



## Sicoob Crediserv aumenta disponibilidade das aplicações com a DX4 Tecnologia

Sicoob Crediserv

### O cliente

Constituída em 05 de junho de 1997, iniciou sua caminhada em uma sala cedida pela EMDURB, nas dependências do antigo setor de Área Azul, localizada à rua 1º de Agosto nº 10-17 Centro Bauru -SP. Já em dezembro de 1997, contava com aproximadamente 300 sócios. No ano de 2000 destacou ainda mais obtendo o 5º lugar em melhores do ano no mesmo ranking da Central. Almejando tornar-se uma cooperativa mais forte, em maio de 2001, através da Assembleia, alterou seu Estatuto Social, que passou a denominar-se CREDISERV, possibilitando assim a extensão do atendimento a todos os servidores públicos da Prefeitura, DAE, Emdurb, Cohab, Câmara e Funprev. Em 2005 foi inaugurado o novo prédio da sede do Sicoob Crediserv, com a presença de associados, diretores, funcionários e autoridades locais, para melhor atender seus associados numa instalação moderna e apropriada a uma cooperativa.

### Ambiente antes da solução DX4

Cláudio Tavares, Gestor da Sicoob, comenta que estava em busca de uma empresa especializada para realizar a gestão interna de TI, acompanhar em tempo real tudo o que estiver acontecendo e ainda que trouxesse melhores práticas de mercado para nosso ambiente de TI. Temos um ambiente de TI complexo e de alta disponibilidade dos serviços, pois o fluxo de atendimento ao público é muito alto e se algum serviço ficar indisponível, as áreas de negócios param, mas principalmente os atendimentos. Estávamos à procura de uma empresa especializada que simplificasse o ambiente de hardware e software e que tivesse o suporte e monitoramento em tempo real integrados.

### Resultados após a contratação da solução

Em parceria com a DX4 Tecnologia, contratamos a Solução **DX4 Service Desk** e **Monitoramento Proativo**, que agrega funcionalidades de monitoramento e acompanhamento em tempo real do desempenho e estado de toda a infraestrutura, controles dos incidentes de forma simples e direta e também um ponto único de contato na empresa para resolução de incidentes.

O conjunto de soluções da **DX4 Tecnologia**, é responsável pelo alto nível de atendimento e gerenciamento das necessidades de TI da Sicoob, diariamente são realizadas atividades para resolução, entre eles, acompanhamento, ajustes e análises de problemas no ambiente, proporcionando de forma rápida e proativa soluções para nossos problemas.

“Atualmente eliminamos os desafios de gerenciar o ambiente de TI e temos as resoluções dos problemas através de um único canal de atendimento, de forma rápida e proativa e ainda com garantia da disponibilidade dos serviços através de um SLA acordado”, conclui Cláudio Tavares.

### Soluções aplicadas ao ambiente

- **DX4 Service Desk com Contrato de Suporte Mensal e Monitoramento Proativo**