

CPPA

Pakistan Electricity Market Operator

 **Pakistán**

 **350 funcionários**

 **Setor de eletricidade**

A Central Power Purchasing Agency Guarantee Limited (CPPA-G) organiza e opera o mercado competitivo de eletricidade, administrando o comércio de eletricidade e as liquidações de pagamento entre geradores, licenciados e consumidores. Seu trabalho se concentra em manter o equilíbrio do mercado, garantindo termos bilaterais corretos e permitindo que cada parte escolha seu comprador/vendedor.

35 agentes

10 departamentos

180 serviços disponíveis no catálogo

Caso de sucesso

Como a CPPA-G criou uma experiência de suporte unificada com a InvGate

Desafio

Como a agência responsável pela operação do mercado competitivo de energia do Paquistão, a CPPA-G atende a várias partes interessadas ao mesmo tempo. Essa complexidade era tratada com várias cadeias de e-mail, tornando as operações de suporte lentas e confusas.

A adição de observadores e colaboradores de diferentes departamentos era confusa para todos os envolvidos, especialmente para problemas complexos, e os gerentes achavam difícil ter uma visão clara do desempenho dos departamentos porque não podiam acessar métricas padronizadas.

Solução

No início de 2022, a Agência selecionou a empresa de consultoria de transformação digital Rovingapps para implementar e aumentar suas operações com as soluções da InvGate. Com o InvGate Service Management, a CPPA-G encontrou uma ferramenta que poderia atender efetivamente aos departamentos de TI e não TI e entidades externas, centralizando todas as operações de suporte em um local fácil de usar. Além disso, foi capaz de padronizar os processos para alcançar a excelência do serviço e adotar o caminho para a certificação ISO 20000.

✓ Catálogo de serviços centralizado

A principal meta da implementação do Service Management era consolidar o catálogo de 180 serviços em uma plataforma de ponto de contato único (SPOC) para garantir a adoção do usuário e eliminar a dependência de cadeias de e-mail para suporte.

✓ Portal de autoatendimento

Projetado com uma interface intuitiva e acessibilidade móvel, o portal de autoatendimento rapidamente ganhou popularidade entre os usuários que dependiam dele para relatar incidentes, rastrear solicitações e acessar o catálogo CPPA-G.

✓ Flexibilidade para vários departamentos

A flexibilidade da InvGate permitiu que a CPPA-G configurasse o sistema para vários departamentos, com acesso personalizado e configurações de visibilidade para cada uma de suas dez áreas. Como a InvGate é baseada em permissões, os administradores puderam conceder permissões aos observadores e colaboradores sem nenhum custo, melhorando a visibilidade e a responsabilidade em toda a organização.

✓ Painéis e relatórios personalizados

A capacidade de criar painéis e relatórios personalizados permitiu que a CPPA-G visualizasse os dados mais relevantes para suas operações, facilitando o monitoramento do desempenho e a tomada de decisões informadas.



"Com o InvGate Service Management somos capazes de alcançar essencialmente a sinergia de suporte. Há um único lugar para ir: os usuários adoram a nova experiência do portal, que é uma mudança absoluta para nós. Mesmo que esteja espalhado por diferentes grupos e equipes, é um único lugar para buscar ajuda. Do ponto de vista do usuário final, agora somos um departamento de suporte completo, o que é incrível."

Arshad Javed Minhas
Chief Information Officer da CPPA-G

Integração do InvGate Asset Management

A integração de InvGate Service e Asset Management melhorou significativamente as operações de suporte da CPPA-G ao proporcionar uma visibilidade completa de seu inventário de TI.

Essa combinação permitiu que a agência conectasse as funcionalidades de sua mesa de serviço com as capacidades de Gestão de Ativos, permitindo uma abordagem mais eficiente e simplificada para lidar com solicitações e incidentes de TI.



Dados confiáveis

Com a arquitetura baseada em agentes da InvGate, a CPPA-G obteve acesso a dados confiáveis sobre a saúde de seus ativos, incluindo especificações de hardware, licenças de software e detalhes de conformidade.



CMDB

Serviu como um repositório único para todas as informações de ativos de TI, incluindo hardware, software, dispositivos de rede e equipamentos de usuário. Essa centralização forneceu à CPPA-G uma visão abrangente de seu ambiente de TI para gerenciar efetivamente o ciclo de vida de seus ativos, desde a aquisição até a aposentadoria.



Gestão de Ativos de TI

Forneceu um inventário unificado de todos os ativos de TI, incluindo hardware, software e contratos, o que ajudou a CPPA-G a otimizar a alocação de recursos e garantir a conformidade com os requisitos regulamentares.

Descubra uma nova maneira de gerenciar suas operações de TI.

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.

