

Caso de sucesso

Caixa Pré-Pagos avança na gestão ágil com **Jira e Confluence**

Com o suporte da Unlimit,
a Caixa Pré-Pagos implementou
o Jira e Confluence para conquistar novos
patamares de **governança e agilidade**



Sumário

- 03 Introdução
- 04 As dores do crescimento acelerado
- 05 Desafios identificados: sobrecarga operacional e suas consequências
- 06 Transformação em tempo recorde
- 09 Apoio da Unlimit para a maturidade operacional
- 11 Resultados e benefícios
- 13 Feedback e futuro: expansão do uso das tecnologias
- 15 Trabalhe com evolução e transformação digital para seu negócio com a Unlimit

Introdução

A Caixa Pré-Pagos é uma empresa de meios de pagamento eletrônico da Caixa Cartões que nasceu de uma parceria com a VR Benefícios e a Sem Parar, e oferece soluções inovadoras de cartões pré-pagos para gestão de benefícios e despesas corporativas.

Com a operação em rápido crescimento, a empresa passou a enfrentar gargalos operacionais, que eram potencializados pela falta de um sistema de gerenciamento integrado.

As solicitações vinham em grande volume e por muitos canais – e-mail, Microsoft Teams, WhatsApp e pessoalmente –, o que resultava num processo de gestão desorganizado, com priorização por ordem de chegada. A Unlimit assumiu o desafio de alavancar as capacidades do Jira, Jira Service Management e Confluence para rapidamente transformar esse cenário.

12 semanas

O tempo total de implementação das soluções Jira, JSM e Confluence foi menor do que três meses

30% de resolução pró-ativa

Cerca de um terço dos chamados sequer chegam a ser abertos, uma vez que os problemas são resolvidos por observabilidade, a partir de alarmes e automações, antes de chegarem a impactar os usuários

+18 projetos

Foram implementados mais de 18 projetos simultaneamente durante o processo de adaptação das ferramentas

100% priorização automatizada

Foi criado um sistema de priorização automatizada desenvolvido pela Unlimit, que define critérios claros para estabelecer a ordem dos chamados

As dores do crescimento acelerado

O cenário da Caixa Pré-Pagos antes da transformação

A **Caixa Pré-Pagos** tem experimentado um crescimento acelerado nos últimos anos. Com uma operação cada vez mais complexa, a empresa teve que enfrentar um grande desafio: superar gargalos operacionais, causados, em grande parte, por falta de um sistema de gerenciamento integrado.

A gestão das operações era feita de maneira fragmentada, com pedidos e solicitações de diferentes departamentos chegando por diversos canais. Isso gerava uma grande sobrecarga para a equipe de TI e operações, que lidava com uma enxurrada de demandas sem uma hierarquia clara de prioridades e sem ferramentas adequadas para gerenciar o volume crescente de tarefas.

O uso de planilhas e softwares independentes tornava o processo de controle de ativos, gestão de contratos e resolução de problemas mais lento e propenso a erros. Com uma equipe enxuta e o apoio de parceiros terceirizados, a falta de um sistema integrado de gestão impactava diretamente a produtividade e a capacidade de escalar suas operações de maneira eficiente.

Desafios identificados: sobrecarga operacional e suas consequências

Sem um sistema adequado, as solicitações chegavam por diversos canais, muitas vezes se acumulando e competindo entre si. A ausência de uma estrutura integrada para organizar e priorizar essas demandas se tornou um dos principais obstáculos para a empresa. O resultado era um ambiente de trabalho onde a equipe frequentemente se sentia sobrecarregada e sem visibilidade adequada sobre o que precisava ser feito com mais urgência.

Entre os principais desafios estavam:



Sobrecarga da equipe: a equipe de TI e operações lidava com uma grande quantidade de notificações por e-mail, Teams e WhatsApp, resultando em perda de tempo e dificuldades na gestão do fluxo de trabalho.



Gestão de ativos fragmentada: acompanhamento de equipamentos como notebooks, SIM cards e headsets era feito manualmente, sem uma plataforma centralizada.



Falta de priorização de demandas: demandas de diferentes naturezas chegavam de forma desorganizada, sem critérios claros para definição de urgência.



Ausência de automação: muitos processos, como controle de reembolsos e gestão de compras, eram realizados manualmente, dificultando a eficiência e gerando erros.



Falta de integração entre áreas: cada departamento utilizava suas próprias ferramentas e métodos, o que complicava ainda mais a colaboração entre as equipes.

