




 Irlanda

 Software financeiro

A Core Financial Systems é uma fornecedora de software financeiro e serviços de desenvolvimento personalizado com sede na Irlanda. Com mais de 25 anos de experiência, ela oferece suporte a organizações do setor financeiro usando o Infor SunSystems® e ferramentas relacionadas, além de criar soluções personalizadas que ampliam essas plataformas. Suas equipes trabalham em estreita colaboração com os clientes para melhorar as operações financeiras por meio de consultoria, suporte e desenvolvimento focados.

- **Reduza o trabalho manual** substituindo o Excel por painéis de SLA automatizados.
- **Obtenha visibilidade em tempo real** dos KPIs com painéis voltados para o cliente.
- **Melhore os tempos de resolução** com visibilidade mais clara dos tickets e maior responsabilidade dos agentes.



#### Caso de sucesso

## Como a Core Financial Systems eliminou o trabalho manual e ganhou rastreabilidade após substituir o BMC pela InvGate

Antes de mudar para o InvGate Service Management, a Core Financial Systems usava o BMC Track-It! para lidar com a Gestão de Tickets. Com o tempo, a plataforma ficou desatualizada e não fornecia recursos essenciais para a equipe.

A empresa chegou a um ponto de inflexão quando um cliente estratégico solicitou um portal com visibilidade do desempenho em tempo real.

## Desafio

Entre os recursos que faltavam ao sistema anterior, a equipe não tinha um portal do cliente, rastreamento de SLA ou uma maneira fácil de revisar as solicitações de desenvolvimento. O manuseio de evidências e as pesquisas de tickets retardavam o trabalho

diário. Os relatórios também eram ineficientes, com um dia inteiro gasto a cada mês corrigindo dados do Excel para os clientes. Além disso, os tickets duplicados criavam ainda mais ruído, pois as respostas muitas vezes abriam novos casos.

## Solução

A escolha do InvGate Service Management permitiu que a Core Financial Services migrasse para a nuvem e lançasse um portal do cliente rapidamente. A equipe replicou seu processo, refinou o catálogo com campos personalizados e entrou em operação em poucos meses com consultoria mínima.

### ✔ Implementação rápida e acesso à nuvem

O projeto começou em janeiro e entrou em operação no início de abril, com apenas 8 horas de consultoria da InvGate e uma pequena equipe interna. A migração para a nuvem permitiu que tanto os agentes quanto os clientes fizessem login com segurança de qualquer local, incluindo dispositivos móveis.

### ✔ Acesso instantâneo a métricas

Os painéis substituíram o lento processo de exportação de dados para auditores e clientes, permitindo que eles revisassem as informações de desempenho sob demanda.

### ✔ Manuseio mais limpo de tickets e acompanhamento do desenvolvimento

O trabalho diário ficou mais fácil: os agentes podiam colar capturas de tela diretamente nos tickets, e os campos personalizados ajudavam a acompanhar itens relacionados ao desenvolvimento sem planilhas extras.

### ✔ Melhor coordenação interna e respostas mais rápidas

A satisfação do cliente aumentou enquanto os tempos de resposta diminuíram. Até mesmo consultores que antes evitavam usar uma plataforma agora a utilizam regularmente, graças a atribuições e alertas claros.

## Próximos passos

Com a configuração principal concluída para suas operações de Gerenciamento de Serviços, a equipe está passando a explorar como o criador de fluxos de trabalho e os recursos de IA da InvGate podem automatizar

mais tarefas e apoiar o crescimento futuro. O objetivo é automatizar mais processos, reduzir ainda mais os tempos de resolução e dimensionar o suporte de forma eficiente à medida que sua base de clientes cresce.



**“A InvGate é fácil de usar e rápida de implementar, e isso é exatamente o que precisávamos.”**

Olga Woods  
Consultora de suporte da Core Financial Systems.

Empresas líderes em todo o mundo confiam na InvGate



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

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.

