



## Banco Modal

Banco Modal amplia controle de processos com solução da BMC Software

Geografia  
Rio de Janeiro, Brasil

Indústria  
Instituição Financeira

### NECESSIDADE DE NEGÓCIO

A instituição atua focada em operações de atacado para o mercado corporativo e precisava implementar todos os processos do Information Technology Infrastructure Library (ITIL), e ter controle sobre estes processos.

“Antes, a abertura de chamado era descentralizada e feita por e-mail, telefone e até verbalmente”, conta Leandro Ferraz, Gerente de Tecnologia do Banco Modal. “O atendimento era realizado na mesa do usuário e não existiam controles, tais como relatórios gerenciais, prioridades, histórico, controle de recorrências, SLA, gerenciamento, etc”, diz o executivo.

### SOLUÇÃO

O Banco Modal adotou a ferramenta de Service Desk Express da BMC Software. Com a ferramenta a área de Help Desk está se estruturando de forma adequada para atender as necessidades da instituição. Agora, o Banco Modal conta com vários recursos gerenciais que aumentaram a produtividade e a qualidade do serviço prestado. Questões como correlação de eventos, priorização de atendimento, impacto, gravação, análise e medição de nível de serviço (SLA), estão completamente endereçados conforme a política estabelecida pela instituição.

Os ganhos do projeto já podem ser mensurados, pois o Modal pode, agora, ter um controle maior de possíveis problemas, tomando por base a coleta de informações específicas, como estimativa de quantidade e custos de atendimento de primeiro, segundo e terceiro níveis. Após essa coleta, o Banco Modal realizará comparações percentuais com relação à redução do número/custo de chamados resolvidos pelo próprio usuário e pelos atendentes, utilizando a base de conhecimento e as funcionalidades adicionais da ferramenta.

Toda a execução do projeto é feita em parceria com a Wired Tecnologia, integradora de soluções, que atuou na venda, implementação e consultoria. A Wired será responsável ainda pela prestação de serviço dos primeiros suportes. “Conseguimos racionalizar a gestão das operações, assegurando uma perfeita integração entre a área de tecnologia e os clientes internos do banco”, afirmou Carlos Valle, Diretor Geral da Wired Tecnologia.

### RESULTADOS

- > Ampliou a visão dos seus negócios de maneira alinhada com a infra-estrutura tecnológica;
- > Redução do número de chamados mensal de mais de 2.500/mês para cerca de 1.200 chamados/mês;
- > Utiliza a área de Tecnologia da Informação de maneira estratégica, aumentando a produtividade e otimizando o gerenciamento de seus ambientes;
- > Ganho de produtividade no tratamento de mudanças complexas;
- > Redução de retrabalhos causados por mudanças mal planejadas;
- > Ganho de produtividade nos tratamentos de incidentes e problemas;
- > Redução do tempo de reparo, baseado na integração entre todos os processos;
- > Aumento da disponibilidade dos sistemas e satisfação dos usuários;
- > Melhoria na qualidade dos indicadores que auxiliaram a identificação das oportunidades de melhoria;

O Banco Modal, banco múltiplo de carteira de investimento, sediado no Rio de Janeiro, adotou a ferramenta de Service Desk Express da BMC Software, líder mundial no fornecimento de soluções que asseguram disponibilidade e performance de aplicações críticas de negócios. A instituição atua focada em operações de atacado para o mercado corporativo e precisava implementar todos os processos do Information Technology Infrastructure Library (ITIL), e ter um controle sobre estes processos.

Com a ferramenta, a área de Help Desk está sendo estruturada de forma adequada para atender as necessidades da instituição. Agora, o Banco conta com vários recursos gerenciais que aumentaram a produtividade e a qualidade do serviço prestado. Questões como correlação de eventos, priorização de atendimento, impacto, gravação, análise e medição de nível de serviço (SLA), estão completamente endereçados conforme a política estabelecida pelo Modal.

Os ganhos do projeto já podem ser mensurados, pois o Modal pode, agora, ter um controle maior de possíveis problemas, tomando por base a coleta de informações específicas, como estimativa de quantidade e custos de atendimento de primeiro, segundo e terceiro níveis. Após essa coleta, o Banco Modal realizará comparações percentuais com relação à redução do número/custo de chamados resolvidos pelo próprio usuário e pelos atendentes, utilizando a base de conhecimento e as funcionalidades adicionais da ferramenta.

#### **SOBRE O BANCO MODAL**

A história do Banco Modal inicia em 1995, como distribuidora de títulos e valores mobiliários que, em 1996, transformou-se em banco comercial. Em 1999, obteve autorização para operar como banco múltiplo, o que vem fazendo desde então, focado em operações para clientes corporativos. Já em fevereiro de 2006, tornou-se agente de custódia de valores mobiliários credenciado na Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia (CBLC) e, em dezembro do mesmo ano, obteve autorização para prestar serviços de banco liquidante. Finalmente, em 2007 houve maior expansão com novos escritórios para o Modal Asset Management e MDL Realty Incorporadora. Enquadrado na categoria de médio porte, o Banco Modal alcançou patrimônio líquido de R\$ 144 milhões em dezembro de 2007, com crescimento de 25,5% em relação a dezembro de 2006. Atualmente, possui classificação de risco BBB-(bra) atribuída pela Fitch Ratings.

O Banco Modal segue firme na sua filosofia de ser o melhor banco de investimentos genuinamente brasileiro. Hoje, é um dos únicos no seu segmento com sócios executivos que trabalham no Banco, acompanhando de perto todas as operações realizadas. No dia-a-dia, esta é uma vantagem competitiva que imprime agilidade aos negócios. Site: <http://www.modal.com.br>

“Antes, a abertura de chamado era descentralizada e feita por e-mail, telefone e até verbalmente. O atendimento era realizado na mesa do usuário e não existiam controles, tais como relatórios gerenciais, prioridades, histórico, controle de recorrências, SLA, gerenciamento, etc”

— Leandro Ferraz  
Gerente de TI  
Banco Modal

#### **Principais Produtos Utilizados:**

- > **BMC Service Desk Express Suite**
- > **BMC Service Desk Express Change Management**

#### **Sobre a BMC Software**

A BMC Software é líder no fornecimento de soluções que permitem que as empresas automatizem e alinhem sua área de TI às necessidades dos negócios. Por meio do Business Service Management – BSM e de Serviços de Automação, as soluções da BMC apoiam os sistemas das empresas, aplicações, banco de dados e gerenciamento de serviços. A BMC Software registrou a receita de US\$ 1,73 bilhões em seu ano fiscal finalizado em 31 de Março de 2008. Mais informações no site: [www.bmc.com](http://www.bmc.com)



To learn more about how BMC can help activate your business, visit [www.bmc.com](http://www.bmc.com) or call 1 (800) 841-2031

BMC, BMC Software, and the BMC Software logo are the exclusive properties of BMC Software, Inc., are registered with the U.S. Patent and Trademark Office, and may be registered or pending registration in other countries. All other BMC trademarks, service marks, and logos may be registered or pending registration in the U.S. or in other countries. ITIL® is a registered trademark, and a registered community trademark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office, and is used here by BMC Software, Inc., under license from and with the permission of OGC. All other trademarks or registered trademarks are the property of their respective owners. © 2008 BMC Software, Inc. All rights reserved. Origin date: 07/08



\* 9 2 9 8 7 \*