



CASO DE SUCESSO

Manufatura



Solução de Gestão de Serviços de TI Orientada à Experiência do Usuário para indústria aeroespacial

Implementado no: Brasil

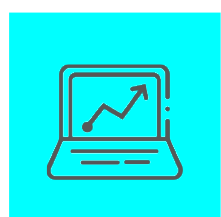
Desafio:

Operar ambientes de TI complexos e críticos, superando modelos de gestão focados apenas em SLA, reduzindo incidentes recorrentes e elevando a agilidade operacional, ao mesmo tempo em que se atendia à crescente demanda por automação, governança e práticas modernas como RPA e DevSecOps, sem aumento de custos.

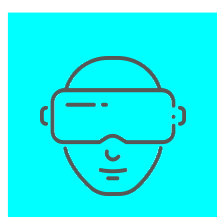
Solução:

- Transformação do modelo tradicional de suporte de TI para uma operação end-to-end, integrada e orientada à experiência do usuário.
- Unificação de múltiplas torres de serviço em um modelo único de gestão, alinhado ao negócio.
- Evolução do foco de SLA operacional para XLA, com geração de valor mensurável.
- Aumento da produtividade dos usuários e fortalecimento da TI como parceira estratégica.

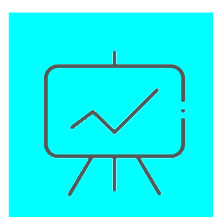
Benefícios:



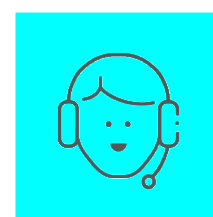
Gestão integrada e end-to-end dos chamados, **reduzindo impactos ao negócio.**



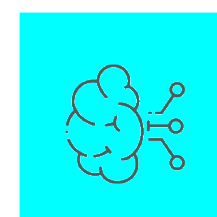
Operação orientada à Experiência do Usuário (XLA), com **maior satisfação e eficiência.**



Redução significativa de incidentes recorrentes por meio de **RCA integrado e práticas Lean.**



Automação de processos críticos, com **reduções expressivas no volume de chamados.**



Evolução do Service Desk para um Value Desk, **ampliando automação, chatbots e inteligência de dados.**

Tags: ITSM; VMI; Serviços Gerenciados de TI; XLA; Service Desk; AMS SAP; Automação; RPA; Value Desk; Experiência do Usuário; Operações de TI.