



invgate

&

Arcos
Dorados



Caso de Sucesso

Gastronomia

**Como a Arcos Dorados
centralizou vários help desks
em uma única plataforma e
reduziu em 20% o número de
solicitações tratadas por mês.**



+100.000
Funcionários



2.255
Restaurantes



19
Países

Números alcançados com a InvGate

1400

Incidentes
resolvidos por mês

4000

Escritórios

250

Agentes

3000

Equipamentos
de rede

Objetivos

- ✓ A Arcos Dorados tinha vários provedores de help desk, cada um com seu próprio sistema de gerenciamento.
- ✓ A empresa não era proprietária das informações.
- ✓ Dependência de fornecedores para mudanças e ajustes.

Resolução

- ✓ Centralizar todos os help desks em uma única plataforma.
- ✓ Unificar o catálogo de serviços.
- ✓ Compartilhar conhecimento.
- ✓ Gerenciamento padronizado dos requisitos de TI da organização.

Melhorias

- ✓ Implementação do InvGate Service Management em modo SaaS.
- ✓ Implementação do InvGate Assets (Legacy) em modo on-premise.

Resultado

- ✓ Redução de 20% no número de solicitações graças à automatização.
- ✓ Redução dos tempos de gerenciamento.
- ✓ Propriedade da informação e conhecimento.

**Descubra uma nova maneira de gerenciar
suas operações de TI**

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.



Entrevista

Nancy Eersky

Gerente de End-User Services

Quais foram os problemas que os levaram a abandonar a antiga ferramenta de Gerenciamento de Serviços?

Na Arcos Dorados, temos vários provedores de Help Desk (5 no total) que dependem da Divisão que atendem. Cada um desses provedores costumava ter sua própria ferramenta de gerenciamento para nos atender. A ideia do plano é ter todos os help desks sob nossa ferramenta de gerenciamento e, assim, compartilhar o conhecimento e o catálogo de serviços entre todos eles.

Quais ferramentas de itsm vocês estavam usando antes da InvGate?

Service Manager para Incidentes e PPM para Mudanças.

Que mudanças vocês notaram depois de implementar a InvGate?

A grande diferença em termos de valor é que agora somos donos da informação e do conhecimento e antes só podíamos nos basear no que os fornecedores diziam. Por outro lado, toda vez que precisávamos de algo (novo agente, nova categoria, relatório, etc.) tínhamos que esperar muito tempo para obtê-lo. Mas agora, como nós mesmos gerenciamos a ferramenta, esses tempos foram reduzidos.

Outro ponto a ser destacado é que conseguimos nos integrar à InvGate, o que nos permitiu automatizar a geração de um grupo de casos que hoje em dia não precisam passar pelo help desk. Isso nos permite economizar em termos do número de solicitações tratadas.

O que fez vocês escolherem a InvGate em vez de outras opções?

A relação custo-benefício e a facilidade de administração sem a necessidade de recursos especializados.

Como foi a implementação da InvGate?

Começamos sem nenhum conhecimento técnico e com a ajuda da equipe da InvGate conseguimos fazer isso sem maiores problemas. Foi realmente muito rápido e fácil na fase inicial.

Desde que começaram a utilizar o InvGate Service Management, observaram alguma mudança na sua equipe de suporte, na área de TI ou nos usuários finais?

Acho que com a InvGate houve mais envolvimento porque é muito fácil de usar e não dependemos de um fornecedor. O que quer que os grupos de suporte peçam, nós podemos fazer.

O que mais gostam na InvGate?

A interface do usuário final, a facilidade de administração e os relatórios.

Você acha que o modelo de serviço na nuvem faz diferença?

Acho que é bom não termos que nos preocupar com a manutenção da infraestrutura. Isso pode ter sido um fator limitante em nossa decisão.

Por que outras organizações deveriam escolher a InvGate?

É fácil de adotar e muito bem recebido pelos usuários. Novamente, o custo-benefício é muito conveniente.

Há alguma lição aprendida que possamos compartilhar?

O processo de seleção: a relação custo-benefício é muito boa. Outras ferramentas podem ter mais funcionalidades, mas nossa decisão foi abrir mão delas para simplificar a manutenção e a administração.

Implementação: foi mais fácil do que esperávamos e conseguimos fazer isso com uma pessoa da equipe com alto nível de conhecimento no serviço e não foi necessário contratar mais pessoas.

Mudança nas operações diárias: a maior vantagem é que temos nossa própria ferramenta e podemos tomar as decisões que achamos corretas.

Você poderia quantificar as melhorias ou a economia?

No nosso caso, a maior economia foi a possibilidade de integrar a InvGate com outras ferramentas (por exemplo, Gerenciamento de Identidade IDM) e, assim, evitar o envolvimento do help desk em cada requisito, de modo que pudemos obter uma redução da linha de base contratada com o nosso fornecedor.

Por outro lado, o autoatendimento e a automação de determinados tipos de requisitos também significaram economia. Entre esses dois pontos, obtivemos uma redução de aproximadamente 20% no

número de solicitações tratadas pelo help desk.

Ao mesmo tempo, a satisfação dos técnicos de suporte que atuam como grupos de resolução aumentou significativamente.

Quais são seus próximos passos com o InvGate?

O próximo passo é desenvolver o fluxo do processo de mudança para substituir totalmente a ferramenta PPM que usamos atualmente. Em seguida, continuaremos a implementar outros help desks que ainda precisam ser implementados para o processo de Gerenciamento de Incidentes.

No lado do InvGate Assets (Legacy), estamos planejando estender a implementação que fizemos nos escritórios para os restaurantes.

 Arcos Dorados

"Quando se tratou de selecionar uma ferramenta, a InvGate foi a melhor relação custo-benefício para nós, alavancando isso com um Gerenciamento de base de conhecimento muito bom e um portal de autoatendimento como destaques".

Nancy Esersky
Gerente de End-User Services