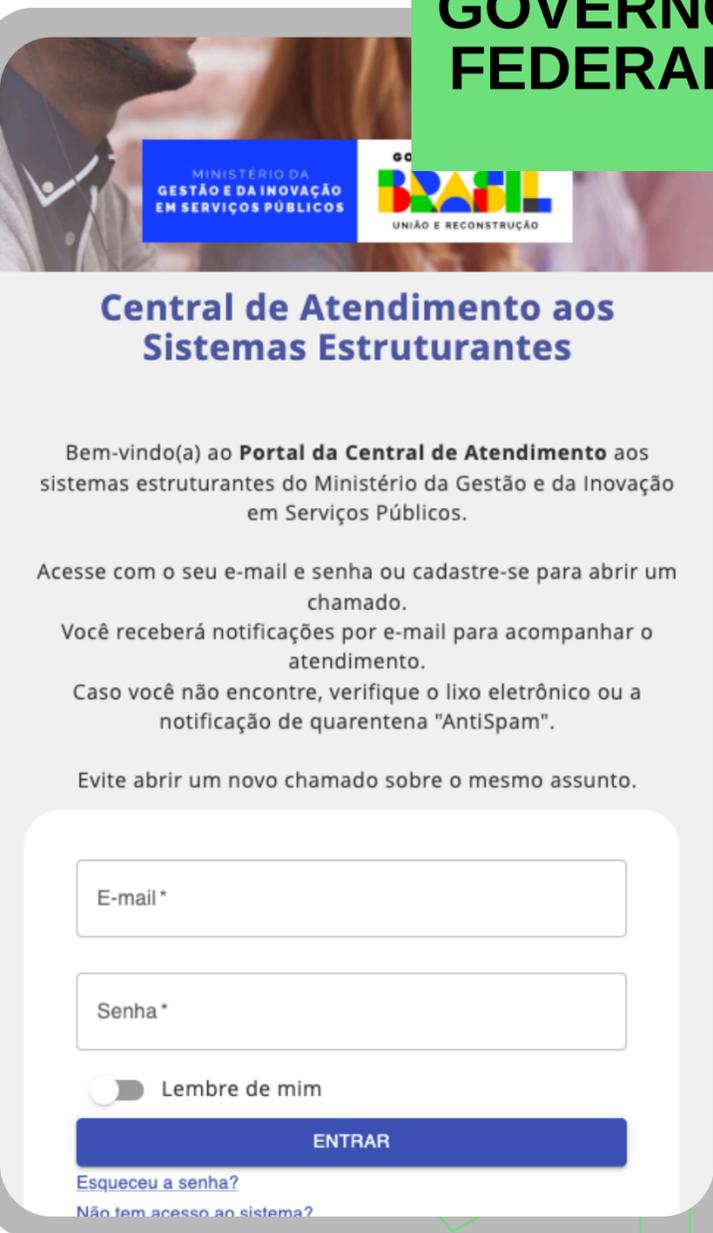


**DA ESTRATÉGIA  
À OPERAÇÃO,  
SEM ESPUMA.**

## CASE GOVERNO FEDERAL

Para enfrentar os desafios de uma operação nacional de alta demanda e garantir eficiência no atendimento ao cliente, a Speedmais buscava uma solução robusta, ágil e personalizada. Com a parceria estratégica da CMTECH, foi possível transformar a gestão de mais de 1 milhão de tickets mensais em um processo fluido e eficaz, com 90% das demandas resolvidas dentro do SLA. Este case apresenta como a integração entre tecnologia de ponta e atendimento especializado gerou resultados expressivos em performance, satisfação do cliente e inovação contínua.



**Central de Atendimento aos Sistemas Estruturantes**

Bem-vindo(a) ao **Portal da Central de Atendimento** aos sistemas estruturantes do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Acesse com o seu e-mail e senha ou cadastre-se para abrir um chamado.  
Você receberá notificações por e-mail para acompanhar o atendimento.  
Caso você não encontre, verifique o lixo eletrônico ou a notificação de quarentena "AntiSpam".  
Evite abrir um novo chamado sobre o mesmo assunto.

E-mail \*

Senha \*

Lembre de mim

**ENTRAR**

[Esqueceu a senha?](#)  
[Não tem acesso ao sistema?](#)

# DESAFIO

## GERENCIAMENTO DE TICKETS

O objetivo era encontrar um fornecedor com uma plataforma de atendimento omnichannel, equipe especializada em integrações e desenvolvimento, capaz de customizar e implantar uma operação nacional de alta escala, processando mais de 1 milhão de chamados por mês com SLAs de poucos minutos e expertise em segurança da informação e sistemas de alta performance.



# SOLUÇÃO

Devido à alta volumetria da operação de atendimento, à diversidade de canais de entrada de tickets e à necessidade de escalabilidade, a primeira etapa foi projetar a implementação do sistema no modelo on-premise. Esse modelo foi escolhido para assegurar a segregação dos dados da operação, otimizar a alocação de recursos computacionais e proporcionar independência para customizações e integrações específicas. Após a implantação da solução, foram realizadas as configurações iniciais, seguidas pelas integrações, customizações e importações dos agentes.

# RESULTADOS

**Com dois anos de operação a Speedmais contou com a CMTECH e a Plataforma MEXX para atingir os seus objetivos:**

- Eficiência e agilidade, 90% dos atendimentos são resolvidos em menos de 2 minutos.
- Aumento de 10% no NPS dos usuários.
- Redução de 30% na rejeição de chamados.
- Ciclo contínuo de inovação com entregas e atualizações que garantem uma boa experiência do usuário e o cumprimento do acordo dos níveis de serviço (SLAs).
- Alto poder de escalabilidade, garantindo o processamento de mais de 1 milhão de chamados por mês;
- Alta disponibilidade da plataforma com índice acima 99,85%.

**CMTECH.  
CONECTANDO VOCÊ COM  
O FUTURO, HOJE**

[comercial@cmtech.com.br](mailto:comercial@cmtech.com.br)  
[cmtech.com.br](http://cmtech.com.br)

