

Implementação de ITSM e CSM

Descubra como a parceria com a 4MATT ajudou a ONR a ter mais eficiência, rastreabilidade e integração para os processos

Empresa
ONR

Indústria
Registros de Imóveis

Colaboradores
2000

Centralização da gestão de serviços de TI e atendimento ao cliente

Maior rastreabilidade das informações.

Base sólida para melhoria contínua dos processos.

Introdução

Em um cenário em que a eficiência e a experiência digital são diferenciais estratégicos, a ONR decidiu dar um passo decisivo em sua jornada de transformação. A empresa buscava consolidar uma plataforma única para gerenciar tanto os serviços internos de TI quanto o atendimento ao consumidor, garantindo mais rastreabilidade, agilidade e governança. O [projeto de implementação dos módulos de ITSM e CSM no ServiceNow](#), conduzido pela 4MATT em parceria com a ServiceNow, consolidou-se como uma iniciativa inovadora que trouxe ganhos significativos em eficiência operacional, integração e melhoria contínua dos serviços.

Desafios iniciais

A ONR buscava uma solução capaz de elevar a qualidade da gestão de serviços de TI e atendimento ao cliente, mantendo o foco em eficiência, integração e experiência.

O objetivo era criar uma plataforma única de gestão que atendesse tanto ao time interno quanto aos consumidores finais.

Entre os destaques da entrega:

1. Estruturação de processos alinhados às [boas práticas ITIL](#).
2. Automação de notificações, relatórios e dashboards.
3. Parametrização de SLA para maior controle e visibilidade.
4. Personalização de portais (do funcionário e do consumidor) com identidade visual própria.

Dificuldades técnicas

A transformação digital exigiu a colaboração de múltiplas áreas, tanto de negócio quanto técnicas. Entre as principais dificuldades enfrentadas, destacam-se: A garantia de integração entre diferentes sistemas, como Google (CaaS e Single Sign-On), EntraID; além de estruturar fluxos de notificações, relatórios e dashboards personalizados.

Esses desafios foram superados graças à colaboração ativa dos times envolvidos e ao modelo de governança estabelecido pela 4MATT.

O processo

Com execução da 4MATT, a implementação dos módulos de ITSM e CSM foi estruturada em pilares sólidos:

- Mapeamento dos processos e levantamento de requisitos junto às áreas envolvidas.
- Parametrização dos módulos nativos do ServiceNow (ITSM e CSM).
- Configuração de SLAs, notificações e relatórios.
- Personalização dos portais de funcionário e consumidor.
- Desenvolvimento de integrações estratégicas com sistemas corporativos.
- Construção de dashboards em tempo real para gestão à vista.

Impactos e benefícios

O projeto gerou impactos expressivos para a ONR:

1. Maior rastreabilidade e visibilidade das informações.
2. Padronização e automação dos processos de TI e atendimento ao cliente.
3. Integração fluida com os sistemas já utilizados.
4. Redução do retrabalho e aumento da eficiência operacional.
5. Base sólida para a melhoria contínua e evolução digital.

Além disso, o projeto possibilitou que tanto a equipe interna quanto os consumidores finais experimentassem uma experiência mais ágil, transparente e eficaz.

Feedback do Cliente

Wagner dos Santos, Analista de Governança de TI da ONR, agradeceu todo o apoio e suporte da 4MATT no desenvolvimento do projeto.

“Agradeço imensamente a todos que estiveram comigo nessa jornada, em especial à 4MATT, nossa parceira na implantação, e a todos os times internos que contribuíram para chegarmos até aqui. Esse é só o começo de uma trajetória de evolução contínua. Seguimos avançando com inovação, eficiência e transformação digital!” – Wagner dos Santos

Conclusão

O projeto de Implementação dos módulos ITSM e CSM na ONR representa um marco na evolução digital da organização. Com a expertise da 4MATT e a tecnologia da ServiceNow, a empresa conquistou uma gestão integrada, padronizada e voltada para resultados, fortalecendo sua capacidade de atender com excelência tanto as demandas internas de TI quanto as necessidades dos consumidores.

Esse case evidencia como inovação, governança e parceria estratégica são capazes de transformar a forma como as organizações lidam com seus serviços, tornando-se mais eficientes, seguras e preparadas para o futuro.