Transformação em tempo recorde

Jornada até o Jira Service Management e soluções da Unlimit

Diante dos desafios de crescimento e sobrecarga operacional, a **Caixa Pré-Pagos** precisava de uma solução robusta que pudesse centralizar suas operações, automatizar processos e trazer visibilidade para suas equipes. A empresa já tinha conhecimento prévio sobre o Jira, devido à sua experiência com a versão on-premise da ferramenta. No entanto, faltava uma implementação estratégica que conectasse suas diferentes áreas de atuação e fosse capaz de escalar conforme a demanda.

A equipe da Unlimit entrou como parceira estratégica nesse processo, ajudando a Caixa Pré-Pagos a explorar o potencial das soluções **Jira Service Management (JSM), Confluence e Jira,**

enquanto adaptava essas ferramentas para atender às necessidades específicas da empresa.

Ao longo da implementação, a Unlimit desempenhou um papel fundamental em mapear os fluxos de trabalho, entender os processos internos e sugerir melhorias que levariam a uma transformação rápida e eficiente. A escolha por uma solução SaaS foi crucial, oferecendo à Caixa Pré-Pagos a flexibilidade necessária para continuar crescendo sem se preocupar com a infraestrutura.

Implementação ágil e colaborativa

Dois dos principais triunfos no processo foram o suporte da Unlimit e a velocidade da implementação. **Em menos de 12 semanas, a Unlimit conseguiu não apenas instalar o Jira Service Management e o Confluence, mas também entregar um mapeamento completo dos fluxos operacionais da Caixa Pré-Pagos, envolvendo praticamente as áreas da empresa.** Isso incluiu a criação de portais personalizados para diferentes tipos de requisições, automação de chamados e integração com outros sistemas, como a nuvem da Azure.

A precisão e atenção aos detalhes da Unlimit durante cada etapa da implementação foram fundamentais para o sucesso da nossa transformação.

Bruno Santos,

Coordenador de Infraestrutura e SI, Caixa Pré-Pagos

Mesmo com a gestão simultânea de 18 projetos, a Unlimit garantiu que todos os detalhes fossem atendidos, desde o acionamento de desenvolvedores até as questões de segurança. Isso possibilitou que a Caixa Pré-Pagos não apenas organizasse suas operações, mas também criasse uma base sólida para futuras expansões.

Em menos de 12 semanas, conseguimos não só organizar nossas operações, mas elevar nossa maturidade operacional a um novo patamar, garantindo agilidade e eficiência em toda a empresa.

Bruno Santos,

Coordenador de Infraestrutura e SI, Caixa Pré-Pagos

Soluções implantadas: de chamados à gestão de ativos

A parceria com a Unlimit trouxe um pacote completo de soluções que revolucionaram o modo como a Caixa Pré-Pagos gerenciava suas operações diárias. Entre as principais soluções implantadas estão:

Jira

A implementação do Jira permitiu uma gestão ágil dos projetos de TI, conectando diretamente as demandas que surgem no Jira Service Management (JSM) com as iniciativas tecnológicas da empresa. Essa integração melhorou a comunicação entre as equipes, garantindo respostas mais rápidas às demandas críticas de TI.

Jira Service Management

O Jira Service Management centralizou as solicitações de todas as áreas da empresa, desde TI até o jurídico, através de portais personalizados e filtragem automática por grandes temas. Isso reduziu drasticamente a desorganização causada por múltiplos canais de comunicação.

Confluence

O Confluence se tornou a principal base de conhecimento e documentação para todos os projetos da Caixa Pré-Pagos, consolidando processos, registros de sprints, evoluções e decisões críticas. A solução facilitou a colaboração entre as equipes, permitindo que todas as informações relacionadas ao desenvolvimento de software e outros projetos estivessem centralizadas e acessíveis em tempo real.

Apoio da Unlimit para a maturidade operacional

Durante o processo de implementação do Jira Service Management, a Unlimit ajudou a estruturar um sistema de análise de 6 perguntas que define a prioridade automática dos chamados, garantindo que as solicitações mais críticas sejam atendidas com maior agilidade. Esse sistema trouxe uma solução personalizada para o fluxo de trabalho da Caixa Pré-Pagos, permitindo uma melhor gestão das demandas de maneira mais eficiente e organizada.

Além disso, a **Unlimit** foi fundamental para elevar a maturidade operacional da **Caixa Pré-Pagos**. Ao mapear e documentar os processos, a Unlimit ajudou a empresa a adotar práticas de **ITSM**, que não existiam anteriormente, proporcionando uma visão clara e integrada das operações. Com isso, a empresa passou a priorizar atividades críticas e automatizou grande parte do trabalho manual, tornando seus processos mais ágeis e eficientes.

