

&



Caso de Sucesso

Educação

Como a Harmony Public Schools utilizou o InvGate Service Management para dar suporte a 58 escolas



550
Agentes



+58 Escolas
no Texas



+4500
Funcionários

A Harmony Public Schools potencializada pelo InvGate Service Management

300%solicitações de serviço
atendidas**71.5%**melhoria nos tempos
de resposta**310%**aumento nas categorias
de serviço

Objetivos

- ✓ As escolas públicas de Harmony precisavam fornecer suporte em várias áreas para 58 escolas.
- ✓ Eles tinham um conjunto exclusivo de desafios logísticos, como o encaminhamento de cada solicitação por sede.
- ✓ Precisavam de uma ferramenta personalizada para uso no campo da educação.

Resolução

- ✓ Medir o desempenho de agente cruciais, como gerentes de operações e especialistas em TI, em 58 escolas do distrito.
- ✓ Ampliar seu catálogo de serviços.
- ✓ Aumentar a adoção de sua ferramenta de service desk.

Aprimoramentos

- ✓ Implementación de InvGate Service Management como solución basada en la nube.

Resultados

- ✓ Aumento de 300% nas solicitações de serviço atendidas.
- ✓ Aumento de 71,5% nos tempos de resolução, espera e resposta.
- ✓ Aumento de 210% nas categorias de serviços suportados.

Entrevista

Martin Nuñez

Gerente de Service Desk

O que o levou a decidir implementar uma ferramenta de ITSM?

Nossas escolas estão localizadas em diferentes áreas do Estado do Texas e era um desafio conseguir encaminhar todas as solicitações com base na localização do cliente. Isso nos torna únicos em termos da logística que temos para oferecer um bom atendimento ao cliente. Por isso, começamos a avaliar a possibilidade de ter uma plataforma que nos permitisse oferecer esse bom atendimento ao cliente.

Como foi a implementação?

Foi uma experiência muito boa ter uma equipe de Customer Success ao nosso lado para personalizar o produto e adaptá-lo às nossas necessidades. Acho que essa é a maior diferença entre a InvGate e outros produtos, onde o cliente tem que se adaptar às especificações do produto e não o contrário. Eles nos ajudaram a montar o catálogo e a configurar o produto com base em nossos casos específicos de roteamento. Foi um privilégio fazer parte desse grupo de trabalho. Passamos de 55 para 174 categorias de serviços, com a colaboração de praticamente todos os departamentos: Financeiro, Recursos Humanos, Operações, Gabinete do Superintendente, TI, Acadêmicos.

Quais outros provedores vocês consideraram?

Começamos com o Fresh Desk, que funcionava como um call center, com categorias de TI e de sistema de informações

para alunos. Ele foi bem recebido pelos usuários, mas serviu apenas como base para o gerenciamento, o que nos levou a procurar ferramentas no mercado.

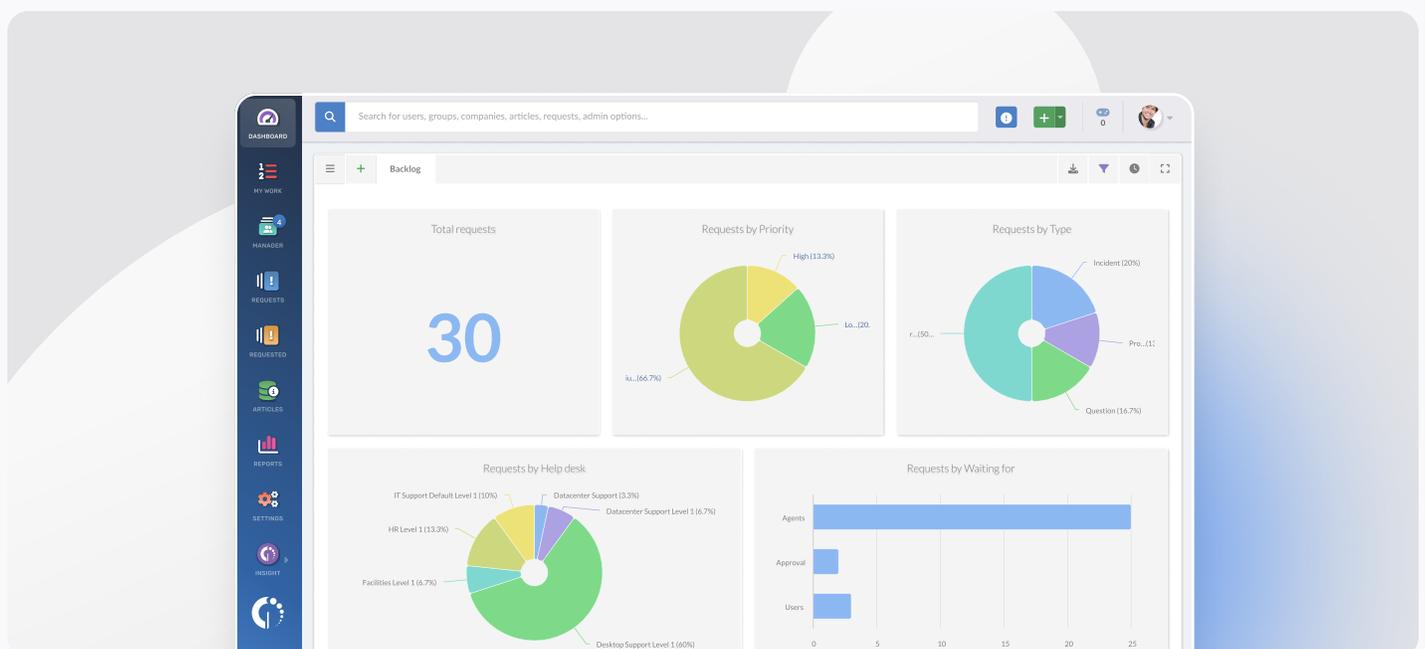
Começamos então a fazer uma busca ativa, avaliando cerca de 12 ferramentas e aproveitando os testes para explorar interfaces e funcionalidades.

