

SHOW CASE

CONHEÇA NOSSO PORTFÓLIO

Service  desk

|| B R A S I L

# Programação

## Sobre

Conheça nossa história



## Cases

Alguns de nossos destaques



## Clientes

Alguns de nossos parceiros



## Contato

Estamos prontos para te ouvir

## Serviços

Nossas soluções para o seu negócio



# Queremos fazer a **diferença** no seu negócio



Utilizamos as boas práticas para garantir o **sucesso** do seu projeto.

Ferramentas  
Open Source

GLPI  
Fusion e OCS Inventory

Gestão de  
Serviços

BPM ITIL  
CSC

# Por que escolher a Servicedesk Brasil?



Fundada em 2014, a Servicedesk Brasil traz soluções completas, eficientes e atende com excelência às necessidades de seus clientes. É uma das referências no mercado por se diferenciar na maneira em que conduz as etapas que garantem o **sucesso final!**

## Missão

Atender com eficiência às necessidades de nossos clientes.

## Visão

Ser a empresa referência, reconhecida como a melhor opção por clientes e colaboradores pela qualidade.

## Valores

Transparência, comprometimento, qualidade, eficiência e eficácia.



### Identificação

das necessidades, do orçamento e cronograma



### Estudos

análises, recursos e detalhamento do plano



### Execução

coordenação do plano do projeto e recursos



### Monitoramento

controle, homologação e acompanhamento



### Aceitação

formal do projeto, reunião e validação final

Conheça nossas conquistas

# Momentos Importantes



Iniciou em Projetos  
de GLPi

2006

Fundação da  
**Service**desk  
BRASIL

2014



Iniciou em Projetos  
de GLPi

2014



Gold Partner Teclib

2015

Visita a  
  
na França

2016

Grande reconhecimento do  
mercado com base nas  
entregas de Projetos e  
clientes satisfeitos em nosso  
portfólio

2017

Crescimento significativo no mercado  
possibilitando duas novas vertentes à  
ServiceDesk Brasil: ServiceDev e  
ServiceMonit

2018

Conheça nossas soluções

# Implantação do Service Desk



Alinhamento  
Estratégico

Gestão de  
Problema  
com o GLPi

Gestão de  
Projetos  
com GLPi

Gestão de  
Mudança  
com GLPi

Gestão de Base  
de  
Conhecimento

Gestão  
Administrativa

Gestão de Ativos  
(FusionInventory  
ou OCS  
Inventory)

Assessoria  
Continuada  
(Suporte Mensal)

Treinamento  
(Presencial e/ou  
EAD – ao vivo)

