

CASES

dexian™

Cases de Sucesso: Logística

Suporte à infraestrutura e gestão de ativos de TI com suporte a campo (N1 e N2) e gestão.

IT Solutions

PERFIL DO CLIENTE:

Multinacional do setor de logística.

©Dexian, LLC. | 4995317265

Desafios

- Ser o ponto único de contato do usuário para demandas de TI, independente de ser incidentes, requisições de serviços ou questões relacionadas à infraestrutura de TI, incluindo atendimento remoto (N1) e presencial (N2).
- Padronizar procedimentos e criar base de conhecimento, para ser usada por qualquer profissional de atendimento.
- Realizar entregas dentro dos indicadores esperados pelo cliente e por sua TI Global.

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, e implementadas através de FAQ e IA.
- O time de atendimento foi separado em suporte Nível 1 e Nível 2, sendo que o Nível 2 atua dentro das diversas instalações do cliente.
- A coordenação estratégica analisa periodicamente os KPIs, de forma a direcionar as atividades do time, e a Gestão de Projetos atua em parceria com este time, para garantir entregas de novas demandas.

Resultados & Benefícios

- Aumento da satisfação do usuário interno;
- Melhora na gestão de demanda e produtividade;
- Aumento da qualidade dos serviços;
- Centralização do canal de atendimento aos usuários da área de TI;
- Padronização de procedimentos e implantação de base de conhecimento.

brasil.dexian.com

DE SUCESSO