



Vivaz transformou o time de Solution Desk da AMT

A AMT é uma empresa de Cloud Computing com o propósito de garantir segurança e tranquilidade na gestão da infraestrutura do seu cliente.

Nesse sentido, a AMT oferece soluções de nuvem, sistemas de segurança, consultoria em projetos, monitoramento e gerenciamento 24/7.

É com base nas melhores práticas, metodologia e boas ferramentas, que a AMT escreve uma história de sucesso há mais de 26 anos, sendo reconhecida

no mercado pela qualidade e o atendimento diferenciado que oferece de forma customizada para cada um dos seus clientes.

Com uma cultura de melhoria contínua e tendo o melhor atendimento como prioridade, a AMT está sempre em busca de novas ferramentas e estratégias que contribuam para aprimorar sua entrega, e assim o Vivaz foi o sistema escolhido para dar suporte a essa finalidade.

Como era o departamento antes do Vivaz?

A AMT identificou que precisava de um processo mais acurado no tratamento das demandas que chegavam de seus clientes. Era necessário ter mais especificidade no tratamento dos tickets elencando suas diferentes naturezas, assim como o grau de prioridade entre eles.

Somando a isso, a empresa buscava uma ferramenta alinhada às boas práticas da ITIL, uma vez que já havia treinado e certificado toda a sua equipe para tal.

Considerando as necessidades, e critérios da AMT, com sistema baseado em ITIL e tendo a classificação de chamados como um de seus fundamentos, o Vivaz foi considerado a solução ideal.

Implantação do sistema

Com um time alinhado às boas práticas da ITIL, tudo ficou mais fácil. A implantação do Vivaz na AMT foi rápida e objetiva, os módulos do sistema, desde o módulo de incidentes até de itens de Configuração, onde a empresa gerencia os mais de 1.000 ativos e clientes, foram facilmente implementados.

O Vivaz é utilizado pelos departamentos de Atendimento e Projetos.

Resultados alcançados

Os ganhos com a implantação do Vivaz foram muitos, incluindo indicadores de desempenho e atendimento, os quais a AMT buscava dar uma atenção especial.

Com este aprimoramento, a equipe de atendimento conseguiu apurar e gerenciar melhor o controle de ativos e serviços, criando uma inteligência e uma base de conhecimento sobre a causa raiz de cada problema tratado.

Desta forma permitiu-se ter controle histórico dos atendimentos realizados de forma ágil e prática.

O retorno veio logo cedo quando a AMT percebeu que estava acompanhando o desenvolvimento do time com uma clareza maior e pela satisfação dos clientes, por conta da organização dos processos de atendimento.

A Pix e a AMT são parceiras de longa data e a aquisição do Vivaz provou que essa parceria proporciona uma sinergia que resulta em um ganho real no sucesso do seu negócio.

“O time da Pix, além de ser um fornecedor, é um grande parceiro e isso tem muito valor para a AMT. O software é estável, sem bugs e recebe constante atualização com melhorias nos processos. O Vivaz é uma solução importantíssima para a AMT hoje, faz parte do diferencial de atendimento que entregamos.”

– FLAVIO CORREIA, ARQUITETO DE SOLUÇÕES

