

# Case Studies



**“Escolhemos o Track-It!, pois era o mais adequado para as funcionalidades que necessitávamos, pela facilidade de utilização e pela boa relação qualidade/preço”. – refere o Eng.º Nuno Paiva.**

A Compal, oferece um portfolio de marcas que já conquistou a confiança dos consumidores, e é responsável pela produção e comercialização de sumos de fruta, néctares, refrigerantes, conservas horto frutícolas, derivados de tomate, e águas naturais e gasocarbónicas.

Como responsável pelo departamento de suporte de sistemas de Tecnologias de Informação da Compal, o Eng.º Nuno Paiva tem a seu cargo a condução e manutenção das infra estruturas, disponibilizando-as a um universo de mais de 500 utilizadores/Pcs.

Até ao ano de 2002, a gestão das solicitações dos utilizadores recebidas pelo Helpdesk da empresa, era efectuada com recurso a uma pequena ferramenta, desenvolvida apenas com o objectivo de registar os vários pedidos.

Estava identificada a necessidade de evoluir para uma aplicação que permitisse uma verdadeira Gestão de Helpdesk, que para além do registo das solicitações dos utilizadores, permitisse o seu acompanhamento até à completa resolução da situação. Considerando-se o inventário dos equipamentos o outro requisito fundamental.



Neste âmbito, foi feita uma pesquisa de mercado e o Track-It! surgiu como a ferramenta mais indicada para as necessidades da empresa .

Com a simplicidade e rapidez de implementação da nova aplicação, tornou-se rapidamente possível gerar novos processos e otimizar tarefas.

Em apenas 2 anos a melhoria de desempenho tornou-se óbvia, garantindo-se o registo e a resolução de todos os pedidos efectuados de acordo com SLAs definidos. Criou-se um relatório semanal com esta informação, e através da sua publicitação dá-se conhecimento a toda a empresa da qualidade de serviço atingida.

Os 17 técnicos que utilizam o Trackit fazem uso diário e constante desta ferramenta para a gestão de todo o tipo de solicitações, quer se trate de problemas e pedidos de Helpdesk puro e duro, quer de problemas de segunda linha.

Com base nos dados recolhidos e na análise do seu histórico têm-se tirado várias conclusões importantes, como são exemplo a confirmação da necessidade de formação em determinadas áreas e a constatação da oportunidade de aquisição de equipamento específico.

Hoje sem qualquer esforço ou consumo de tempo, o inventário do parque informático da empresa encontra-se permanentemente actualizado, de forma automática, através de um módulo do Track-It! próprio para o efeito, o Audit.

Num universo de utilizadores que gera cerca de 600 registos por dia, o Track-It! proporciona um clima de grande confiança, tanto aos utilizadores como a toda a equipa de gestão. A uns porque sabem que a sua solicitação vai ser atendida e resolvida de acordo com as melhores práticas, e aos outros porque tem ao seu dispor a ferramenta que lhes permite fazer a gestão e o controlo de cada pedido, de forma a resolvê-lo de acordo com a melhor utilização dos recursos disponíveis e dentro dos compromissos assumidos.

O Nosso  
Desafio...

...É o Seu  
Sucesso!

We Care  
nós cuidamos

We Do  
nós fazemos

factis  
engenharia  
e tecnologias de informação

Mais Informação >>>> [www.factis.pt](http://www.factis.pt) telf: +351 21 355 36 20

NUMARA  
Track-It!