

## CASE DO SETOR AGROPECUÁRIO

A TIVIT oferta um suporte completo de serviços integrados de tecnologia para a uma das principais empresas de agronegócio e alimentos mundial e uma das maiores exportadoras, que atua de forma integrada, do campo à mesa do consumidor.

A empresa conta com cerca de 20 mil colaboradores, e atua em mais de 100 instalações, entre fábricas, usinas, moinhos, portos, centros de distribuição e silos. Diante desta realidade, a TIVIT presta o suporte às operações com um Centro de Serviços Compartilhados (CSC) e com a gestão completa do ambiente de TI.

O escopo do trabalho do CSC contempla o suporte a colaboradores e fornecedores desta grande empresa, por meio de diferentes canais: portal, chat, e-mail e telefone. Este suporte é monitorado pela plataforma em Cloud, o Neoflow, sistema de workflow, que permite a gestão de todo o ciclo dos processos de negócios em uma única interface.

Isso contribui efetivamente para a padronização de processos, a consistência de dados, o acesso rápido ao histórico dos clientes, o controle de SLAs, a agilidade em customização e a rapidez na tomada de decisões.

A gestão do ambiente tecnológico também inclui outros serviços críticos, como a gestão de servidores, storage, banco de dados, segurança da informação, telecomunicações, monitoramento das operações e serviços ao usuário final, além da gestão de aplicações e todo ambiente SAP, com mais de 300.000 SAPs e suporte funcional a 3.400 usuários.

### Destaques do cliente

**16.600**

produtores cadastrados para venderem diretamente à empresa

**150**

unidades no Brasil

Maior exportadora de agronegócio e a

**3ª maior**

exportadora do Brasil em todos os setores.

**+20 mil**  
colaboradores

### Destaques operacionais

**+400 mil**

usuários suportados através do CSC

Suporte funcional a

**3,4 mil**

usuários

**18 mil**

incidentes/mês no Service Desk

Field Service com suporte a mais de

**5 mil**

estações de trabalho