



InvGate
Service Management

&



farmacity



Caso de Sucesso

Farmacêutica

Como a varejista Farmacity otimizou o número de agentes em 30% durante seu crescimento com o InvGate Service Management



+7000
Funcionários



250
Agentes



+65 Help
desks



10 Áreas

Em parceria com a



SERVIÇOS INFORMÁTICOS

Sobre a Farmacity

A **Farmacity** é uma empresa argentina que, desde sua fundação em 1997, consolidou sua posição como a maior empregadora de farmacêuticos do país e uma referência em cuidados, saúde e bem-estar. Com mais de 300 lojas, duas drogarias (uma em Córdoba e outra na cidade de Buenos Aires) e dois centros de distribuição (Córdoba e Província de Buenos Aires), atualmente emprega mais de 7.000 pessoas e trabalha com mais de 70 PMEs para desenvolver produtos excelentes por meio de suas 15 marcas próprias.

Desafio

A **Farmacity** é um dos principais expoentes do **varejo** na Argentina, com mais de **7000 funcionários** distribuídos em lojas, sedes e centros de distribuição. Devido à complexidade de sua operação, as áreas devem executar vários processos para resolução de incidentes, Gestão de Ativos, implementação de mudanças e acompanhamento de projetos. Embora a Farmacity tivesse uma **ferramenta de emissão de tickets desenvolvida pela própria empresa**, ela só era acessível aos seus agentes e somente à área de TI. Os canais de atendimento aos usuários continuavam sendo e-mail e ligações telefônicas. Essa situação gerou diversos problemas: alto volume de solicitações, múltiplas formas de gerenciar os serviços internos e falta de métricas para a tomada de decisões.

Crescimento exponencial

Com a introdução e adoção do InvGate Service Management, a Farmacity foi capaz

de **desbloquear os gargalos** que dificultavam a escala das operações e aumentar a eficiência no Gerenciamento de Solicitações. A Farmacity é uma empresa argentina que, desde a sua fundação em 1997, consolidou sua posição como o maior empregador de farmacêuticos do país e uma referência em cuidados, saúde e bem-estar. Com mais de 300 lojas, duas drogarias (uma em Córdoba e outra na cidade de Buenos Aires) e dois centros de distribuição (Córdoba e Província de Buenos Aires), hoje emprega mais de 7.000 pessoas e trabalha com mais de 70 PMEs para desenvolver produtos de excelência por meio de suas 15 marcas próprias.

Para implementar a ferramenta, a Farmacity selecionou a empresa de consultoria em infraestrutura e suporte tecnológico Expertice, que continua a acompanhá-los, oferecendo segurança e suporte em cada etapa.



Desde a primeira implementação do InvGate Service Management em 2013 a 2017, a Farmacity multiplicou sua base de agentes em 2,6 vezes, chegando atualmente a 250 agentes.

Nesta primeira etapa, realizou a migração de seus sistemas de ITSM a partir de uma instalação local (on-premise) para a **nuvem**, reduzindo a quantidade de recursos necessários para manutenção e atualizações.

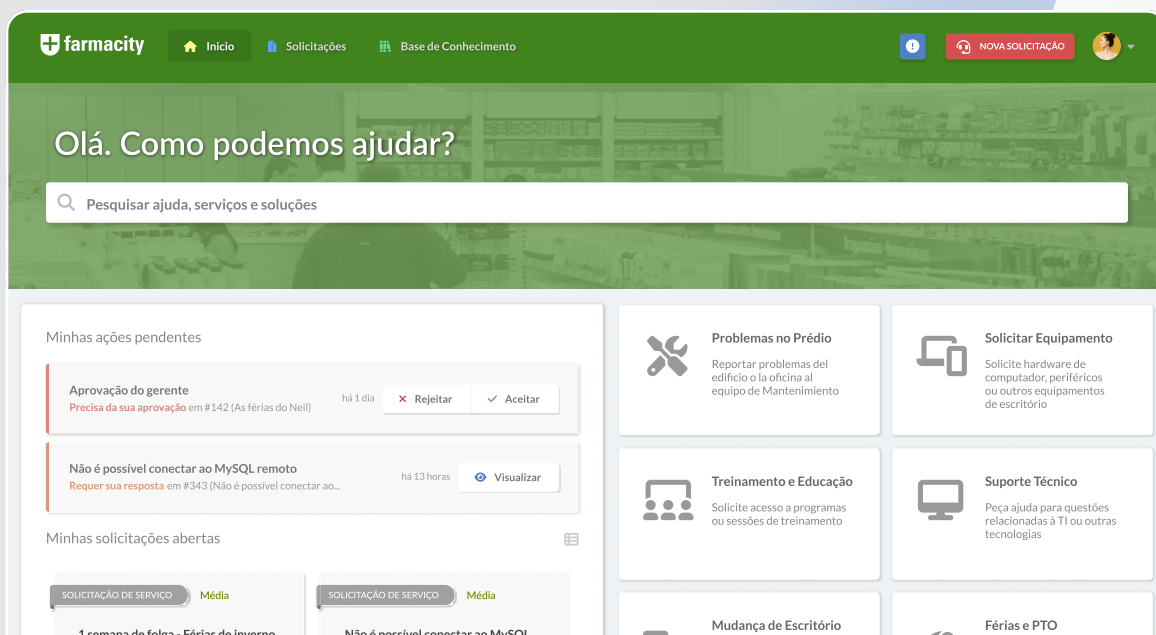
No processo de crescimento e expansão da empresa, a Farmacity precisou lidar com a crescente complexidade de suas operações. Na área de agilidade organizacional implementou uma estratégia de **Gerenciamento de Serviços Empresariais (ESM)** para **garantir a prestação de serviços**

