



Caso de sucesso

Bebidas

Como o Grupo Cepas aumentou a adoção do service desk e melhorou a experiência do usuário com o InvGate Service Management



28
Agentes



1000
Funcionários

Números alcançados com a InvGate

800Tickets resolvidos
por mês**600**

Equipamentos de rede

29Processos incorporados
em fluxos de trabalho

Desafios

- ✓ O Grupo Cepas tinha uma ferramenta de emissão de tickets, mas ela não se aplicava ao atendimento ao usuário final.
- ✓ Os diferentes setores tinham vários processos que eram feitos manualmente, criando um efeito de gargalo quando havia atrasos.
- ✓ Não havia padrões para priorizar os requisitos.

Objetivos

- ✓ Incorporar uma ferramenta de help desk que seja facilmente adaptável ao usuário final.
- ✓ Formalizar e gerenciar processos que estavam em formulários, que tinham de ser preenchidos por escrito e circulados em papel.
- ✓ Organizar e gerenciar os requisitos dos usuários de suporte.

Melhoras

- ✓ Implementação do InvGate Service Management no modo SaaS.
- ✓ Configuração e lançamento da produção em menos de um mês.

Resultados

- ✓ Rápida adoção pelos usuários.
- ✓ Formalização dos processos de Gerenciamento de Requisitos.
- ✓ Autoatendimento ao usuário.
- ✓ Estabelecimento de um sistema de prioridades para atender corretamente a cada requisito.
- ✓ Automatização de processos.
- ✓ Maior velocidade no cumprimento de vários procedimentos.

Entrevista

Pablo Godoy

Diretor de Tecnologia

O que fez você escolher o InvGate Service Management em vez de outros fornecedores e produtos?

Avaliamos ferramentas que se apresentavam como muito robustas, pareciam muito importantes no back-end, mas no front-end não pareciam ser suficientemente amigáveis para que o usuário do Cepas se adaptasse e carregasse os incidentes.

O InvGate Service Management nos permitiu reunir esses dois elementos, uma ferramenta importante no back-end que nos daria dados sólidos e métricas para avaliar a gestão, ao mesmo tempo em que era atraente e fácil de usar para o usuário final no front-end.

Como a InvGate o ajudou a resolver os problemas que estava tendo na TI?

Precisávamos de uma ferramenta que alcançasse os usuários finais e com a qual eles pudessem carregar seus requisitos.

A área de TI tinha uma ferramenta de controle de tickets, mas a verdade é que ela não se aplicava à necessidade de acomodar as solicitações dos usuários finais, ou seja, os funcionários do Grupo Cepas. Estávamos usando-a para gerenciar os requisitos de TI, quando na verdade o maior volume de requisitos sempre vinha das necessidades do usuário final.

Como foi implementada a InvGate?

Para que o usuário final se familiarizasse com a ferramenta, nós a rebatizamos de CAS (Centro de Atención de Servicios) e criamos nossa própria URL com esse nome. Por outro lado, para facilitar o acesso daqueles que fariam o upload de tickets para a ferramenta, optamos por configurar o login automático. A ativação do Single Sign On foi muito importante para o lançamento.

Assim que colocamos o CAS on-line, o usuário aprendeu imediatamente como fazer o upload de um ticket e como pesquisar uma solução na base de conhecimento. Isso nos trouxe muitos benefícios.