Outro aspecto importante foi a criação de um sistema de controle de ativos e reembolsos, que agora opera com formulários personalizados diretamente integrados ao financeiro. Isso eliminou a necessidade de aprovações manuais, permitindo que a equipe se concentrasse em atividades mais estratégicas.

À medida que a transformação digital avançava, a adoção das soluções da Unlimit foi se espalhando naturalmente para outras áreas da empresa. Departamentos como **jurídico** e **financeiro** começaram a automatizar seus fluxos de trabalho pelo JSM. Recentemente, o setor de **RH** iniciou a utilização do **JSM** para a gestão de seus projetos e processos de ITSM, dando seus primeiros passos na automação de fluxos de trabalho. Esse movimento reflete a evolução contínua da Caixa Pré-Pagos rumo a uma operação completamente integrada e digital.

Unlimit: inovação sem limites

Há mais de dez anos, a **Unlimit** tem ajudado empresas a impulsionar suas operações e superar desafios com soluções de ponta.

Temos nos destacado por fornecer soluções de ponta que ajudam empresas brasileiras a enfrentar os desafios de transformação digital. Com suporte especializado em ITSM, agilidade e compliance,

ajudamos clientes a alcançarem novos níveis de eficiência e agilidade, oferecendo não apenas tecnologia, mas também suporte estratégico para que empresas como a **Caixa Pré-Pagos** alcancem novos patamares de maturidade operacional.

Com uma visão clara de como otimizar processos e integrar soluções tecnológicas, a Unlimit garante que cada etapa da transformação digital seja conduzida de maneira ágil e eficiente. Seu compromisso em entregar soluções sob medida para o mercado nacional faz dela a parceira ideal para empresas que buscam modernizar suas operações e aumentar sua competitividade.

Resultados e benefícios

Agilidade e eficiência em toda a operação e expansão para outros setores

A implementação das soluções da Unlimit transformou completamente a Caixa Pré-Pagos, proporcionando resultados visíveis e concretos de forma rápida. A empresa, que antes gerenciava suas operações de forma descentralizada, agora conta com uma estrutura ágil e centralizada, capaz de suportar o crescimento rápido e constante. Entre os principais benefícios obtidos estão:



Automação de 30% dos chamados: chamados proativos são agora resolvidos antes de qualquer impacto aos usuários, otimizando a operação e reduzindo significativamente o retrabalho.



Sistema de priorização automatizado: o sistema de 6 perguntas criado em conjunto com a Unlimit eliminou a subjetividade e trouxe clareza para a priorização das demandas.



Gestão de ativos eficiente: agora, a Caixa Pré-Pagos possui visibilidade em tempo real dos seus ativos, como notebooks e SIM cards, permitindo uma alocação mais eficaz e um controle preciso sobre os recursos físicos.

Além desses ganhos, a transformação digital está se expandindo para outros setores, como o RH, que recentemente iniciou sua implementação de gestão de projetos e ITSM. Com isso, áreas que antes estavam presas a processos manuais estão agora adotando um novo nível de automação e eficiência.

Hoje temos confiança total nas ferramentas que implementamos com a Unlimit, desde o Jira até o Confluence. A automação nos permitiu trabalhar de forma muito mais organizada, resolvendo problemas antes mesmo que nossos usuários percebam.

Bruno Santos,

Coordenador de Infraestrutura e SI, Caixa Pré-Pagos

Feedback e futuro: expansão do uso das tecnologias

O feedback das equipes da **Caixa Pré-Pagos** sobre a nova estrutura foi extremamente positivo. A aderência às soluções da Unlimit superou as expectativas, com áreas como **TI, financeiro, jurídico** e, agora, **RH**, utilizando o Jira Service Management como ferramenta principal de suas operações. Esse nível de integração permitiu que a empresa operasse com muito mais agilidade, controlando melhor suas demandas e respondendo de forma mais eficiente aos desafios do dia a dia.

Com a transformação digital se expandindo para outros departamentos, a **Caixa Pré-Pagos** já planeja a implementação de sistemas de **autosserviço** e a adaptação de regras de priorização automatizada em todas as suas áreas. Essa expansão é vista como um passo estratégico para consolidar ainda mais os ganhos de eficiência e garantir que a empresa continue crescendo de forma sustentável.

