

 invgate

&

  
DISAGRO®



Caso de sucesso Agricultura

# Como a Disagro agilizou as operações de TI e melhorou a eficiência do serviço com a InvGate



+1.500 usuários finais



25 agentes de suporte

# Números alcançados com a InvGate

Implementação  
rápida e fácil

Alta adoção por parte  
dos agentes

Melhoria da comunicação  
entre as áreas da empresa

## Desafios

- ✓ A Disagro tinha pouca visibilidade dos ativos de TI.
- ✓ Processo deficiente de interação entre o suporte e os usuários finais.
- ✓ Falta de processos de Gestão de Ativos na organização.

## Objetivos

- ✓ Organizar a área de TI.
- ✓ Ter visibilidade da infraestrutura.
- ✓ Otimizar o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Mudanças.

## Melhorias

- ✓ Implementação do InvGate Service Management.
- ✓ Implementação de InvGate Assets (Legacy).

## Resultados

- ✓ Melhoria da experiência do usuário do serviço de TI.
- ✓ Integração da equipe de TI e processos mais eficientes.
- ✓ Melhor comunicação entre as áreas da empresa.

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

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.



Entrevista

## Donald Tatún

Gerente Corporativo  
de Sistemas da informação

### **Quais foram suas primeiras impressões ao usar a InvGate?**

Minhas primeiras impressões sobre o uso da InvGate foram excepcionais. Fiquei surpreso com a facilidade de adoção por parte dos clientes. A plataforma é incrivelmente intuitiva e fácil de usar, com uma interface que facilita a configuração, a implementação e o uso. É perfeitamente adequada a todas as funções: os agentes trabalham com eficiência, os coordenadores ganham visibilidade valiosa e até mesmo os usuários finais podem navegar sem dificuldade. Em resumo, a InvGate se destaca por sua simplicidade e eficácia, oferecendo uma experiência excepcional para todos os usuários.

### **Como a mudança para a InvGate melhorou a maturidade do ITSM e ITAM?**

Com a implementação conjunta das ferramentas Service Management e Assets, a visibilidade dos ativos de TI aumentou e a interação do agente com o usuário final melhorou. A comunicação e a qualidade do serviço foram definitivamente aprimoradas.

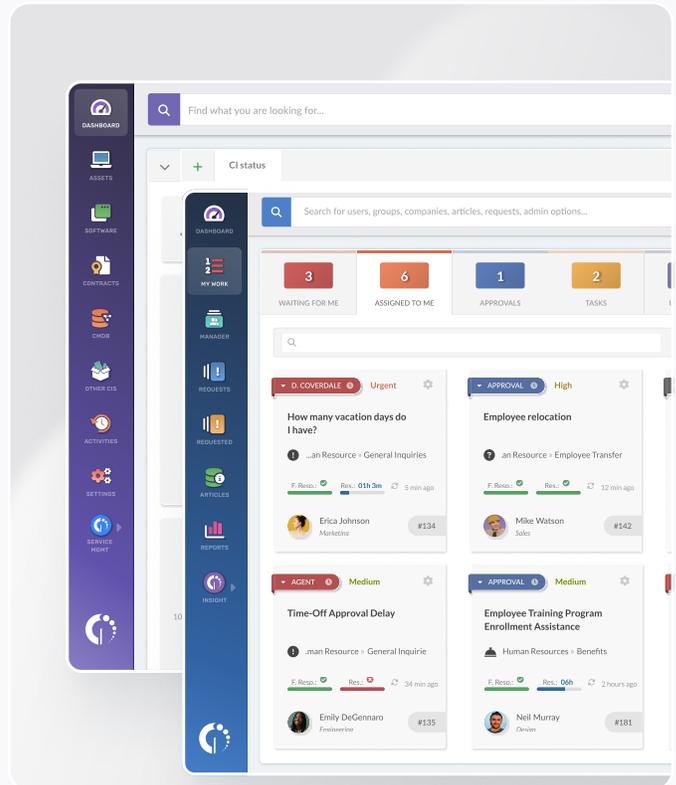
### **Há alguma lição aprendida que possa ser compartilhada com outros usuários?**

A ferramenta deve ser implementada com políticas, procedimentos e SLAs claros. Além disso, os agentes e coordenadores devem ser treinados nesses novos procedimentos. Caso contrário, embora a InvGate tenha muitas

vantagens e funcionalidades, o projeto pode não ser tão bem-sucedido quanto o esperado.

## Por que outras organizações devem escolher a InvGate?

Outras organizações devem escolher a InvGate porque seus benefícios vão além da TI e se estendem a qualquer departamento que presta serviços. A plataforma ajuda a estabelecer o controle sobre esses serviços, garantindo operações mais suaves e uma melhor organização. A implementação é simples e o impacto positivo é evidente em um curto espaço de tempo. A InvGate é uma solução prática para aumentar a eficiência em vários departamentos.



**“A equipe de TI hoje é muito mais integrada. Há mais compreensão do que precisa ser feito e qual é o tempo esperado para executar as operações.”**



Donald Tatún  
Gerente Corporativo de Sistemas da Informação

Empresas líderes em todo o mundo confiam na InvGate

