Case de sucesso

Gestão inteligente de ativos: integração entre HAM, CMDB e CSDM impulsiona governança e eficiência

Projeto conduzido pela 4MATT estabelece uma base sólida para a governança de ativos, alinhando práticas de HAM à estrutura do CSDM e consolidando a confiabilidade da CMDB.

Empresa
Confidencial

Indústria
Seguradora

Colaboradores
+15.000

100%

Aderência ao modelo CSDM

90%

Acuracidade do CMDB

96.4%

Cobertura de ativos de hardware (HAM)

Desafios e objetivos

A empresa enfrentava dificuldades para manter a rastreabilidade dos ativos de hardware e uma baixa confiabilidade dos dados da CMDB. Além disso, não havia aderência formal ao modelo CSDM (Common Service Data Model), dificultando a padronização e integração entre processos e ferramentas de TI.

O projeto da 4MATT teve como objetivos:

1. Implantar práticas de HAM com rastreabilidade e governança.
2. Organizar e higienizar os dados da CMDB.
3. Estruturar os domínios e relacionamentos do CSDM.
4. Garantir compliance, visibilidade e suporte à gestão de serviços.

"A estruturação da CMDB com base no CSDM foi um divisor de águas para nosso ambiente. A 4MATT trouxe clareza, metodologia e agilidade."

-Feedback Cliente

Obstáculos e métricas

Entre os principais obstáculos estavam a ausência de processos claros de inventário, duplicidade de registros e falta de visibilidade entre os times de TI. A 4MATT utilizou uma abordagem colaborativa com entregas iterativas, promovendo alinhamento contínuo com as áreas envolvidas.

Os resultados foram expressivos:

- **+96% de cobertura HAM.**
- **90% de acuracidade na CMDB.**
- **100% de aderência ao CSDM, consolidando uma base confiável para gestão e automações.**

Personalizações e Adaptações

Durante o projeto, a equipe da 4MATT personalizou dashboards, integrou fontes externas de dados e organizou os catálogos de serviços conforme o modelo CSDM. Foram criados processos de governança contínua e indicadores de saúde da base.

Lição aprendida e impacto

A principal lição foi a importância da integração entre práticas de HAM e os pilares do CSDM para garantir que a CMDB reflita a realidade do ambiente de TI e seja útil para tomadas de decisão, auditorias e automações.

O impacto vai além dos números: o projeto preparou a empresa para uma gestão mais estratégica dos ativos, com governança contínua e ganhos reais de eficiência.