

Case de sucesso – Ampliando o compliance de SAM com ServiceNow

Descubra como a parceria Porto e 4Matt ajudou a empresa a fortalecer o compliance de SAM com a plataforma ServiceNow.

Empresa
Porto Seguro

Indústria
Seguro

Colaboradores
13.000

Projeto
Ampliando o compliance
de SAM com ServiceNow

97%

redução de scripts
executados manualmente

92%

dos inventários de
servidores on-premises,
automatizados

93%

redução de tempo na
geração de conformidade e
visibilidade

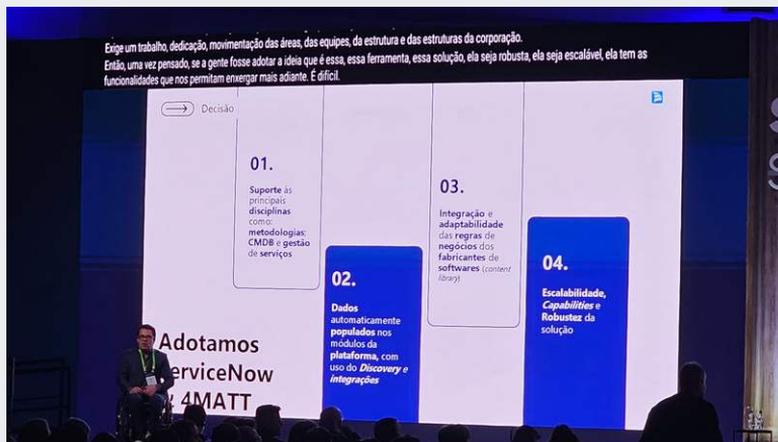
No dia 28 de agosto de 2024, São Paulo foi palco do maior ServiceNow Summit do mundo. Durante o evento, o case de sucesso da Porto se destacou, mostrando como a empresa, em parceria com a ServiceNow e a 4Matt, conseguiu transformar suas operações por meio de automação e gestão eficiente. O case chamou a atenção ao detalhar os desafios enfrentados, as soluções implementadas e os resultados expressivos alcançados.

A Importância de um Projeto Inovador

A Porto, uma das maiores empresas do setor, atende 17 milhões de clientes, conta com 13 mil funcionários, 36 mil corretores independentes e 3,3 milhões de usuários do app Porto. Diante da crescente demanda e da necessidade de modernização de seus processos, surgiu a necessidade de um projeto inovador que automatizasse operações críticas, melhorasse a visibilidade e conformidade das informações e otimizasse a gestão de serviços.

Desafios e objetivos

A Porto enfrentava o desafio de gerenciar processos manuais complexos e demorados, o que limitava a eficiência operacional. O principal objetivo era reduzir drasticamente o uso de scripts manuais e automatizar a maior parte dos processos, especialmente no gerenciamento de inventários de servidores on-premises, para melhorar a conformidade e a visibilidade das operações.



Slide apresentado no ServiceNow Summit São Paulo 2024 – Escopo de implantação

Obstáculos e Métricas

Antes da implementação do projeto, os processos eram inteiramente manuais, o que exigia tempo e recursos significativos. Com a adoção das soluções ServiceNow, os resultados foram impressionantes:

- Redução de 97% nos scripts executados manualmente.
- Automação de 92% dos inventários de servidores on-premises.
- Redução do tempo de coleta de informações de D+30 para D+1.
- Redução do tempo de geração de conformidade e visibilidade de D+15 para D+1.



Slide apresentado no ServiceNow Summit São Paulo 2024 – Ganhos do projeto

Personalizações e Adaptações

A Porto adotou o Integration Hub e os módulos ITOM Discovery, ITAM e IRM (Gestão de Riscos) da ServiceNow, personalizando-os para atender suas necessidades específicas. Algumas das principais práticas incluíram:

- **Planejamento:** Workshops foram realizados para envolver diretamente todas as equipes.
- **Discovery:** Foco inicial em sistemas operacionais, gerando insumos necessários para avançar na visão de conformidade de software.
- **Conformidade:** Cadastro e normalização dos contratos de software, além da reconciliação das informações descobertas.
- **Finalização:** Desenvolvimento de dashboards para visibilidade no uso de licenças e na saúde do discovery da rede.

Lições Aprendidas e Feedback do Cliente

A experiência da Porto com a ServiceNow revelou a importância de um planejamento detalhado e de uma abordagem colaborativa para a implementação de grandes projetos. O uso das melhores práticas e a escalabilidade da solução ServiceNow foram fundamentais para o sucesso do projeto. O feedback da Porto foi extremamente positivo, destacando a robustez da solução e a capacidade de atender às principais disciplinas, como metodologias, CMDB e gestão de serviços.

Este case de sucesso não só demonstra os ganhos significativos que a Porto obteve com a automação e gestão eficiente, mas também serve como inspiração para outras empresas que buscam inovar e melhorar suas operações.



Foto com alguns membros das equipes da 4Matt, Porto e ServiceNow