

 invgate

&

 auto
MERCADO



Caso de sucesso

Varejo

Como a Auto Mercado conseguiu centralizar o Gerenciamento de Operações e fornecer suporte a mais de 50 locais



5.000 média de tickets por mês



15 help desks
40+ agentes



5.000 ativos rastreados

Em parceria com a



Sobre a Auto Mercado

A Auto Mercado é uma rede de supermercados que atua na Costa Rica há mais de 100 anos. São mais de 3.400 funcionários e mais de 40 lojas distribuídas estrategicamente em todo o país.

O desafio da transformação digital

A equipe do **Auto Mercado**, uma das principais cadeias de supermercados da Costa Rica, decidiu empreender um audacioso processo de transformação digital com o objetivo de obter maior flexibilidade e eficiência operacional.

Neste processo, que envolveu a migração de todas as suas operações para a nuvem, o **InvGate Service Management** desempenhou um papel fundamental como uma ferramenta fundamental para centralizar todas as mesas de suporte da empresa.

Migrar para a nuvem

Desde 2012, o Auto Mercado tem usado as ferramentas da InvGate com o apoio estratégico do **parceiro, True Solutions Consulting**. Seu primeiro passo foi implementar o InvGate Service Management on-premise para vários departamentos, incluindo TI, Manutenção e Atendimento ao Cliente.

Ao aplicar as boas práticas da ITIL, esta fase inicial se concentrou em melhorar a Ao

aplicar as boas práticas da ITIL, esta fase inicial se concentrou em melhorar a eficiência de suas equipes de suporte e estabelecer processos que se alinham com os padrões internacionais.

Em 2021, como parte de seu processo de transformação digital, o Auto Mercado deu outro passo significativo ao migrar a implementação do InvGate Service Management de uma infraestrutura local para uma infraestrutura baseada em nuvem.

Essa transição foi mais do que apenas técnica: ela representou uma mudança de perspectiva. O Service Management evoluiu de uma ferramenta de help desk para **uma plataforma global que abrangeu todas as áreas da empresa**. Essa nova abordagem permitiu que a Auto Mercado expandisse e consolidasse as práticas recomendadas para todos os seus processos, implementando o **Service Management em mais de 15 mesas com 40 agentes para dar suporte a seus mais de 3.400 funcionários**.

O papel do Gerenciamento de Ativos

Como parte de sua atualização operacional, o Auto Mercado implementou o **InvGate Asset Management** para lidar com sua infraestrutura de TI. A integração de ambos os sistemas permitiu que a equipe melhorasse significativamente sua forma de trabalhar graças a:

✔ **Obtenção de uma visão abrangente do ciclo de vida de seus ativos**

Com o rastreamento detalhado de cada ativo e seu histórico de incidentes e manutenção, o InvGate Asset Management permite avaliações rápidas das condições do equipamento, seja ele uma substituição completa, uma troca de componentes ou um simples reparo. Essa capacidade melhorou significativamente o retorno sobre o investimento (ROI) de seus equipamentos.

✔ **Eficiência operacional aprimorada:**

A integração nativa com o Service Management permite a automação de tarefas como alocação de ativos, Gerenciamento de Inventário e a criação automática de tickets de suporte quando

são detectados problemas. Essa simplificação dos processos otimizou as operações cotidianas.

✔ **Melhor coordenação da equipe**

A integração promoveu uma colaboração eficaz entre as equipes de TI e de suporte técnico, reduzindo significativamente os tempos de resposta. Ao fornecer informações como a localização em tempo real dos ativos, simplificou o trabalho das equipes técnicas que atendem a todas as 50 localidades, tornando suas tarefas mais eficientes e coordenadas.

Com a implementação na nuvem do InvGate Asset Management, a Auto Mercado obteve uma visão global e detalhada de sua infraestrutura, rastreando mais de 5.000 dispositivos.

Essa visibilidade abrangente sobre a localização exata, o status e a configuração de cada dispositivo em cada loja melhorou a tomada de decisões e a capacidade de resposta, o que é crucial para a gestão eficiente de uma cadeia de varejo distribuída.

Descubra uma nova maneira de gerenciar suas operações de TI.

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.



Entre as principais funcionalidades para as operações do Auto Mercado, podemos destacar:

Implementação de software

Este recurso permitiu a gestão eficiente da distribuição e manutenção de software em todos os dispositivos nos locais da Auto Mercado, fornecendo uma solução centralizada e remota para atualizações e supervisão contínuas.

Documentação

Esse recurso permitiu que as equipes da Auto Mercado associassem informações e documentação relevantes a cada dispositivo, melhorando a rastreabilidade dos ativos e acompanhando sua movimentação entre os locais.