Experimentamos FreshService, SysAid, ServiceNow, Zoho, ServiceCloud, TopDesk, Salesforce, SherpaDesk, Boss Desk, School Dude e Zendesk, entre outros. Os fatores que não nos agradavam nessas outras ferramentas tinham a ver com o preço, a interface, o menu principal complicado e a falta de facilidade para os usuários finais e agentes. E, o mais importante, o suporte. Pesquisei bastante sobre o suporte e muitas ferramentas têm suporte na Índia (uma diferença de 7 a 8 horas de Houston). Além disso, notamos que a maioria dos sistemas ITSM disponíveis no mercado são projetados

para empresas, mas somos uma escola e nosso sistema de prioridade, roteamento e comunicação é totalmente diferente de uma empresa tradicional. Portanto, reduzimos a seleção a duas alternativas, incluindo a InvGate, e iniciamos o teste piloto.

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

A diferença realmente foi o nível de personalização que a InvGate nos ofereceu, sendo capaz de adaptá-lo às nossas necessidades. Já vimos outros tipos de produtos em que o cliente tem que se adaptar à ferramenta e isso não foi uma boa experiência. Além disso, cada mudança que queríamos fazer implicava em uma mudança de preço, dependendo das funcionalidades que queríamos usar e dos parâmetros que



ofereciam. O acordo que fechamos com a InvGate foi um sucesso em termos de valor comercial e benefícios; de fato, queremos passar a ter todos os funcionários da Harmony usando a ferramenta. Hoje temos 550 agentes e queremos chegar a cerca de 1.200.

Como a InvGate ajudou a atingir os objetivos?

Hoje somos capazes de oferecer suporte a todas as 174 categorias de serviços e conseguimos construir nosso catálogo superando o desafio de ter vários locais no Texas.

Quais são seus recursos favoritos?

O rastreamento do registro de solicitações e a interface simples, especialmente para o usuário final. Para mim, o Dashboard é excelente e tem muito potencial, mesmo além dos relatórios. Outro recurso de que gostamos é a possibilidade de criar modelos ou formulários em determinadas categorias de serviço.

Que vantagens você acha que o modelo de entrega em nuvem traz?

Poder desfrutar de futuras atualizações da InvGate e não ter que lidar com os custos de investimento em servidores locais.

Que melhorias você percebeu na operação diária e pode quantificá-las?

- ✔ Passamos de ter e-mails não lidos com solicitações pendentes por três meses para solicitações resolvidas em uma semana.
- ✔ Começamos a medir o desempenho de agentes cruciais, como gerentes de operações e especialistas em TI em 58 escolas do distrito.
- ✔ Passamos de 500 solicitações por mês para 2.000 em menos de dois meses.
- ✔ As taxas de resolução no primeiro contato, os tempos de espera e de resposta melhoraram. Passamos de tempos de primeira resposta de uma semana para dois dias. E algo muito importante é a capacidade de criar relacionamentos dentro do aplicativo com agentes e entidades externas que têm muito a ver com a resolução de dúvidas e problemas.
- ✔ Os usuários finais estão satisfeitos com o produto e querem criar mais e mais categorias. No ano passado, nossa ferramenta anterior lidava com 56 categorias; hoje, lidamos com 174.

Quais são os próximos passos? Planejam usar mais funcionalidades?

Planejamos passar de 550 agentes para 1.200 no curto e médio prazo, para aproveitar o potencial da ferramenta em toda a organização. Também estamos em um estágio muito inicial de desenvolvimento de nossa Base de Conhecimento, confiantes de que ela será crucial para o ano letivo. Gradualmente, os usuários finais poderão encontrar soluções automáticas para suas perguntas. Definitivamente, estamos incentivando todos os funcionários (4.500) a evoluir do e-mail para os tickets. Há um melhor controle sobre os tickets, determinando o tempo, o treinamento necessário e o desempenho dos funcionários. Em uma segunda etapa, trabalharemos em fluxos de trabalho para otimizar os processos. Estou prevendo isso para o segundo ano.

Por fim, planejamos ter uma segunda instância para lidar com alunos e pais. Seria ótimo para o nosso distrito poder lidar com perguntas e solicitações desses usuários por meio do InvGate Service Management.

Por que outras organizações deveriam escolher a InvGate?

O InvGate Service Management tem um grande potencial no campo da educação, que é realmente um terreno inóspito para muitos provedores aqui nos Estados Unidos, já que traz consigo uma série de peculiaridades que devem ser consideradas para que o produto seja adequado.

A InvGate conseguiu superar todos os nossos desafios e agregar valor ao negócio. Quero agradecer por toda a colaboração até agora, recebemos uma atenção excepcional da equipe e estamos muito felizes com a nossa decisão.



“A maioria dos sistemas de ITSM disponíveis no mercado é projetada para empresas, mas somos uma escola e nosso sistema de priorização, roteamento e comunicação é totalmente diferente do de uma empresa tradicional.”

Martin Nuñez
Gerente de Service Desk

Reconhecidos pelos
melhores da indústria

