

CASES

dexian™

Cases de Sucesso: Agronegócio

Operacionalização do suporte a campo de TI de uma operação gigante e descentralizada (N2).

IT Solutions

PERFIL DO CLIENTE:

Gigante multinacional do agronegócio.

©Dexian, LLC. | 4995317265

Desafios

- O cliente possui escritórios, unidades, fábricas e fazendas dentro de todo o território brasileiro (aproximadamente 180 localidades), onde precisa de suporte de TI para as suas atividades;
- Criticidade do atendimento durante o período de safra para evitar atraso no deslocamento dos produtos;
- Controle dos ativos em cada uma das localidades;
- Controle dos chamados e manutenção das documentações para a base de conhecimento.

Solução

- A Dexian, com experiência de décadas em suporte a usuários de TI, criou a solução de suporte para o cliente, envolvendo tecnologia e pessoas.
- Foram identificadas as possibilidades de melhoria de processo para agilizar o atendimento ao usuário, implementadas através de Knowledge Base e visões analíticas no Power BI.
- O time de atendimento foi separado em 26 hubs, que cobrem todo o território nacional para atendimento às diversas localidades.
- Criado um time de gestão de demandas que atua em regime 24x7, para acionar o time técnico de plantão e garantir que chamados críticos sejam atendidos dentro do SLA.
- A coordenação estratégica analisa periodicamente os KPIs e SLAs, buscando melhoria contínua para a operação.

Resultados & Benefícios

- Aumento da disponibilidade dos equipamentos;
- Melhoria da gestão de demanda e produtividade;
- Aumento na qualidade dos serviços;
- Atendimento das demandas críticas dentro do SLA de 2h;
- Padronização de procedimentos com a implantação de base de conhecimento.

brasil.dexian.com

DE SUCESSO