

## ESTUDOS DE CASO

### ► SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DE LISBOA e ACCENTURE

A Accenture implementou uma solução de CRM/PRM & Contact Center na Santa Casa da Misericórdia. O objetivo foi disponibilizar uma visão única e integrada dos clientes e parceiros, de modo a suportar eficientemente toda a organização. Este projeto contou com a implementação de um Contact Center moderno (baseado em cloud), integrado com uma componente transversal de CRM/PRM, permitindo de forma sustentada e estandardizada, prestar um serviço de excelência aos clientes e parceiros, assim como obter um conjunto de informação que permite proactivamente melhorar e otimizar o serviço da Santa Casa da Misericórdia

### ► ANACOM e AXIANS

A ANACOM identificou a necessidade de transformar a forma como os seus funcionários colaboravam e geriam a informação. Para responder a este desígnio, foi necessário repensar as ferramentas de produtividade existentes e, com o suporte da AXIANS, adotou uma solução de colaboração na cloud, para todos os seus funcionários. A dimensão da segurança foi também um dos *drivers* principais deste projeto pelo que foi também adotada uma solução em cloud para garantir a gestão correta da identidade corporativa e mecanismos robustos de autenticação. A solução adotada, pelo facto de ser *cloud based*, revelou-se ainda particularmente adaptada ao novo paradigma de trabalho provocado pela pandemia COVID-19, permitindo que não houvesse perturbação na atividade da ANACOM, uma vez que a organização já tinha os meios para trabalhar remotamente

### ► GEBALIS e NOS

A NOS apoiou a Gebalis, empresa que tem como missão gerir a habitação municipal de Lisboa, a evoluir para uma solução de cloud pública e soluções avançadas de segurança na cloud, externalizando a sua infraestrutura de datacenter e serviços, através de um roadmap de transformação para a cloud, que permitiu melhor alinhar o investimento à dinâmica natural do crescimento.

### ► IPDJ e INETUM

Com o principal objetivo de evoluir e modernizar a sua infraestrutura tecnológica, promovendo uma melhor gestão e flexibilidade dos recursos, o IPDJ – Instituto Português do Desporto e Juventude, I.P. migrou, com a Inetum e a Microsoft, todos os seus postos de trabalho e workloads existentes no Datacenter de Lisboa para a Cloud. O projeto de transformação e adoção da Cloud incluiu, até ao momento, as componentes de Modern Workplace e Datacenter, ambicionando, através da reengenharia de processos, evoluir para uma maior otimização do Datacenter e a criação de soluções para tratamento de dados, com recurso a funcionalidades de Inteligência Artificial.