

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



CASE GOVERNO DE PENAMBUCO

Um case de sucesso com um plano estratégico preciso para garantir agilidade e personalização no fornecimento das infraestruturas de TIC, revolucionando o processo com atendimento multimeios, suporte técnico especializado, logística e manutenção, assegurando a continuidade dos serviços e atendimento nos SLAs acordados, desenvolvido para o Governo do Estado de Pernambuco, que enfrentava desafios significativos na gestão de seu parque tecnológico e na prestação de serviços de suporte técnico.

DESAFIO

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Cerca de 35.000 ativos tecnológicos em 185 municípios, com assistência técnica terceirizadas e internos, gerando altos custos operacionais e crescente demanda por suporte técnico, resultando em serviços descentralizados e governança inadequada na gestão de TI.



SOLUÇÃO

A CMTech, junto com quatro empresas consorciadas, disponibilizou uma solução abrangente que incluiu a implantação e operação de uma Central de Serviço (Service Desk). A solução contemplou:

- Serviços especializados de atendimento multimeios (ativos e receptivos) como ponto único de contato.
- Gerenciamento e programação dos atendimentos para os técnicos de campo.
- Manutenção de equipamentos com reposição de peças e suporte aos usuários através de atendimentos remotos de 1º e 2º níveis, e 3º nível (atendimento presencial).

RESULTADOS

Melhoria na Qualidade do Atendimento: O nível de satisfação dos usuários de TIC foi elevado, com quase 15 mil atendimentos por mês e uma gestão eficaz das demandas.

Eficiência Operacional: A solução permitiu a diminuição do tempo de resposta aos incidentes, reduzindo o tempo de restauração da operação normal dos serviços e minimizando o impacto nos processos de negócios.

Centralização dos Serviços: A gestão centralizada das demandas e solicitações através de um único ponto de contato melhorou significativamente o processo de gestão interna sobre os recursos e serviços de TIC.

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

comercial@cmtech.com.br
cmtech.com.br

