

<http://www.computerworld.com.br>

## GESTÃO > ESTUDO DE CASO

---

### BMG usa ITIL para reestruturar service desk

(<http://computerworld.uol.com.br/gestao/2008/11/11/bmg-usa-til-para-reestruturar-service-desk>)

Por Redação do COMPUTERWORLD

Publicada em 11 de novembro de 2008 - 07h43  
Atualizada em 12 de novembro de 2008 - 16h07

#### **Instituição financeira usa biblioteca de melhores práticas para organizar, em um único sistema, todas as solicitações do setor, criando um novo canal de atendimento via web.**

O Banco BMG acaba de fazer o primeiro balanço do processo de reestruturação de seu service desk com [base no ITIL](#), concluído há seis meses. Para isso, a instituição utilizou o Spekx for ITIL, módulo do Spekx for ITIL Governance, desenvolvido pela Mindware.

A instituição mineira tem 4,5 milhões de clientes e uma rede de 600 correspondentes, com 30 mil agentes, com 1,3 mil pontos de venda próprios e 2,7 mil de correspondentes. A área de service desk do banco funciona como uma verdadeira empresa de suporte técnico, oferecendo assistência e infra-estrutura em hardware e software para mais de 20 mil lojas de correspondentes bancários parceiros, empresas privadas e pontos de venda (franquias), espalhados por todos os estados brasileiros, além de atender a mais de 3 mil usuários internos.

A partir da implementação do módulo de incidentes do Spekx for ITIL nas ilhas de atendimento - projeto que durou seis meses - o BMG passou a [controlar melhor os níveis de atendimento](#). "Outro diferencial é a possibilidade de acesso via web. A agilidade proporcionada permitiu a criação de um novo canal de atendimento, com abertura de solicitações via web, e também a emissão de campanhas de satisfação aos usuários", explica a coordenadora geral de suporte a usuários service desk do BMG, Fernanda Bonsucesso.

Após seis meses de utilização, o BMG teve um aumento de 44,93% no volume de registros, já que agora é possível registrar todos os chamados em um só sistema. Houve uma redução de 28,38% nas solicitações finalizadas com atraso, graças aos alertas e avaliações de qualidade enviadas aos atendentes, usuários e gestores. Foi registrado também um aumento de 24,07% no total de solicitações finalizadas no 1º nível de atendimento. Agora, a média geral no atendimento em 1º nível está entre 80% e 92,25% dos chamados. "Este resultado se deve a maior facilidade de acesso à base de conhecimento, bem como a adoção de scripts", explica Fernanda.

O público usuário do service desk está dividido em três ilhas de atendimento: usuários internos, que normalmente apresentam dúvidas sobre o sistema operacional e correio eletrônico; pontos de venda, em que a maioria tem dificuldade de manuseio nas impressoras; e correspondentes bancários e revendas, que têm como principal dúvida a navegação nos sites do banco direcionado ao setor de crédito consignado, o BMGConsig e ao financiamento de veículos, o BMGVeículos.

Cada público tem características e necessidades específicas, mas a solução conseguiu unir em uma só tela todas as áreas de atendimento. "Criamos parâmetros para cada um dos atendimentos. No momento do registro, ao escolher o tipo de serviço prestado, o formulário muda dinamicamente, apresentando somente as informações necessárias para aquele atendimento", explica a coordenadora.

O atendimento aos chamados do Service Desk é feito por 23 técnicos, divididos em dois níveis. As solicitações resolvidas no 1º nível são encerradas automaticamente; para as que necessitam de aprovações, o próprio sistema emite um e-mail fazendo a requisição. Após o encerramento do pedido, o solicitante tem oito horas úteis para reabrir a solicitação, sendo este tempo controlado pela ferramenta. Ao expirar o prazo, o sistema processa o encerramento definitivo.

O Banco BMG registrou lucro líquido de 507,59 milhões de reais em 2007, contra lucro líquido de 263,23 milhões de reais no exercício anterior, variação de 92,8%. Com o resultado, o patrimônio líquido da instituição pulou de 1,004 bilhão de reais para 1,328 bilhão de reais. A rentabilidade patrimonial ficou em 38,2% em 2007, contra 26,2% em 2006. Em 2007, a carteira de crédito mantida em balanço pelo BMG cresceu 54%.