

Case Studies



'Escolhemos o Track-It! porque demonstrou uma óptima relação custo benefício e uma enorme facilidade de utilização, para além de ser a ferramenta adoptada pelo grupo noutros países' - afirma Óscar Martins.

'A Páginas Amarelas, SA é uma empresa do Grupo Portugal Telecom e da World Directories que tem como missão desenvolver, comercializar, produzir e distribuir informação tratada, nomeadamente de âmbito profissional, utilizando formatos desenhados de acordo com as necessidades de comunicação dos seus clientes e anunciantes. Serve a generalidade do território Nacional, estando presente em quase todos os lares e empresas de Portugal'.

Como responsável pelo departamento de suporte de sistemas da Páginas Amarelas, SA o Eng.º Óscar Martins tem a seu cargo a gestão e manutenção de toda a infra-estrutura informática, disponibilizando-a a um universo de cerca de 440 utilizadores.

Em 2001, as Páginas Amarelas implementaram o **Track-It!** após testarem e ponderarem as várias soluções disponíveis no mercado, concretizando uma recomendação de uma empresa de auditoria internacional, no sentido da adopção de uma ferramenta que facilitasse a implementação das normas de ITIL.

O gestor destaca o aliviar dos serviços e a melhoria introduzida em processos tradicionalmente manuais, morosos e pouco fiáveis, através da sua automatização com o módulo Track-It! Receive.

Também é referida a versatilidade proporcionada pelos dados guardados pelo **Track-It!**, permitindo uma análise em tempo real do estado dos pedidos e da ocupação dos técnicos. É com base nestes dados que cada técnico assegura a gestão do seu dia-a-dia de uma forma muito mais expedita e eficiente.

O "Knowledge base" funciona como repositório de informação sobre a resolução de problemas, facilitando o rápido acesso na consulta do histórico, sendo hoje uma ferramenta de apoio imprescindível ao serviço de assistência, que reduziu substancialmente os tempos de intervenção.

No campo das estatísticas fornecidas pelos dados do **Track-It!** são sublinhadas as análises de produtividade pessoal, contribuindo em 80% para as métricas de avaliação e desempenho dos colaboradores.

No melhoramento que a implementação do **Track-It!** representou, junto dos utilizadores, assume especial relevo a divulgação de dados importantes relativos aos SLA's, monitorizando-se assim com transparência o nível e a qualidade do serviço.

Por outro lado, uma breve análise a pedidos de assistência, permite extrair conclusões importantes para a melhoria da utilização das Tecnologias de Informação pela comunidade suportada, como sejam necessidades específicas de formação, ou determinado tipo de intervenção.

O **Track-It!** veio possibilitar um ambiente de fácil acesso à informação relevante para a gestão do departamento, e tornou-se de tal forma importante que hoje faz parte do DRP (Disaster Recover Plan) das Páginas Amarelas.

O Nosso
Desafio...

...É o Seu
Sucesso!

We Care
nós cuidamos

We Do
nós fazemos