

Como a Estrutura de ITSM diminuiu esforços e aumentou a qualidade e satisfação dos usuários internos



Olá!

Filipe Antunes



- ▣ **Coordenador de TI na LIQ**
- ▣ **Administração em Sistemas de Informação (FIAP)**
- ▣ **Administração de Empresas (FGV)**
- ▣ **Responsável pelo Centro de Serviços Compartilhado**

17 anos de Operação em todo País



+40 mil Colaboradores

+24 mil PA's

+1 Bilhão Interações/ano com clientes

2 Data Centers Centralizados

+2 Mil Servidores

Atendimentos CSC

37 %

15.000 Atendimentos
Efetuados/Mês

+500 Atendimentos via Chat

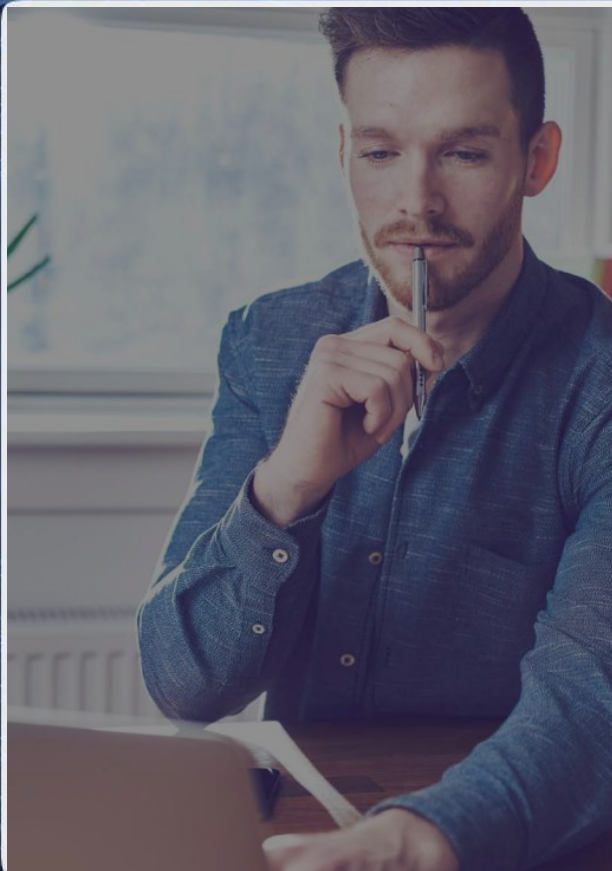
+5000

Atendimentos/Mês
via E-mail e/ou API

82 %

Elegíveis são atendidos pelo
CSC

+2000 Atendimentos
via Telegram/Chat
Bot



Integração entre Ferramentas

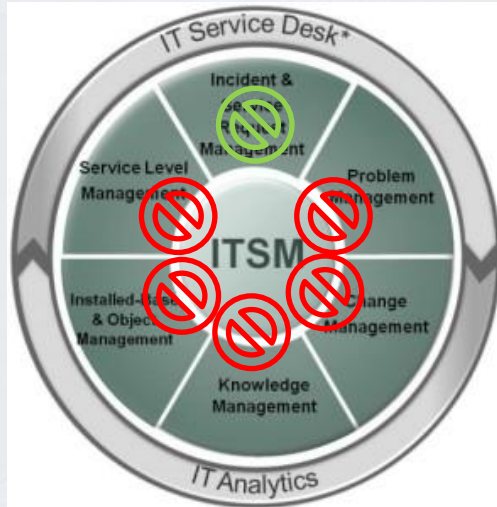
Integração entre Processos

Alinhamento dos Serviços de TI

Mudanças Corporativas

Updates

Cenário



Prós

- Gerenciamento Incidentes e Solicitações

Contras

- Falta Integração de Processos
- Falta de Módulos
- Falta de Base de Conhecimento
- Falta CMDB
- Falta de Gerenciamento de Serviço
- Updates de Versão
- Falta de Mobilidade
- Dificuldade em Customização
- Não Intuitiva



Premissa

Atender as expectativas pessoais e financeiras da Empresa

Gartner Magic Quadrant - ITSM



- User Experience
- Incident/Requests and Problem Management
- Change and Release Management
- IT Knowledge Management
- Report and SLA Management
- Service Desk Request/Fulfillment
- Tool Integration
- Total Cost

Ferramenta Própria

- ⊗ Experiência Usuário
- ⊗ Mudança
- ⊗ Problemas
- ⊗ SLA/Relatórios
- ⊗ Base Conhecimento
- ⊗ CMDB/Configuração
- ⊗ Mobilidade
- ⊗ Customização
- ⊗ Asset Management
- ⊗ Integrações
- ⊗ Design
- ⊗ Gestão Contratos
- ⊗ Certificação
- ⊗ Quadrant Gartner
- ✓ Incidentes
- ✓ Solicitações
- ⚠ Custos

2,28

Proposta 1

- ⊗ Experiência Usuário
- ✓ Mudança
- ✓ Problemas
- ⚠ SLA/Relatórios
- ✓ Base Conhecimento
- ⚠ CMDB/Configuração
- ✓ Mobilidade
- ⚠ Customização
- ✓ Asset Management
- ⚠ Integrações
- ⊗ Design
- ✓ Gestão Contratos
- ✓ Certificação
- ⊗ Quadrant Gartner
- ✓ Incidentes
- ✓ Solicitações
- ⚠ Custos

