



Transformando sua Gestão

em um Centro de
Eficiência e Lucratividade

TI & MSPs

A Máquina de Escalar Serviços

Contexto 2026

De Suporte à Gestão Estratégica

O mercado de TI não compra mais horas, compra disponibilidade. Em 2026, o suporte deixou de ser um "conserto de máquinas" para se tornar o motor de escala do prestador. O risco real é a comoditização do serviço e a erosão da margem de lucro por falta de automação e proatividade.

Os 5 Gargalos de Margem

1

Overhead de gestão

logando em múltiplas ferramentas.

2

Atendimento 100% reativo

(modo "apagador de incêndio").

3

Dificuldade em provar valor

nas reuniões de fechamento de mês.

4

Técnicos ociosos ou sobrecarregados

por má distribuição.

5

Serviços extra-contratuais

realizados e não cobrados.

Modelo Operacional

→ **Monitoramento (RMM)**

→ **Ticket Automático**

→ **Script em Massa**

→ **Relatório BI**

→ **Apresentação de ROI**



Checklist 30/60/90 Dias

30 dias

Migrar clientes para plataforma única;
padronizar inventário.

60 dias

Configurar automações de rotina
(updates/patches) e catálogo cobrável.

90 dias

Implementar pesquisas
CSAT/NPS automatizadas.

KPIs de Negócio

Tíquetes por Dispositivo:

Tíquetes por Dispositivo: Indicador de estabilidade da infraestrutura.

Utilization Rate:

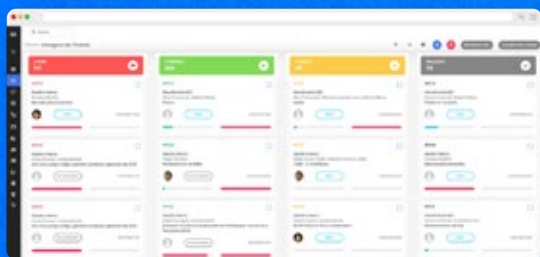
Utilization Rate: % de tempo do técnico em chamados resolutivos.

Churn Rate e LTV:

Churn Rate e LTV: Saúde financeira da base.



Funcionalidades Milvus

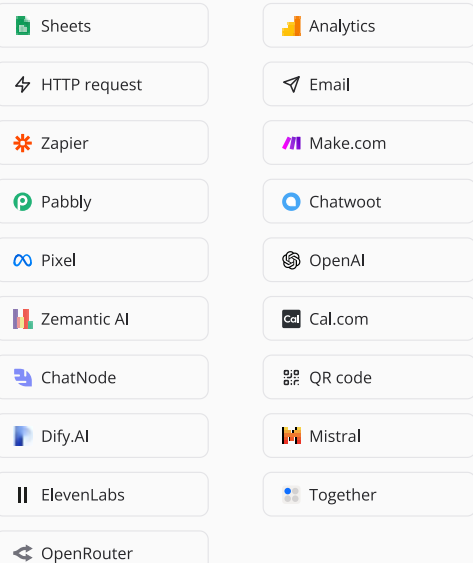


Gestão de Projetos

Módulo que permite gerenciar projetos robustos que envolvam grandes hierarquias, vários colaboradores e setores diferentes

Integrações

Integrações com diversas plataformas que facilitam a gestão da rotina profissional



Atuação Remota

Funcionalidades que são executadas de forma remota como Inventário e Monitoramento de Dispositivos, aumentando a eficiência do Suporte



Case de Impacto

Empresa de ERP

Cenário/Volume

Gestão de suporte para uma base massiva de 729 clientes distintos.

O Problema

Fragmentação de informações e dificuldade em manter o padrão de qualidade em larga escala.

O que foi implementado:

1. Arquitetura Multitenancy

Centralização de todo o ecossistema de clientes em um único local com isolamento de dados.

2. Padronização de Processos

Criação de fluxos de atendimento replicáveis para centenas de empresas simultâneas.

Resultado

Escala operacional sem precedentes e visão clara de performance individual por cliente.

Mentoria **MSP 10x**

O que entrega:

Calculadora de Utilization Rate
+ Template de Relatório de Valor
+ Plano 30-60-90.

Duração:

Consultoria de 60 minutos.

Elegibilidade:

MSPs que buscam escala e automação.

Amplie a sua capacidade de prestação de serviço



Software de Gestão
de Demandas, Help Desk e IA

milvus.com.br