de maneira uniforme, agilizar a comunicação entre as equipes e **garantir a rápida resolução** de incidentes.

Nesse sentido, a **flexibilidade** do InvGate Service Management foi crucial para dimensionar as operações e adicionar novas áreas, lojas e serviços de forma eficiente.

Enterprise Service Management e a Transformação Digital

A implementação de sua estratégia de **ESM** trouxe um melhor Gerenciamento do Conhecimento e uma melhoria significativa no trabalho entre departamentos. Um exemplo é o processo de integração de um novo funcionário, que envolve setores como Capital Humano, TI, Compras e Contratação, e onde acontecem diferentes estágios de



aprovações, tarefas e notificações, cada uma com seus próprios níveis de serviço.

Para realizar seu processo de **transformação digital**, a Farmacity implementou o InvGate Service Management para o Gerenciamento de Mudanças com atualizações contínuas quinzenais.

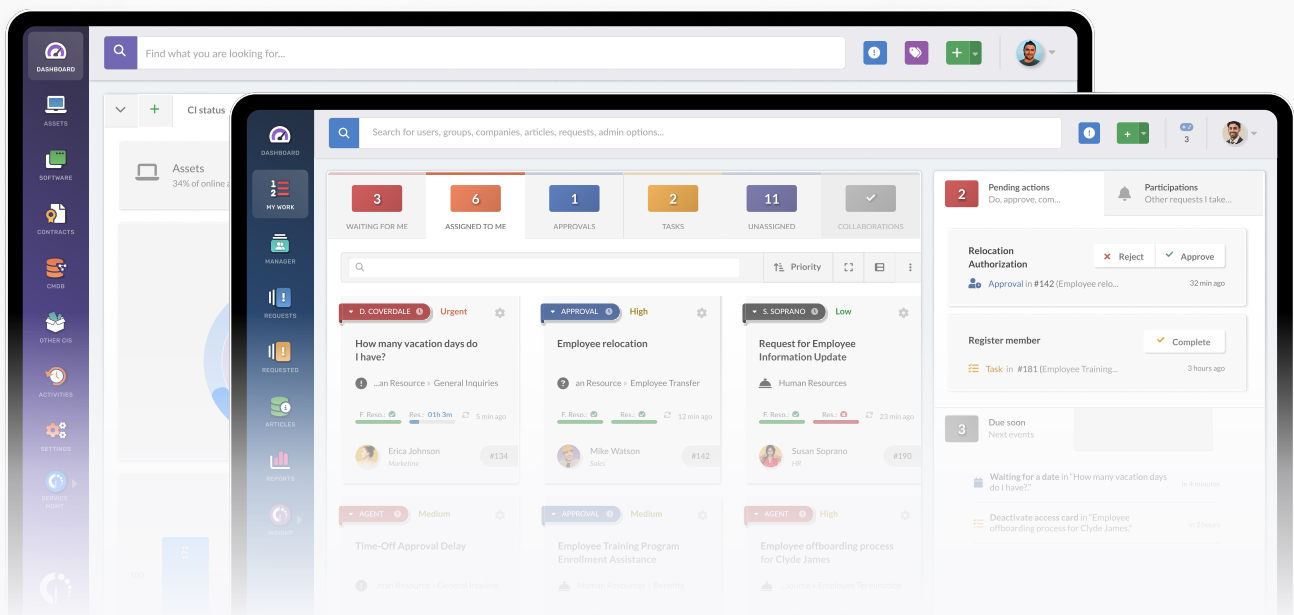
Em 2021, a equipe da Farmacity reestruturou completamente sua forma de trabalhar como parte de sua estratégia de agilidade organizacional.