6,75

Proposta 2

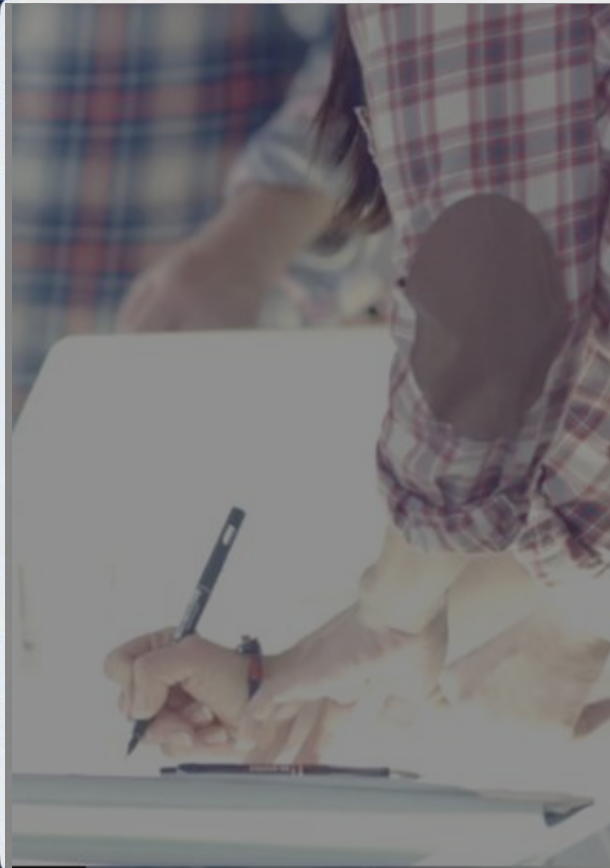
- ✓ Experiência Usuário
- ✓ Mudança
- ✓ Problemas
- ✓ SLA/Relatórios
- ✓ Base Conhecimento
- ⚠ CMDB/Configuração
- ⚠ Mobilidade
- ✓ Customização
- ⚠ Asset Management
- ⚠ Integrações
- ✓ Design
- ✓ Gestão Contratos
- ⊗ Certificação
- ⊗ Quadrant Gartner
- ✓ Incidentes
- ✓ Solicitações
- ✓ Custos

7,5

Proposta 3

- ✓ Experiência Usuário
- ✓ Mudança
- ✓ Problemas
- ✓ SLA/Relatórios
- ✓ Base Conhecimento
- ✓ CMDB/Configuração
- ✓ Mobilidade
- ✓ Customização
- ✓ Asset Management
- ✓ Integrações
- ✓ Design
- ✓ Gestão Contratos
- ✓ Certificação
- ✓ Quadrant Gartner
- ✓ Incidentes
- ✓ Solicitações
- ⊗ Custos

8,2



Desafio

Absorver a demanda com eficiência e ganhos operacionais sem comprometer a qualidade dos atendimentos

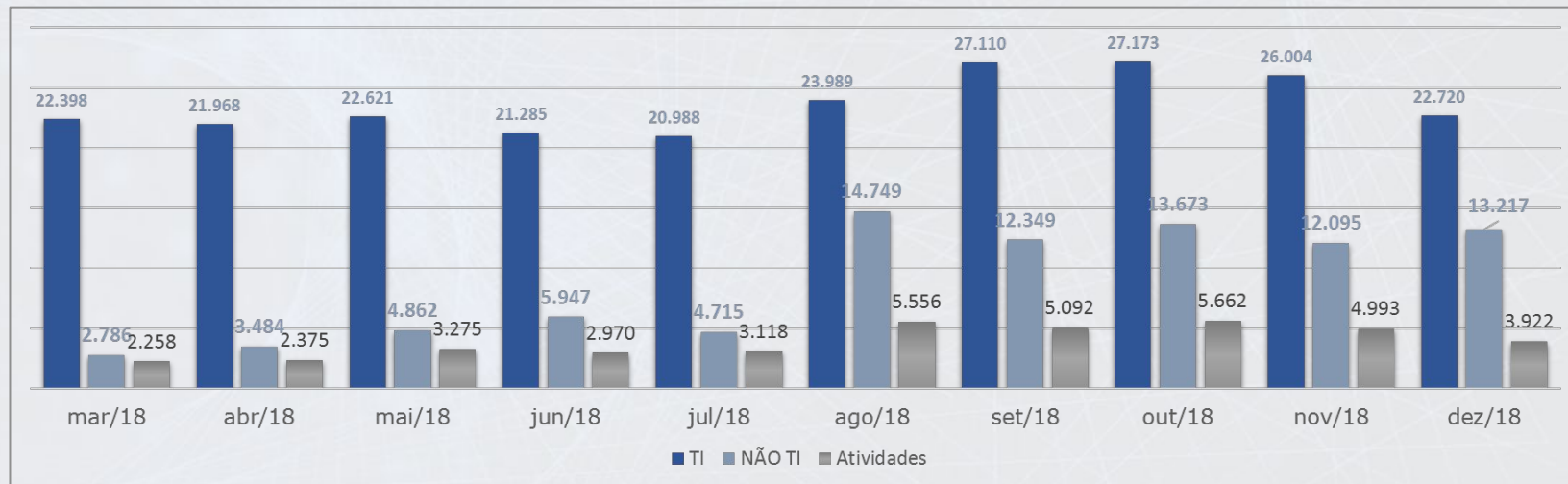


- ▣ Prazo Implementação
- ▣ Desenvolvimento
- ▣ Treinamento Usuários
- ▣ Comunicação Interna

Resultados



Resultados





O Futuro

Desenvolver e apoiar novos produtos e tecnologias

CONFERÊNCIA & EXPO HDI BRASIL 2019



Chat Bot

Automação

Multicanalidade/OmniChannel

Computação Gognitiva



Obrigado

Filipe Antunes

Gentileza preencher a ficha de avaliação dessa Sessão.