



InvGate
Service Management

&


CHESAPEAKE BAY
ACADEMY



Caso de Sucesso

Educação

Como a Chesapeake Academy melhorou a satisfação do cliente com o InvGate Service Management



130
Computadores



6
Servidores



145
Usuários finais

Números alcançados com a InvGate

A satisfação do cliente
melhorou significativamente

Melhoria na resolução de
incidentes e priorização de
incidentes

Economia
em infraestrutura

Objetivos

- ✓ Chesapeake Bay teve relatos de incidentes perdidos ou atrasados, e os problemas não são tratados até que sejam considerados emergências.
- ✓ Falta de fluxos de trabalho, Gerenciamento do Conhecimento ou capacidade de priorizar os problemas mais importantes.
- ✓ Falta de dados precisos de desempenho relacionados aos níveis de serviço e à eficiência operacional.

Resolução

- ✓ Abandonar a dependência do e-mail para notificações de problemas e solicitações de TI.

Melhorias

- ✓ Implementação do InvGate Service Management no modo SaaS.

Resultados

- ✓ Priorização de incidentes e melhores tempos de resolução.
- ✓ Melhoria drástica na satisfação do cliente.
- ✓ Economia de infraestrutura com SaaS.
- ✓ O processamento automatizado de e-mails permite que os usuários finais respondam por e-mail e registrem a resposta diretamente no ticket correspondente.

Entrevista

Christopher Hoth

Gerente de TI

O que iniciou sua busca por uma solução de ITSM?

O departamento de TI da Chesapeake Bay dependia de e-mails e de um inventário manual dos ativos de TI. Não tínhamos um sistema adequado de Gestão de Tickets. A equipe de instalações da academia também dependia do mesmo tipo de suporte por e-mail.

O departamento de TI dependia do e-mail para obter suporte. Como resultado, tivemos vários problemas, tais como:

- Relatórios de incidentes ausentes ou atrasados. Esses problemas permaneciam sem solução até serem considerados emergências ou escalados.
- Havia pouca estrutura para o Gerenciamento de Incidentes, nenhum fluxo de trabalho, nenhum Gerenciamento do Conhecimento e nenhuma capacidade de priorizar os problemas mais importantes.
- Não havia dados precisos de desempenho relacionados aos níveis de serviço e à eficiência/eficácia operacional, apenas o estresse do suporte de TI e a incapacidade de fornecer métricas precisas às partes interessadas.

Isso causava problemas de satisfação do usuário.

O que queriam encontrar em uma ferramenta de ITSM?

Eu precisava de uma solução que fosse fácil de usar, acessível de qualquer lugar, que fornecesse rastreamento de comunicação e fosse flexível. Acima de tudo, eu precisava uma solução que se encaixasse no orçamento de uma organização sem fins lucrativos.

Quais ferramentas de ITSM você considerou antes de decidir pelo InvGate Service Management?