Eles deixaram de trabalhar por níveis (nível 1 como help desk, nível 2 de produção e nível 3 de desenvolvimento) para trabalhar com 7 equipes de experiência focadas no produto por tipo de cliente e 8 equipes de eficiência que fornecem suporte cruzado às equipes de experiência.

Resultados

No início de 2022, eles já tinham **250 agentes** e centralizaram **65 help desks de 10 áreas diferentes** no InvGate Service Management. A integração de novas áreas foi realizada progressivamente, incutindo uma **cultura de emissão de tickets** na organização e processando mais de **15.000 solicitações por mês**.

Ao reduzir o número de solicitações de e-mail e chamadas telefônicas, a Farmacity conseguiu uma economia de 30% no número de agentes necessários para gerenciar os serviços internos.



Líderes globais confiam na InvGate



Chaves para o sucesso

✦ **Transparência das informações durante toda a vida do ticket:**

Rastreamento de todo o ciclo de vida de uma solicitação e dos níveis de serviço comprometidos (SLAs).

✦ **Segmentação e customização de serviços:**

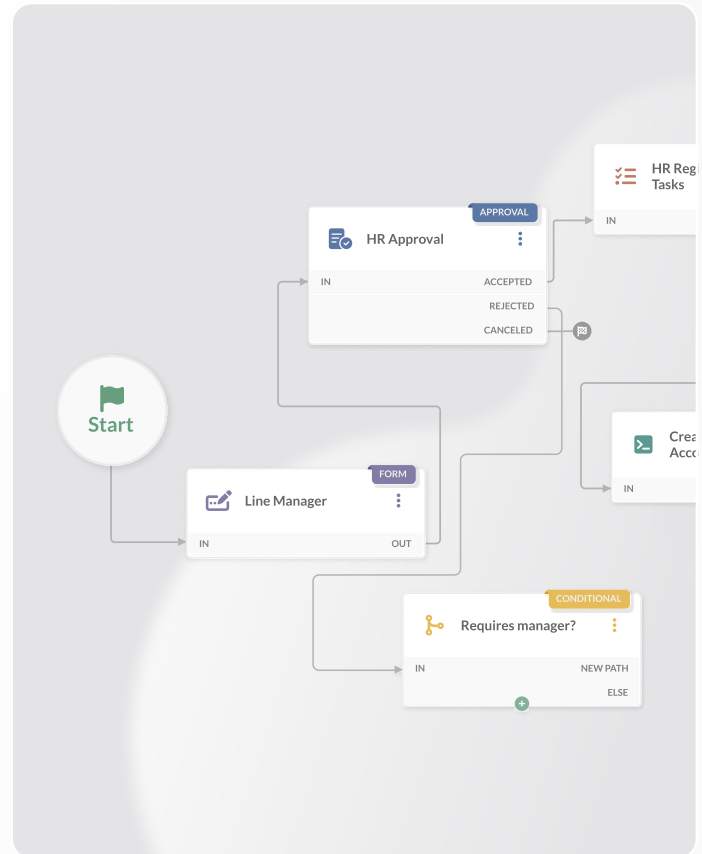
Segmentação no acesso à base de conhecimento e permissões por usuário, agentes e mesas específicas.

✦ **Centralização dos help desks em uma mesma ferramenta:**

Simplifica as operações e melhora a prestação de serviços de maneira uniforme.

✦ **Acesso a métricas:**

Proporciona maior visibilidade, melhora no Gerenciamento de Serviços e dimensiona as operações otimizando os recursos.



✦ **Suporte excepcional por meio de um parceiro:**

a Expertice foi o parceiro escolhido pela Farmacity, que foi fundamental para a implementação e a evolução bem-sucedidas da evolução da service desk.



“Na Farmacity estamos em um momento híbrido na empresa, onde estamos nos transformando em direção à agilidade organizacional. O InvGate Service Management está nos acompanhando neste processo de transformação onde todas as mudanças que implementamos são praticamente transparentes para toda a organização.”

Marcos Aste

Líder em eficiência de Suporte de Nível 1
na Digital Domain