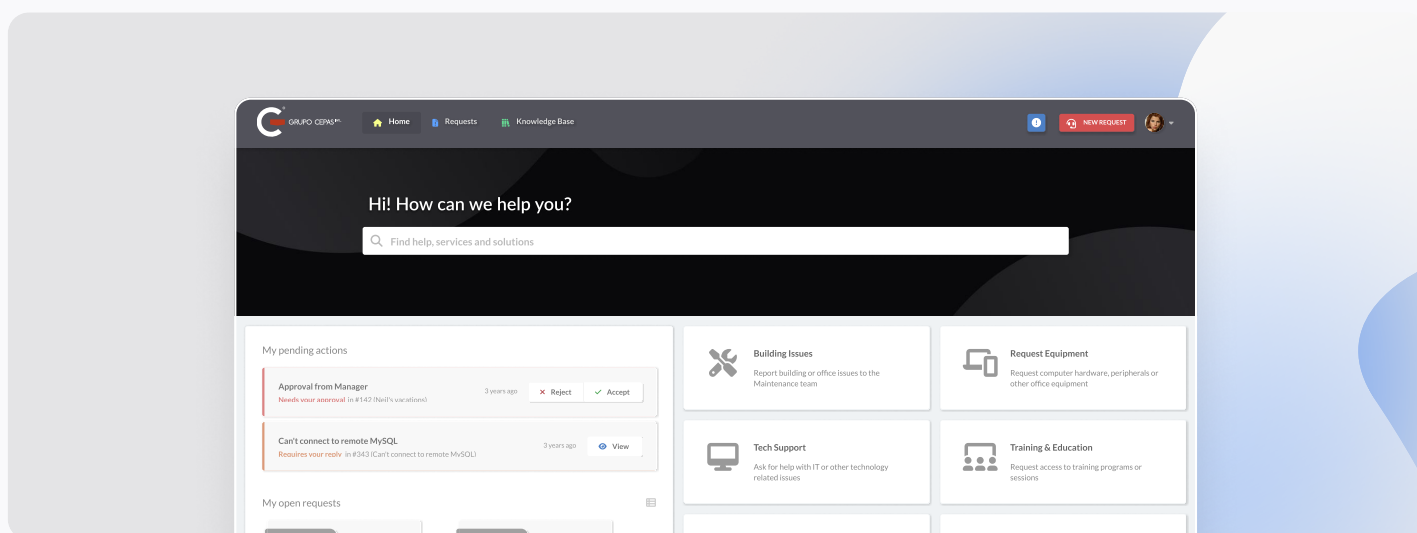
Que mudanças você notou com InvGate Service Management?

Muitas áreas da empresa, a partir de sua experiência como usuários finais, viram o benefício potencial de implementar essa ferramenta em suas áreas e começaram a

adotá-la para gerenciar seus próprios requisitos e capturar seus processos. Quase todos os que identificamos estavam no papel, e trazê-los para a ferramenta foi a coisa mais útil que descobrimos.

Na área de Recursos Humanos, a funcionalidade de Workflows resolveu e simplificou o procedimento de preenchimento de uma vaga requerida por qualquer área da empresa. Um processo é acionado para preencher um formulário e passa por um circuito de aprovações pelo gerente direto, depois pelo gerente financeiro e assim por diante. Quando o formulário é concluído, ele vai para uma pessoa do Capital Humano, que é responsável por conduzir a busca.

Para esse processo, os formulários eram passados de mesa em mesa nos diferentes andares da empresa. O Service Management automatizou e simplificou esse processo e até melhorou os tempos de resposta por meio do gerenciamento de SLA.



A escolha da InvGate lhe permitiu melhorar a maturidade ITSM de sua organização?

O Service Management é um pilar de comunicação e atenção aos requerimentos dos membros de Cepas. Tanto é assim que atualmente a ferramenta é apresentada na indução de novos funcionários e faz parte da adoção da ferramenta para qualquer necessidade que o novo funcionário possa ter. Outras áreas em que a ferramenta foi incorporada são:

Área de Administração Contábil: onde, por meio do Gerenciamento de Serviços, são gerenciados a abertura e o fechamento de projetos de capital e o registro de um ativo fixo básico. Qualquer ativo que precise ser ativado também tem um pequeno fluxo de trabalho para ativar a ferramenta.

Normas e procedimentos: com o Gerenciamento de Registro, Cancelamento e Modificação dos mesmos, que são canalizados pela Gerência de Serviços.

Área comercial: é utilizada para informar reclamações e para registrar, cancelar o registro e modificar clientes por meio de um formulário de Gerenciamento de Serviços.

Quais são seus próximos passos com o InvGate Service Management?

Para o futuro, planejamos expandir ainda mais o escopo do Service Management. Agora estamos pensando em envolver a gestão da qualidade do produto, estamos avaliando se é aplicável, a ideia é substituir os processos ou assinaturas em papel.



“O Service Management é um pilar para a comunicação e atenção aos requisitos dos membros da Cepas.”

Pablo Godoy
Diretor de Tecnologia

Reconhecidos pelos melhores do setor

