



🌐 Estados Unidos

👤 Mais de 1300 funcionários

🏢 Consultoria e Serviços Empresariais

154%

de crescimento em Gerenciamento de Serviços com a InvGate, mais de 60 help desks.

70%

de taxa de deflexão líquida: solicitações resolvidas pelo VSA sem abrir ticket.¹

84%

de deflexão líquida nas consultas de suporte sobre Kantata e Salesforce.

¹ Deflexão líquida: conversas resolvidas sem a criação de ticket, pelo VSA ou por qualquer outro canal, em até 15 minutos. A deflexão bruta (conversas que não geraram ticket diretamente pelo VSA) chegou a 86%.



Caso de sucesso

Como a CrossCountry Consulting tornou a InvGate em um Hub de conhecimento e autoatendimento impulsionado por IA

A CrossCountry Consulting é a parceira de transformação do Office of the CFO. Como consultoria de confiança de empresas da Fortune 500, líderes de mercados emergentes de alto crescimento e fundos de private equity, a empresa oferece soluções especializadas em finanças, contabilidade, risco e operações.

Combinando profundo conhecimento do setor com dados, IA e tecnologia, a CrossCountry ajuda organizações a modernizar processos, conduzir mudanças centradas nas pessoas e maximizar o valor das transações.

Desafio

Antes da InvGate, a CrossCountry gerenciava solicitações de serviço por e-mail, enquanto o conhecimento ficava disperso no SharePoint e nas intranets.

Perguntas rotineiras geravam chamados desnecessários, e o rápido crescimento tornou o problema de documentação ainda mais difícil de resolver.

Solução

A CrossCountry migrou para o InvGate Service Management em 2024 e construiu uma plataforma de ESM unificada para 60 help desks. Como todas as equipes contribuíram com artigos de conhecimento, uma base de conhecimento organizacional compartilhada tomou forma. Com a chegada do Agente Virtual de Serviço (VSA) da InvGate, essa base se tornou o motor de um hub de autoatendimento para toda a empresa.

- ✔ **Base de conhecimento coletiva:**
cada equipe contribuiu com artigos, chegando a mais de 400 em toda a organização, que servem de espinha dorsal para o Agente Virtual de Serviço e transformam a documentação das operações diárias em um ativo pesquisável e pronto para IA.
- ✔ **Onboarding de aquisições:**
com o crescimento da empresa por meio de aquisições, o portal e o VSA da InvGate padronizaram o onboarding de novas equipes, substituindo o suporte manual por autoatendimento estruturado.
- ✔ **Plataforma de ESM em escala:**
a CrossCountry chegou a mais de 200 agentes em 60 help desks, expandindo de TI para RH, Jurídico, Operações e suporte a clientes.
- ✔ **Implementação do Agente Virtual de Serviço:**
disponibilizado pelo Microsoft Teams e pelo portal incorporado, o Agente Virtual de Serviço passou a dar respostas imediatas e resumidas aos funcionários, alcançando 70% de deflexão líquida e substituindo mensagens diretas e a criação de tickets desnecessários.
- ✔ **Consultas sobre Kantata e Salesforce como principal área de deflexão:**
a deflexão é maior onde o conhecimento é mais profundo. As consultas sobre Kantata e Salesforce, as principais ferramentas de Gerenciamento de Projetos e CRM da empresa, chegaram a 84% de deflexão líquida. Consultores que perguntavam como enviar timesheets, atualizar previsões ou gerenciar ordens de mudança no Kantata recebiam respostas imediatas do VSA, sem abrir ticket.



“Com o Agente de Serviço Virtual da InvGate, nossos funcionários agora podem encontrar as respostas de que precisam instantaneamente. O que é mais poderoso é como ela centraliza todo o nosso conhecimento: tornou-se nosso hub de autoatendimento, e queremos que cada funcionário veja o bot como seu primeiro ponto de contato.”

Becca Davis

Gerente Sênior de Soluções de Tecnologia Corporativa na CrossCountry Consulting

Próximos passos

Com o VSA estabelecido como o hub de autoatendimento da empresa no Teams e no portal integrado, o foco da CrossCountry está em expandir essa estrutura em uma organização em crescimento.

Aquisições recentes tornaram o Hub o primeiro ponto de contato para equipes recém-integradas, substituindo documentações fragmentadas de integração por um único ponto de entrada impulsionado por IA que os funcionários podem usar desde o primeiro dia.

A equipe está expandindo a cobertura do conhecimento para áreas onde os funcionários ainda recorrem ao suporte direto por padrão, como políticas de integração de RH, enquanto utiliza dados de uso do VSA para aprimorar quais artigos de conhecimento e catálogos o agente exibe com mais frequência.

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.