Desenvolvimento,  
Customização e  
Integração via API

Cloud  
Hosting  
Nuvem do GLPi

Parametrização  
da Central  
de Serviços com  
GLPi

# Como Atuamos?

Gestão & Automação de Processo/Fluxo em todas as áreas de negócio da organização



**Envio** de briefing de levantamento dos dados para avaliar nível de maturidade da empresa e documentação de processos



**Análise** estratégica do briefing pela equipe da SDB



**Registro** do perfil GLPi personalizado após avaliação das necessidades do cliente



**Planejamento** do cronograma e estruturação do projeto



**Execução e** acompanhamento do projeto



**Avaliação** da implantação



**Registro** de execução de tarefas no GLPi



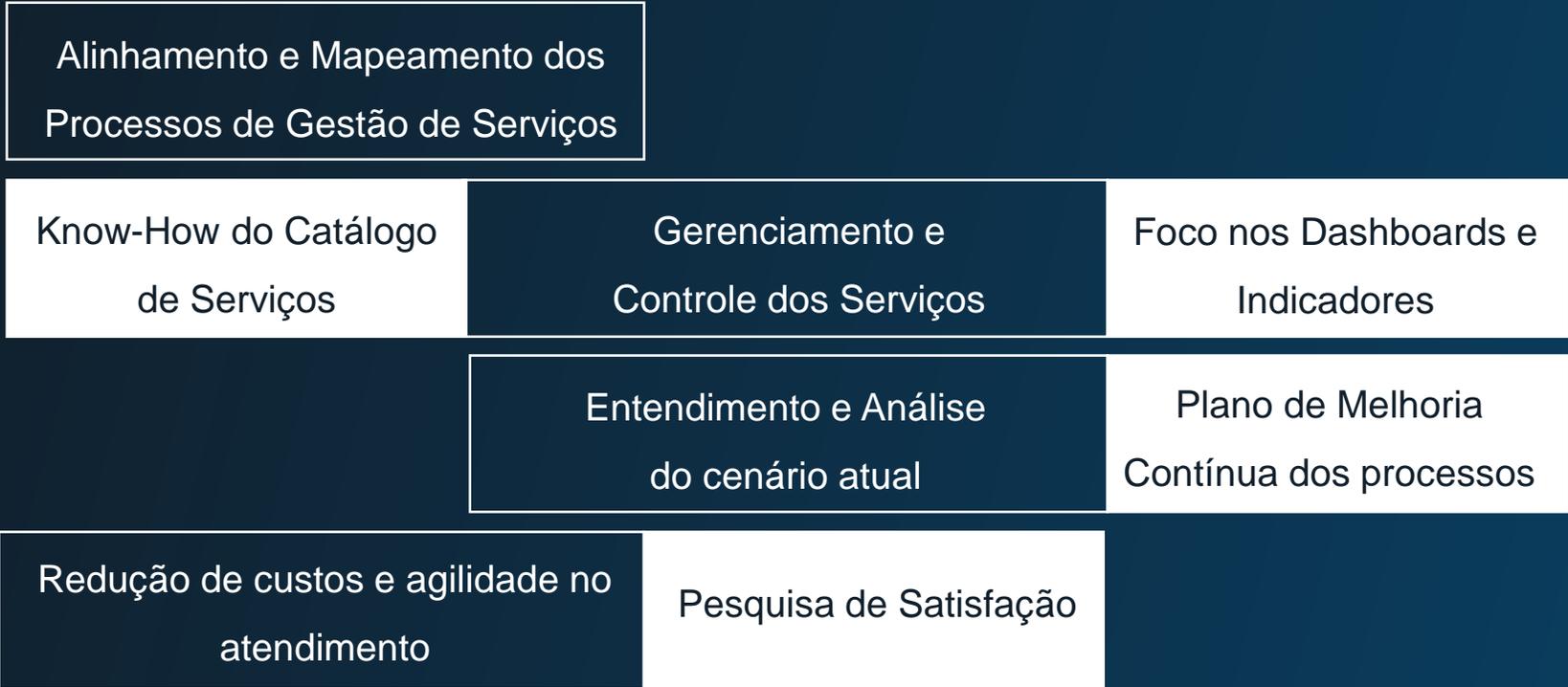
**Treinamento** técnico e administrativo



**Reunião** de entrega do projeto

# Ganhos Imediatos

Implantação do Service Desk



**+98**  
PROJETOS  
DESENVOLVIDOS

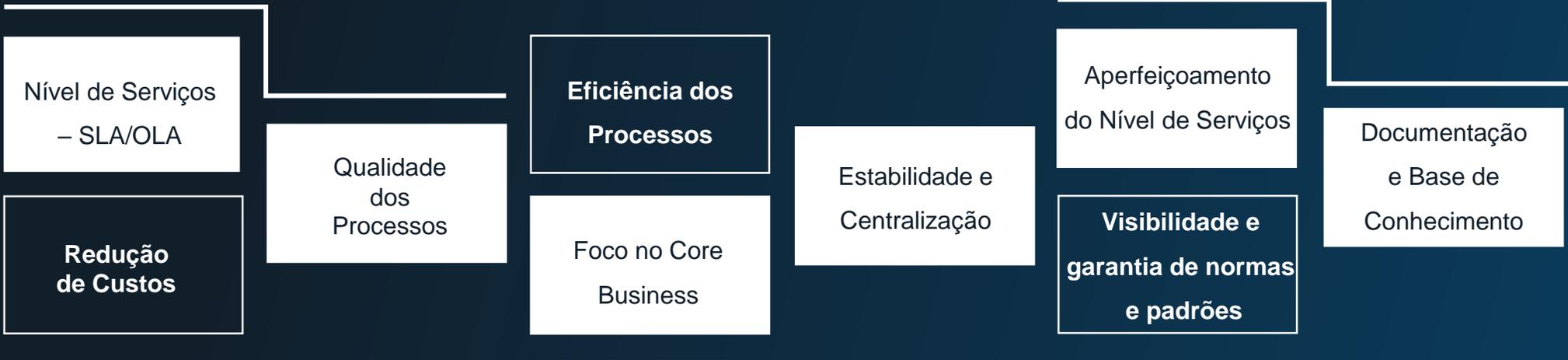
**+17**  
ANOS  
DE MERCADO

**+86**  
PROJETOS  
ESPECÍFICOS GLPI



# Visão Estratégica

Nossos projetos visam as seguintes estratégias para otimizar sua gestão



**+98**  
PROJETOS  
DESENVOLVIDOS

**+17**  
ANOS  
DE MERCADO

**+86**  
PROJETOS  
ESPECÍFICOS GLPI



CONHEÇA nossos treinamentos

# Treinamentos Certificados

O GLPi possui diversos módulos que permitem o Gerenciamento de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Projetos, Gestão de Ativos, Base de Conhecimento e Gestão Administrativa, possibilitando um controle eficiente com indicadores e ótimos resultados.

