



📍 México

👤 2.500 funcionários

🏠 Comércio varejista e imobiliário

O Grupo Gigante é um conglomerado mexicano com operações nos setores de varejo e imobiliário, por meio de unidades de negócios como Casaideas, Gsquare, SET e GGI. Todas elas compartilham uma única divisão de TI que oferece suporte a funcionários, lojas e infraestrutura crítica em operações de varejo, logística e instalações em diversas localidades.

250%

acima da meta de adoção no primeiro ano.

74%

nas solicitações presenciais
(-20% nas ligações telefônicas).

0

observações de auditoria de processo
(em comparação com 11).



Caso de sucesso

Como o Grupo Gigante implementou a InvGate em 3 meses e eliminou as observações de auditoria de TI

Desafio

Em 2022, a central de atendimento do Grupo Gigante operava sem rastreabilidade. Uma auditoria identificou 11 irregularidades nos processos de tecnologia: chamados abertos por anos, processos de mudança, incidentes e inventário sem estrutura formal e pesquisas de satisfação com taxas de resposta abaixo de 5%.

A adoção de tickets era praticamente inexistente; os usuários haviam deixado de confiar no canal formal de TI e estavam encaminhando suas solicitações por telefone ou e-mail.

Solução

Em 2023, o Grupo Gigante escolheu a InvGate pela sua facilidade de uso, arquitetura em nuvem e rapidez de implementação. A implementação levou apenas três meses, incluindo configuração, testes e um evento de lançamento interno com a participação da equipe da InvGate. O foco foi automatizar processos críticos, restaurar a visibilidade operacional e reconstruir a confiança do usuário.

✔ Unificando os canais de suporte

O InvGate Service Management tornou-se o sistema de suporte único para Casaideas, Gsquare, SET e GGI. O portal de autoatendimento processou 60% de todas as solicitações à divisão de TI em 2025, reduzindo as solicitações por telefone em 20% e as presenciais em 74%. A reformulação do catálogo de serviços com linguagem centrada no usuário reduziu os chamados categorizados incorretamente em 30%. O cumprimento do SLA atingiu 92% e o índice de satisfação do departamento alcançou 4,75 de 5.

✔ Consolidando o fluxo de trabalho de Gerenciamento de Mudanças no SAP

O InvGate Service Management possibilitou consolidar o fluxo de alterações de produção no SAP, que antes era disperso e carecia de documentação adequada em 30% dos casos, para ser unificado em um único ticket com rastreabilidade completa. O que antes exigia horas de busca em e-mails tornou-se uma consulta imediata.

✔ Visibilidade dos ativos e manutenção preventiva

O InvGate Asset Management forneceu um registro centralizado de todos os ativos e os vinculou automaticamente aos funcionários desde o momento da integração. Isso possibilitou um programa de manutenção preventiva que reduziu as falhas relatadas em 36% e permitiu a compra antecipada de componentes, eliminando compras emergenciais a preços exorbitantes.

✔ Automatizar o processo de integração e desligamento de funcionários

O processo de integração passou de um procedimento manual, em que os funcionários esperavam dias para obter acesso, para um fluxo de trabalho automatizado e coordenado entre os departamentos: licenças da Microsoft, VPN, equipamentos e ramal telefônico. O impacto foi duplo: a eficiência do processo melhorou devido ao grande volume de novas contratações mensais (em média, 30 por mês), e a qualidade da integração também melhorou, garantindo que todos os funcionários tivessem tudo o que precisavam para começar no primeiro dia.



"A rapidez e a facilidade de implementação são aspectos muito valiosos da InvGate. Todos me diziam: 'Você terá que pagar tanto, mais tantas horas de consultoria, e terá tudo implementado em um ano.' Mas tínhamos pouco tempo e precisávamos de agilidade. A equipe da InvGate me garantiu que a implementação seria muito rápida e eles estavam certos: enviamos o pedido de compra em dezembro e, em 23 de março, as ferramentas já estavam funcionando."

Sandy Arroyo

Gerente de Atendimento ao Cliente do Grupo Gigante.

Próximos passos

A jornada do Grupo Gigante continua com novas iniciativas que visam tornar o suporte mais simples, rápido e inteligente.

Uma das iniciativas é fortalecer a base de conhecimento utilizando a funcionalidade do InvGate AI Hub para analisar o histórico de chamados fechados e gerar automaticamente resumos de conhecimento. Com base nisso, a equipe avançará com a implementação do Agente Virtual de Serviço para auxiliar os usuários no portal de autoatendimento, responder a perguntas frequentes e orientar a resolução de incidentes recorrentes sem a necessidade de abrir um chamado.

Empresas líderes em todo o mundo confiam na InvGate



motorola

Allianz



Collins
Aerospace

KPMG

Descubra uma nova maneira de gerenciar suas operações de TI

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.

