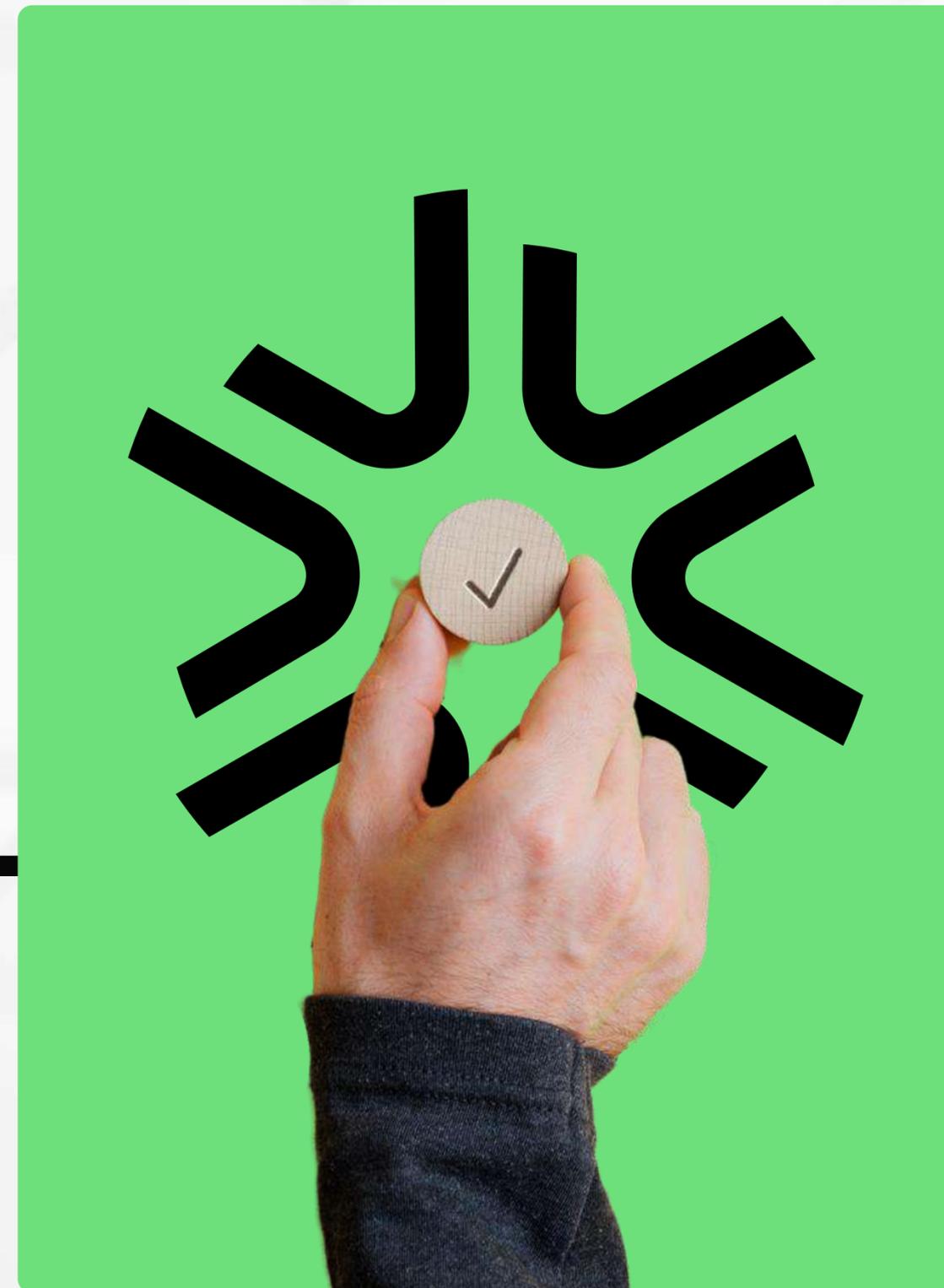


**DA ESTRATÉGIA  
À OPERAÇÃO,  
SEM ESPUMA.**

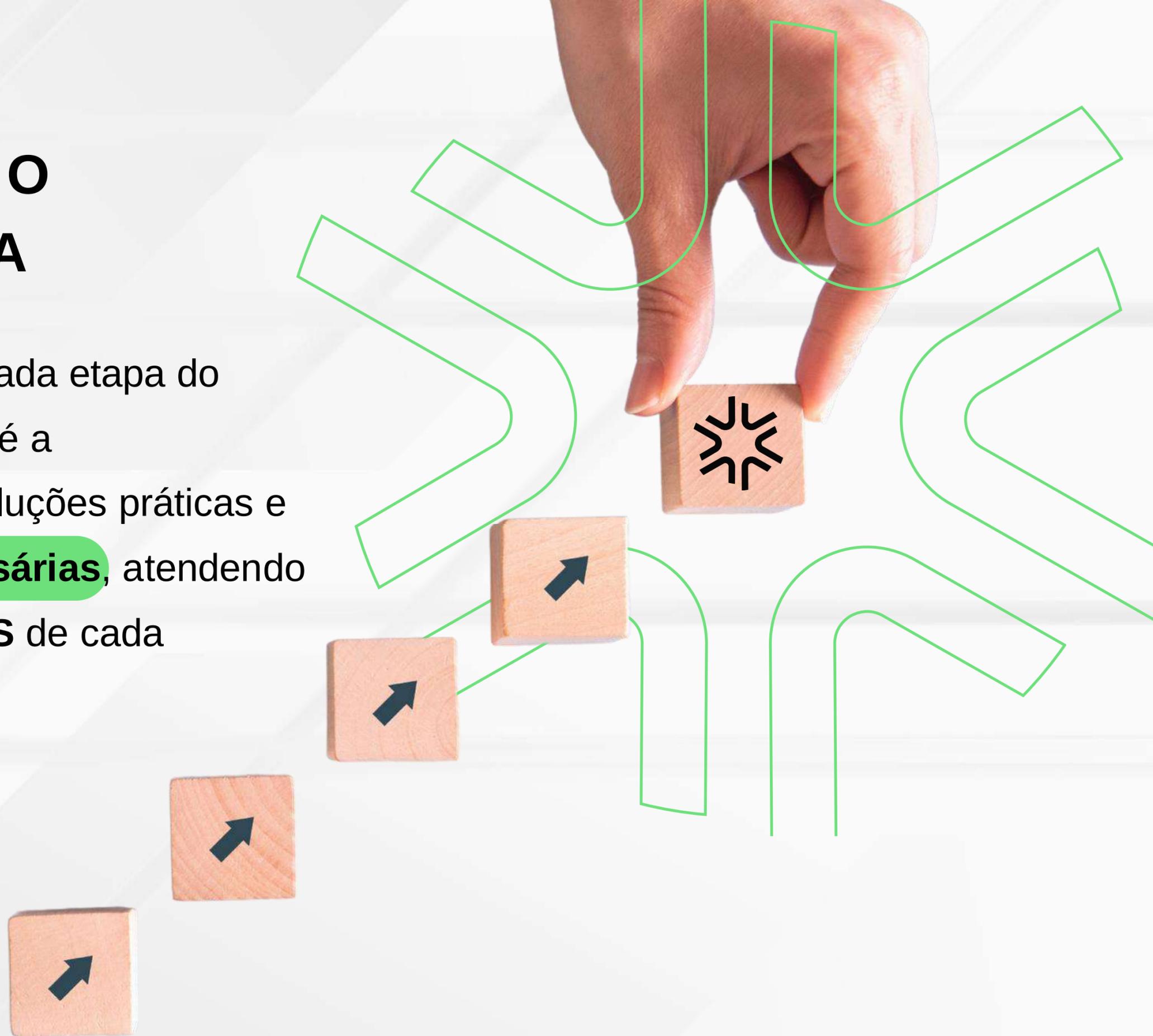
**SOMOS UM HUB DE  
SOLUÇÕES QUE  
APERFEIÇOAM,  
TRANSFORMAM E  
IMPULSIONAM  
NEGÓCIOS.**

Com abordagem orientada a **resultados concretos**, entregamos soluções inovadoras há mais de 23 anos, atendendo aos níveis de serviço mais exigentes do mercado.



# POTENCIALIZANDO O VALOR DA ENTREGA

Apoiamos o nosso cliente em cada etapa do processo, desde a estratégia até a implementação, focando em soluções práticas e **sem complicações desnecessárias**, atendendo às necessidades **ESPECÍFICAS** de cada contexto.



Como **AGREGAMOS VALOR AO SEU NEGÓCIO** e entregamos resultados concretos



# PORQUE A CMTECH

## **Senioridade dos profissionais**

Fluência na linguagem de negócios. Compreensão de estratégias organizacionais e seus desafios típicos.