Descoberta

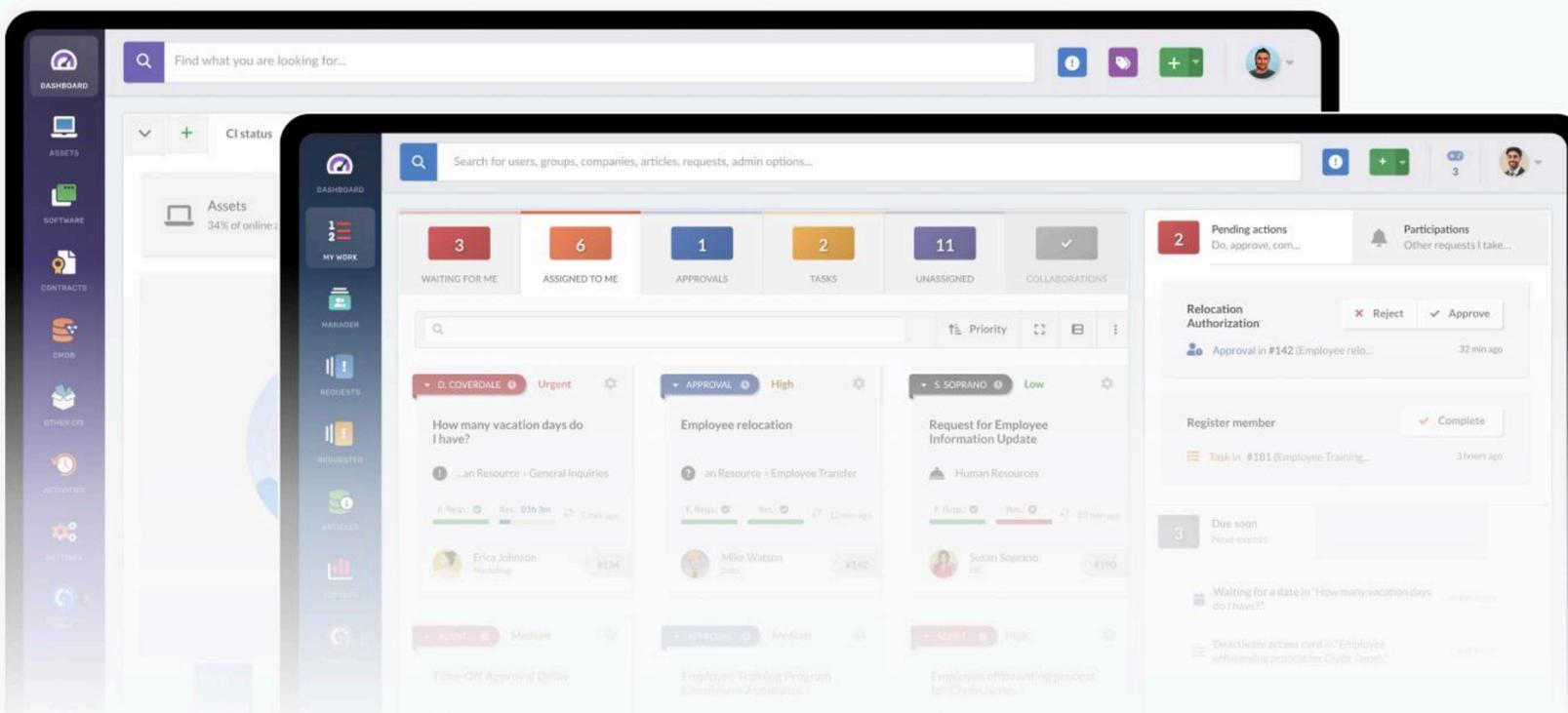
A varredura automática da rede simplificou o Gerenciamento Operacional, fornecendo uma visão detalhada e consolidada da infraestrutura.

Controle de versão de software

O InvGate Asset Management permitiu que a Auto Mercado identificasse rapidamente os dispositivos com sistemas operacionais desatualizados. Essa visibilidade foi crucial para desenvolver e executar um plano de atualização eficaz.

Estado de saúde

A monitoramento do estado de saúde dos ativos permitiu que a Auto Mercado identificasse e tratasse proativamente os equipamentos em risco, reforçando seus esforços de manutenção preventiva.



Líderes globais confiam na InvGate



Chaves para o sucesso

✦ Flexibilidade e escalabilidade na nuvem:

A migração das operações para a nuvem proporcionou à Auto Mercado a capacidade de se adaptar dinamicamente às mudanças operacionais, garantindo a escalabilidade ágil para atender às necessidades comerciais em constante evolução.

✦ Gerenciamento de Serviços como um pilar central:

Ao implementar o Gerenciamento de Serviços em todas as áreas de serviços internos, a Auto Mercado obteve uma visão abrangente e centralizada de seus processos. Essa plataforma unificada permitiu o gerenciamento e a coordenação eficientes das operações, aumentando a visibilidade e possibilitando a tomada de decisões mais informadas.

✦ Gerenciamento de Ativos como uma ferramenta de visibilidade 360°:

A implementação do InvGate Asset Management proporcionou ao Auto

✦ Gerenciamento de Ativos como uma ferramenta de visibilidade 360°:

A implementação do InvGate Asset Management proporcionou ao Auto Mercado uma visão centralizada e detalhada de sua infraestrutura, desde a localização precisa dos dispositivos em cada loja até seu estado e configuração, garantindo uma supervisão integral.

✦ Otimização operacional com ferramentas integradas:

A integração do Service Management e do Asset Management permitiu uma coordenação perfeita entre as equipes da Auto Mercado, levando a uma resolução de problemas mais rápida e eficiente.

✦ Suporte de parceiro estratégico:

O conhecimento técnico e funcional da **True Solutions Consulting** foi essencial para uma implementação bem-sucedida e alinhada com a visão de longo prazo do Auto Mercado. Sua equipe forneceu uma orientação estratégica que maximizou o valor das ferramentas e garantiu a melhoria e a evolução contínuas.



“InvGate desempenhou um papel fundamental em nossa transformação digital. A integração de suas ferramentas de Gerenciamento de Serviços e Ativos não só simplificou nossas operações, mas também nos deu um controle incomparável. A visibilidade fornecida pelo InvGate Asset Management e a centralização do Gerenciamento de Serviços foram fatores-chave para nos ajudar a alcançar nossos objetivos.”



Froylán Rodríguez Cambroner
Gerente de Tecnologia do Auto Mercado