



🌐 México

👥 1.001 - 5.000 funcionários

🏠 Desenvolvimento imobiliário

A Javer, que faz parte do Grupo VINTE, é uma incorporadora imobiliária líder com mais de 50 anos de experiência na construção de comunidades residenciais em todo o México.

Oferece soluções habitacionais adaptadas às necessidades do mercado, com mais de 300.000 casas vendidas, projetadas com conforto e vida familiar em mente.

45% mais rápido MTTR graças a fluxos de trabalho automatizados e acesso móvel.

50% de aumento na conformidade com o SLA, por meio de alertas proativos e regras de escalonamento.

90% aumento na participação em pesquisas e índices de satisfação quase perfeitos.

Caso de sucesso

Como o Grupo Javer otimizou as operações do help desk e reduziu o MTTR em 45%

Após anos usando uma ferramenta limitada, o Grupo Javer modernizou seu Gerenciamento de Serviços de TI com o Invgate Service Management e obteve excelentes resultados. Os tempos de resolução diminuíram, enquanto a conformidade com o SLA melhorou significativamente. Com fluxos de trabalho mais inteligentes em vigor, eles agora esperam reduzir o volume de tickets em 20% até 2025.

Desafio

A antiga ferramenta ITSM do Grupo Javer estava atrasando o trabalho, as atualizações podiam deixar a plataforma inativa por até dois dias e o acesso exigia VPN e servidores locais. Os processos eram manuais, as pesquisas de satisfação mal recebiam respostas e alguns tickets permaneciam abertos por mais de um ano.

Solução

Com a InvGate, o Grupo Javer melhorou a experiência do usuário interno com uma ferramenta mais intuitiva e flexível, capaz de se adaptar a vários canais de uso e automatizar fluxos de trabalho essenciais para aumentar sua capacidade operacional. Agora, eles também integraram suas principais métricas de serviço ao Power BI para acompanhamento em tempo real e relatórios executivos.

✔ Segurança e adoção pelo usuário

A InvGate eliminou a necessidade de VPNs ou servidores locais, dando aos agentes a liberdade de se conectarem remotamente de qualquer lugar sem comprometer a segurança da conexão.

✔ IA que alivia a carga

A utilização de recursos alimentados por IA reduziu significativamente a carga de trabalho operacional. A síntese de tickets e as sugestões de artigos da base de conhecimento foram dois elementos-chave que ajudaram a diminuir o volume de tickets e otimizar o suporte.

✔ Automação que economiza tempo

A automação da InvGate permitiu ao Grupo Javer criar fluxos de trabalho personalizados, como recibos de confirmação para certificar atribuições de equipamentos, reduzindo o trabalho manual e minimizando erros humanos.

✔ Integrações inteligentes e seguras

As integrações com o Microsoft Teams e o Azure Active Directory permitiram aos usuários criar e gerenciar tickets a partir de canais familiares, mantendo uma segurança robusta por meio do single sign-on e da autenticação multifatorial.

“A InvGate não é apenas uma ferramenta. É parte de como trabalhamos hoje: flexível, ágil e em constante aperfeiçoamento.”

Héctor Saldaña
Infraestrutura de TI e Inovação

“A InvGate aumentou a eficiência operacional com a Gestão Remota de Tickets, fortaleceu o controle de ativos e possibilitou a visibilidade do software em tempo real.”

Omar Lombardo
Líder de projetos de infraestrutura e service desk

O que vem agora?

O Grupo Javer agora está voltando seu foco para novos objetivos: integrar o WhatsApp como um canal de suporte direto; expandir o uso de IA para prever e prevenir proativamente violações de SLA

e aproveitar as recomendações inteligentes dos agentes, juntamente com uma base de conhecimento dinâmica, para reduzir o volume de tickets e melhorar a eficiência do serviço.