

 ALLSHORES

📍 Bermuda

👤 Mais de 600 funcionários

🏢 Serviços de seguros e financeiros

A Allshores é um grupo global de seguros e serviços financeiros formado pela fusão da BF&M e da Argus. Juntas, as organizações trazem décadas de experiência no setor, uma força de trabalho internacional e operações consolidadas em diversas regiões.

- 42% de adoção do autoatendimento.
- Gerenciamento de Mudanças consistente e controlado em toda a organização, garantindo que todas as mudanças sejam visíveis, rastreáveis e governadas.
- Desempenho do SLA estabilizado, com as equipes cumprindo consistentemente as metas de resposta e resolução.

Caso de sucesso

Como a Allshores unificou dois sistemas de TI em uma única plataforma de serviços após uma fusão global

Após a fusão da BF&M e da Argus, a Allshores precisava consolidar dois ambientes de TI em uma única abordagem de Gerenciamento de Serviços. O objetivo era simplificar a colaboração entre continentes, acelerar as mudanças, promover o autoatendimento e dar às equipes a capacidade de adaptar os processos internamente à medida que a organização continuava a crescer.

Desafio

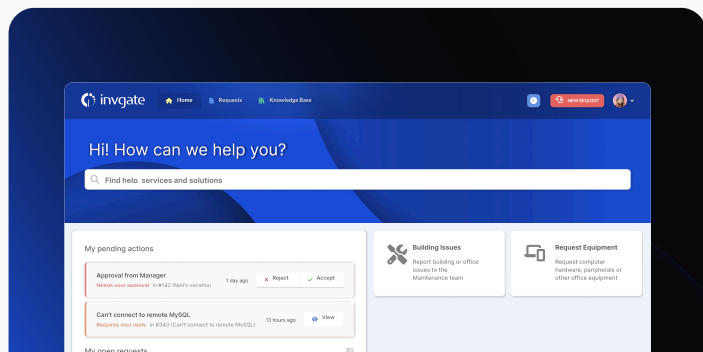
Antes da fusão, a Argus e a BF&M operavam em plataformas ITSM diferentes: ServiceNow e Ivanti. Em ambos os casos, as alterações de configuração, correções e melhorias dependiam muito do envolvimento do fornecedor. Mesmo pequenos

ajustes podiam levar semanas ou meses para serem concluídos e, à medida que a organização se fundia e crescia, essa falta de flexibilidade limitava sua capacidade de adaptar sistemas e processos de forma eficaz em todas as regiões.

Solução

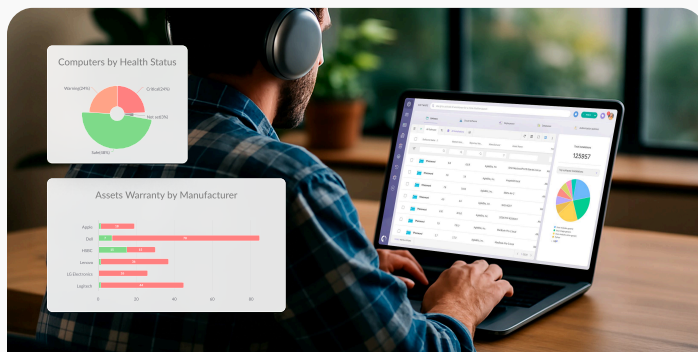
Com o InvGate Service Management, a equipe de TI obteve controle direto sobre os fluxos de trabalho e as operações diárias. Processos que antes levavam mais de um ano para serem implementados entraram em operação em apenas alguns meses. A adoção foi imediata, mesmo por usuários de negócios sem experiência em TI, proporcionando às equipes globais uma experiência consistente e incentivando o autoatendimento em toda a organização.

- ✔ **Processo unificado de Gestão de Mudanças**
Antes da InvGate, as aprovações de mudanças aconteciam por meio de e-mails dispersos, conversas informais e chamados locais. Diferentes escritórios seguiam seus próprios métodos, muitas vezes sem visibilidade ou documentação. Agora, cada solicitação de mudança passa por um processo único e governado. As aprovações e notificações são totalmente automatizadas e toda a atividade é refletida em um calendário de mudanças compartilhado, proporcionando a todas as equipes visibilidade imediata das próximas implementações. Essas mudanças permitiram que a equipe agisse rapidamente onde o risco é baixo, aplicasse uma governança robusta onde o risco é alto e mantivesse tudo auditável, automatizado e alinhado aos objetivos de negócio.
- ✔ **Portal de autoatendimento e centralização de solicitações**
A Allshores centralizou as solicitações de TI em um único portal, facilitando o envio, o acompanhamento e o Gerenciamento de Solicitações pelos funcionários. A interface intuitiva impulsionou a adoção. A empresa passou de um portal sem uso e com recebimento de solicitações por e-mail para mais de 42% dos usuários utilizando o portal de autoatendimento.
- ✔ **Relatórios e visibilidade para a liderança**
A integração com o Power BI proporcionou à liderança informações em tempo real sobre SLAs, cargas de trabalho e desempenho em equipes internas e externas. Com os painéis personalizados da InvGate, a Allshores pôde acompanhar KPIs, status de mudanças, conclusão de PIRs e correlação de incidentes. Todos esses dados contribuíram para decisões operacionais mais embasadas.
- ✔ **Automação para apoiar a colaboração**
O roteamento e as aprovações automáticas reduziram o trabalho manual e melhoraram a coordenação entre TI e negócios, ajudando as equipes a responder mais rapidamente sem aumentar a sobrecarga de processos.



“Já fazia um bom tempo que tentávamos incentivar o autoatendimento, mas antes as pessoas simplesmente não usavam o portal, preferindo enviar um e-mail. A InvGate mudou isso drasticamente. A interface é mais limpa e fácil de usar, não só para a TI, mas também para os nossos usuários. Agora, os usuários acessam o portal diretamente, em vez de nos enviarem um e-mail.”

Sjoniece Wolffe
Gerente de Entrega de Serviços de TI na Allshores.



“O que nos levou um ano e meio para construir no Ivanti, eu construí em poucos meses com a InvGate: um módulo completo de Gerenciamento de Mudanças. Honestamente, com outras ferramentas, acho que isso não seria possível. Consegui realizar algo muito importante em um período muito curto, e isso me deu uma boa imagem. E, devo dizer, é muito divertido; estou me divertindo de novo no trabalho.”

Weston Thomsom
Gerente de Mudanças na Allshores.

O que vem a seguir?

Com a base de Gerenciamento de Serviços já estabelecida, um dos projetos mais aguardados pela Allshores é a configuração dos fluxos de trabalho de integração e desligamento de funcionários na InvGate.

A equipe também busca expandir os recursos de automação e IA utilizando o Agente Virtual de Serviço da InvGate para fortalecer o autoatendimento e reduzir tarefas repetitivas.

Empresas líderes em todo o mundo confiam na InvGate