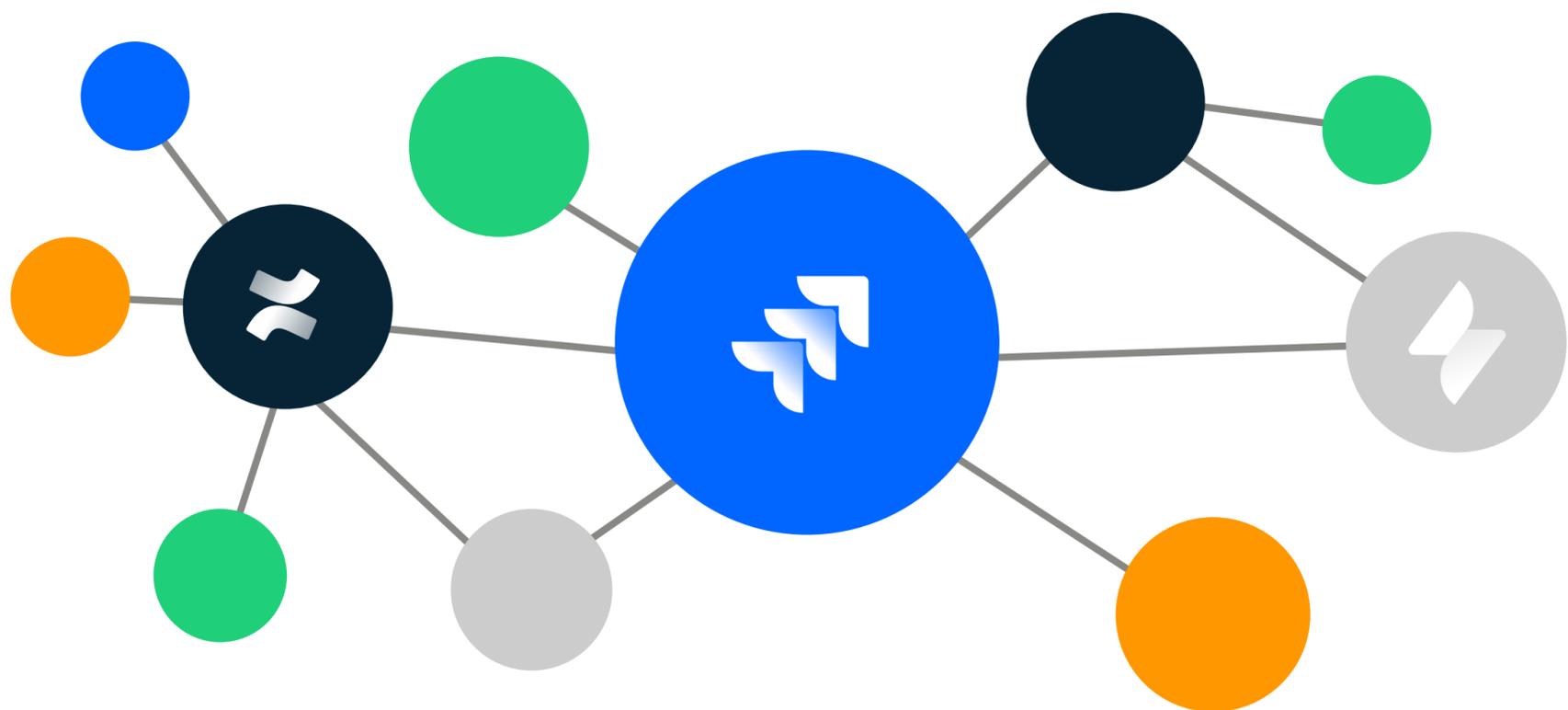
A parceria entre Unlimit e Caixa Pré-Pagos trouxe não apenas eficiência e automação para as operações da Caixa Pré-Pagos, mas também permitiu que a empresa se preparasse para o futuro, expandindo suas soluções para novos setores e áreas estratégicas.

A Unlimit foi muito mais do que uma fornecedora de tecnologia. Eles mapearam nossos processos, entenderam nossas necessidades e entregaram uma solução que nos trouxe maturidade operacional e agilidade para crescer. Agora, com a expansão para outros setores, estamos prontos para atingir novos níveis de eficiência.

Bruno Santos,

Coordenador de Infraestrutura e SI, Caixa Pré-Pagos

Com **reuniões semanais**, a **Unlimit continua apoiando a equipe da Caixa Pré-Pagos** no mapeamento de novas oportunidades, ajustes finos nos fluxos de trabalho e na resolução de dúvidas. **Isso garante que a empresa continue evoluindo em sua jornada de transformação digital.**



Trabalhe com evolução e transformação digital para seu negócio **com a Unlimit**

Se a sua empresa também está buscando melhorar sua agilidade, eficiência e integração, fale com os especialistas da Unlimit. Com uma abordagem personalizada e soluções tecnológicas sob medida, a Unlimit pode ajudar sua organização a alcançar novos patamares de maturidade operacional.

Entre em contato conosco:

 contato@unlimit.com.br

 +55 11 2246-2981