Com o nosso treinamento você aprenderá a instalar, configurar, modelar/parametrizar a sua Central de Serviços com o GLPi x ITIL.



Recomendo, ótimo curso e excelente professor. Único que conheço que tem um conhecimento imenso em GLPI. Com o curso dele consegui implementar na Faculdade de Medicina da USP.

**Rodrigo Sineider**  
Faculdade de Medicina da USP

Ótimo curso, nos traz boas praticas e uma grande ideia do funcionamento geral do GLPI.

**Rafael Nascimento**  
Centro de Genomas

Instrutor muito bem capacitado, extrovertido, e soube passar muito bem seu conhecimento sobre a ferramenta.

**Jocelaine Pereira**  
SoftMarketing

● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

**Gestão de Serviços I**

● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

**Gestão de Serviços II**

● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

**Gestão de Serviços II + III**

● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

**CMDB Inventário Eletrônico I**

● ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

**CMDB Inventário Eletrônico II**

ALGUNS de nossos

# Casos de Sucesso



## ✓ ELMO CALÇADOS

### Desafios:

- Priorizar os chamados com base na urgência e SLA
- Usuários passando dados incorretos para serem atendidos prioritariamente
- Impossível definir um SLA interno, cobrar de prestadores de serviço e mensurar produtividade da equipe
- Gestão da informação factível de erros e incompleta
- Gestão trabalhosa e demorada

“O principal desafio na Elmo era relacionado à segregação das informações no atendimento da área de TI, principalmente.

A falta de centralização das informações gerava uma série de problemas de gestão e atendimento.”

**Marcos Pessoa**

Gerente Tecnologia da Informação

ALGUNS de nossos

# Casos de Sucesso

The logo for ELMO, consisting of the letters 'ELMO' in a bold, white, sans-serif font, centered within a blue rounded rectangular background.

## Quais os resultados obtidos?

- Aumento da produtividade
- Redução do tempo de atendimento
- Redução dos custos
- Criação de um ciclo de aprendizagem
- Otimização dos processos internos.

“A implantação do GLPi nos possibilitou aumentar o controle do gerenciamento e a produtividade da equipe, por meio de um acompanhamento preciso de todos os chamados e ordens de serviço.

Além disso, melhoramos os nossos processos através da criação de uma biblioteca de conhecimento.”

**Marcos Pessoa**

Gerente Tecnologia da Informação

ALGUNS de nossos

# Casos de Sucesso

The logo for ELMO, consisting of the letters 'ELMO' in a bold, white, sans-serif font, centered within a blue rounded rectangular background.

## Melhorias implementadas com base nos indicadores

- Controle dos indicadores de performance mais relevantes para o negócio
- Gestão da produtividade, sabendo exatamente em qual atividade cada analista está trabalhando
- Controle do tempo médio de atendimento que foi reduzido drasticamente

“Estamos satisfeitos com o apoio da Servicedesk Brasil que realizou a implementação e o treinamento de nossa equipe. Contamos continuamente com o suporte e o apoio da equipe da SDB.”

**Marcos Pessoa**

Gerente Tecnologia da Informação

ALGUNS de nossos

# Casos de Sucesso



## ✓ ESTAPAR ESTACIONAMENTO

Sendo uma empresa de vanguarda desde a sua fundação em 1981, a Estapar trouxe em primeira mão para o Brasil, serviços com diferenciais tecnológicos pioneiros para o setor, como equipamentos automatizados para a operação de estacionamentos. Firmou seu diferencial competitivo ao estabelecer um contrato de exclusividade com a maior empresa de seguro de automóveis do País, a Porto Seguro.

**Fernando Santos**

Gerente Tecnologia da Informação

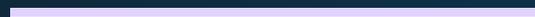
CONHEÇA alguns parceiros da Servicedesk Brasil

# Nossos clientes

Temos a satisfação em atendê-los da melhor maneira



## PÚBLICO



CONHEÇA alguns parceiros da Servicedesk Brasil

# Nossos clientes

Temos a satisfação em atendê-los da melhor maneira



## PRIVADO



SOBRE a Servicedesk Brasil

# Entre em contato

Onde fazemos **presença**, atuamos em **todo o Brasil**



## • São Bernardo do Campo

Rua Jurubatuba, 1.350 | CJ 405  
Centro - São Bernardo do Campo/SP  
+55 11 3498.7878

### Conecte-se

[contato@servicedeskbrasil.com.br](mailto:contato@servicedeskbrasil.com.br)

[servicedeskbrasil.com.br](http://servicedeskbrasil.com.br)

[glpibrasil.com.br](http://glpibrasil.com.br)

