

QADS otimiza a performance do ambiente ITSM usado em todos os departamentos da Caixa

O ITSM é essencial para a CAIXA, atendendo a aproximadamente 130 mil usuários, com um recorde de 13.800 acessos simultâneos.

Desafio

O ambiente ITSM é essencial para a Caixa, já que atende a todos os departamentos da empresa, em nível nacional, incluindo suas agências, postos de atendimento e rede de lotéricas, abrangendo cerca de 130 mil usuários. O grande desafio era unificar as diversas ferramentas utilizadas para incidentes, mudanças, problemas, entre outros, visando facilitar a governança e a integração de toda a cadeia de ocorrências.

Solução

Criação do projeto Gestão de Serviços da Caixa (GSC), apoiado pelos serviços de sustentação prestados pela QADS.

Resultados

O GSC possibilita o acompanhamento do nível de serviço (SLA) das demandas atendidas pelas unidades de negócio, pessoas, infraestrutura, tecnologia e demais serviços, permitindo a gestão de todo o atendimento. A Caixa conseguiu, ainda, aumentar de 9.000 para 13.800 o recorde de acessos simultâneos ao ambiente, além de aumentar significativamente a produtividade dos usuários e o nível de satisfação com os serviços da TI.

Números

- 665 mil ativos;
- 730 mil aquisições;
- 2.209 mudanças;
- 280 fornecedores.

Considerada uma das maiores empresas de soluções de Tecnologia do Brasil e eleita uma das 100 mais inovadoras do país, sendo a empresa de TI mais bem colocada entre as listadas, a Qintess oferece soluções de consultoria estratégica orientada a dados por meio da QADS - Qintess Analytics & Decision Science. Com um time técnico altamente capacitado e parceiros líderes, a QADS é uma plataforma independente com foco na entrega de soluções data-driven e inteligência artificial, que combina métodos ágeis e design para revelar padrões e tendências ocultas e obter insights significativos, úteis e relevantes para tomada de decisões estratégicas



Professional Partner



Powered by  Qintess