



CSC BRASIL otimiza a performance do ambiente ITSM usado em todos os departamentos da CAIXA

NÚMEROS DO PROJETO

Fonte: CAIXA – Junho /2017

665 mil
ativos

730 mil
aquisições

2.209
mudanças

280
fornecedores

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

Os serviços de sustentação do ambiente ITSM que a CSC BRASIL realiza para a CAIXA têm sido fundamentais para aumentar a performance da solução desde que foram iniciados, em junho de 2016. E o ambiente ITSM, por sua vez, 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. A gestão dos ativos distribuídos na rede de atendimento, dos fornecedores e contratos relacionados a estes ativos está vinculada ao BMC Remedy.

A instituição decidiu implementar seu projeto de Gestão de Serviços da CAIXA (GSC) com a implantação do BMC Remedy versão 8.1. O **objetivo foi unificar as diversas ferramentas utilizadas para incidentes, mudanças, problemas etc.**, visando facilitar a governança e a integração de toda a cadeia de ocorrências. A contratação dos serviços da CSC BRASIL foi feita por meio de licitação pública.

Atualmente, a CETEC está em processo de migração para a versão 9.1, que deve entrar em produção até o final de dezembro, tendo como metas aumentar ainda mais o desempenho do sistema; dispor da nova funcionalidade smart reporting, com autosserviço de dashboards e relatórios; facilitar a edição de artigos de conhecimento; aperfeiçoar o atual modelo de permissões; e fornecer o histórico da vida dos ativos.



Os serviços de sustentação, 24x7, incluem desde a parametrização de requisições, customizações e tarefas de DBA à supervisão da infraestrutura, hoje composta de 50 servidores.

“Desde que esses serviços foram contratados, houve uma redução significativa de incidentes, pois nossa equipe interna, antes, não tinha conhecimento suficiente e nem tempo hábil para tratar todas as situações. Podemos dizer que o trabalho da CSC BRASIL no primeiro ano foi de *arrumar a casa*”, afirma a coordenadora de TI da CETEC.

Após os serviços de sustentação, a CAIXA conseguiu aumentar de 9.000 para 13.800 o recorde de acessos simultâneos ao ambiente. A CSC BRASIL também tem o papel de atuar junto com a BMC para a atualização constante da plataforma. Atualmente, o ITSM conta com os módulos de Incidentes, Problemas, Mudanças, Conhecimento, SRM e SLA, além de Asset e do CMDB.

O projeto Gestão de Serviços da Caixa estabeleceu o Nível de Conformidade no Tratamento de Serviços (NCTS), com notificação para a área gestora dos indicadores. A implantação do NCTS na matriz de conformidade 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 da CAIXA.

Desde maio de 2017, os usuários do GSC que registram solicitações de serviço recebem em sua caixa de e-mail as informações de conclusão do atendimento realizado. Esse e-mail de notificação é enviado automaticamente sempre que uma requisição é concluída.

O projeto Gestão de Serviços da Caixa (GSC), apoiado pelos serviços de sustentação prestados pela CSC BRASIL, aumentou significativamente a produtividade dos usuários e o nível de satisfação com os serviços da TI.



A capacitação de todos os profissionais da **CSC BRASIL**, o conhecimento especializado que eles têm do BMC Remedy e o comprometimento com o cliente fazem com que esses serviços tenham um **excelente nível de qualidade**.

Consideramos os serviços prestados eficientes e utilizamos a **CSC BRASIL** como referência para outros fornecedores.

ROSÂNGELA DE SOUZA E SILVA WANZELLER
Coordenadora de TI da Centralizadora
de Tecnologia da Informação (CETEC) da CAIXA

Sobre a CSC BRASIL

A CSC BRASIL provê soluções e serviços que apoiam os negócios de seus clientes, tornando-os mais eficientes e competitivos em um mundo cada vez mais digital. No mercado há mais de 30 anos, fornece tecnologias inovadoras e executa projetos de ponta a ponta em Gestão de Serviços, Gestão de Infraestrutura, Data Analytics e Business Intelligence, tendo como clientes grandes corporações dos mais diversos setores da economia.