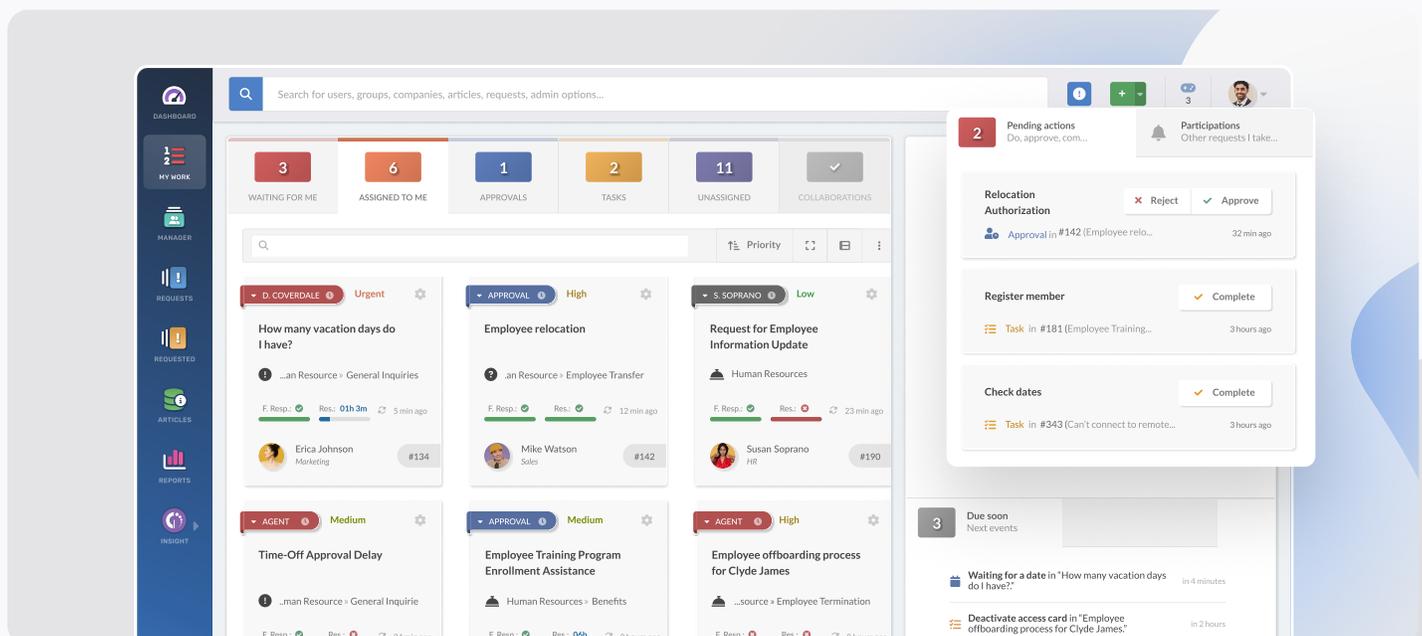
Primeiro, consideramos a possibilidade de aproveitar o software que já tínhamos, especificamente o Microsoft SharePoint, para criar formulários e bancos de dados relacionados ao suporte de TI. Mas, sem recursos de programação, parecia muito complicado criar um sistema de Gestão de Tickets do zero. Em seguida, muitos sistemas de Gestão de Tickets gratuitos e de baixo custo foram testados, mas a maioria deles apresentava problemas. As ferramentas gratuitas eram muito limitadas (em termos de recursos) e as ferramentas de baixo custo eram muito complicadas ou não ofereciam integrações suficientes para atender às nossas necessidades.

Além disso, muitos desses sistemas de Gestão de Tickets não eram considerados

suficientemente intuitivos e fáceis de usar para as pessoas, inclusive os usuários finais. Essas outras ferramentas incluíam ManageEngine, Spiceworks e SolarWinds, e as ofertas de emissão de tickets eram excessivas para nossas necessidades ou seus preços para organizações sem fins lucrativos eram muito altos.

O que fez você escolher o InvGate Service Management?

Quando experimentei pela primeira vez o InvGate Service Management, a princípio pensei que poderia ser muito simplista. Mas, depois de mergulhar em suas características, recursos e capacidades, descobri que se trata de um aplicativo bem pensado que oferece grande flexibilidade e é fácil de configurar e integrar em nossos processos. E a melhor parte foi a facilidade de uso para meus usuários finais, que foi o maior obstáculo: a aceitação do usuário.



Se os usuários finais não usarem um sistema de Gestão de Tickets, todo o resto não importa. Mas meus usuários finais o aceitaram imediatamente, com pouquíssimo treinamento.

Que melhorias você observou desde a implementação do InvGate Service Management?

Obtivemos maior controle sobre as solicitações e incidentes recebidos. Isso deixou os usuários finais muito mais satisfeitos com o suporte de TI e tivemos menos reclamações. Os usuários finais agora podem relatar problemas sempre

que quiserem e de praticamente qualquer lugar porque o InvGate Service Management é um serviço na nuvem. O suporte de TI agora pode priorizar e rastrear incidentes, bem como mostrar o trabalho realizado por meio de recursos de relatório e análise. Esses recursos facilitam a compreensão da contagem de tickets por tipo em um determinado período, juntamente com seus respectivos tempos de resolução. Também há muito menos surpresas e emergências relacionadas à tecnologia da informação. De modo geral, as relações com o usuário final e a satisfação do cliente melhoraram muito.



“Eu precisava de uma solução que fosse fácil de usar, acessível de qualquer lugar, que proporcionasse comunicação, rastreamento e flexibilidade. Acima de tudo, eu precisava de uma solução que se encaixasse no orçamento de uma organização sem fins lucrativos.”



Christopher Hoth
Gerente de TI



Experimente o melhor software ITSM que existe

Descubra em primeira mão como é a InvGate em ação



Demo en vivo