## **Versatilidade da equipe**

Equipe capaz de navegar em variados contextos de negócios e de tecnologia.

## **Hub de soluções**

Rede robusta de parceiros estratégicos: a solução mais vantajosa e sob medida para o seu contexto.

## **Alternativas de funding**

Conhecimento do arcabouço legal e das diferentes linhas de fomento à inovação tecnológica disponíveis para custear o seu projeto.



*Não importa se chamam de inovação incremental,  
transformação digital ou disrupção...*

**AJUDAMOS A MOVER  
OS PONTEIROS DO  
SEU NEGÓCIO**

**CASE  
GOVERNO  
FEDERAL  
PE**



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.

# QUEM ACREDITA

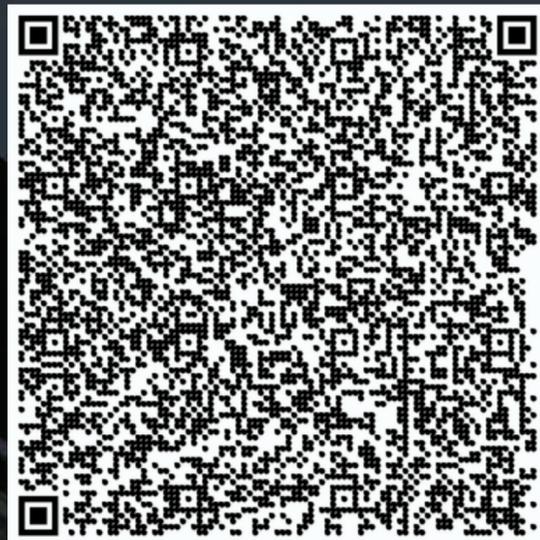


## Parceiros Comerciais



## Parceiros Institucionais





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

Ricardo Mendonça  
Diretor de Negócios  
[ricardo.mendonca@cmtech.com.br](mailto:ricardo.mendonca@cmtech.com.br)  
+55 81 98835-0974

