



🌐 Argentina

👤 650 funcionários

🏢 Serviços jurídicos

A Marval O'Farrell Mairal é o escritório de advocacia líder na Argentina e um dos mais reconhecidos da América Latina. Com mais de 300 advogados em 25 áreas de atuação, o escritório presta assessoria jurídica a empresas em questões comerciais e jurídicas complexas e transações internacionais de alto impacto. Seu histórico de excelência o posiciona como referência regional em serviços jurídicos.

1,5 meses

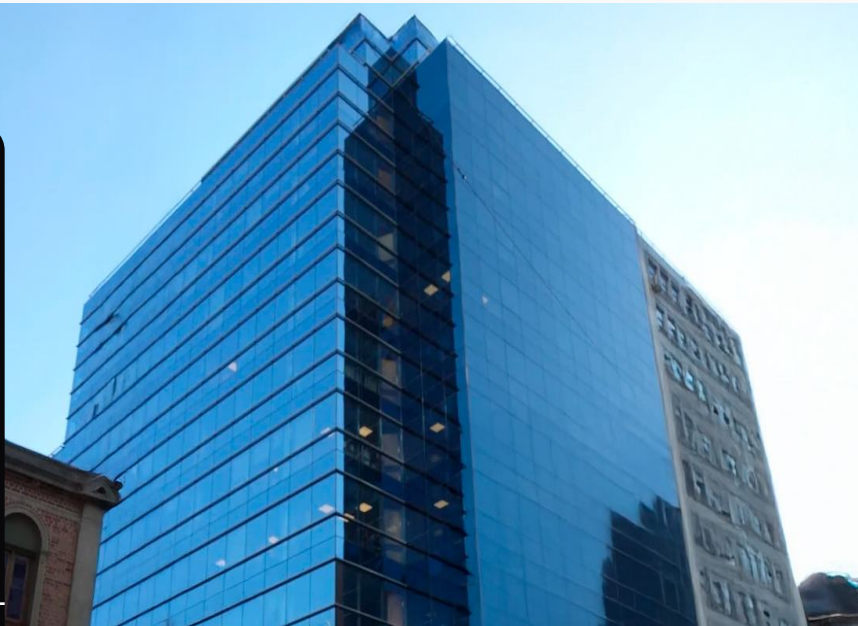
meses para implementação completa (lançamento da plataforma e treinamento).

200%

de crescimento nas áreas gerenciadas.

68%

de melhoria no tempo de primeira resposta, de uma média de 25 minutos para 8.



Caso de sucesso

Como a Marval voltou para a InvGate e expandiu seu Gerenciamento de Serviços em 200%

Desde 2018, a Marval utilizava com sucesso a InvGate. No entanto, em 2023, a empresa migrou sua Gerenciamento de Serviços para a ManageEngine, após uma proposta promissora que acabou não se concretizando. A experiência com a ferramenta não atendeu às expectativas e, após vários problemas, a empresa voltou para a InvGate, onde encontrou melhorias em funcionalidade, suporte e transparência comercial.

Desafio

Em 2023, a Marval migrou sua ferramenta de ITSM com o objetivo de melhorar ainda mais as operações. Com o tempo, a equipe percebeu vários problemas: interrupções no serviço, atrasos no registro, escalonamento de tickets e suporte que não respondia com rapidez suficiente e diferenças entre o que foi prometido e os termos contratuais.

Solução

Diante dessa situação, a empresa decidiu voltar para a InvGate, uma solução que já conhecia e que oferecia maior estabilidade, processos mais claros e suporte mais próximo. Sua volta permitiu à Marval recuperar a estabilidade operacional e expandir o seu Gerenciamento de Serviços. A plataforma oferecia novos recursos baseados em IA, fluxos de trabalho avançados e relatórios, complementados por um suporte próximo e licenciamento flexível.

- ✔ **Expansão do Gerenciamento de Serviços**
A empresa passou de gerenciar duas áreas para integrar sete em menos de um ano (TI, Faturamento, Cobranças, Contas, Administração, RH e Marketing), alcançando um crescimento de 200%.
- ✔ **Automação de processos-chave**
Fluxos de trabalho, como devoluções de ativos, foram integrados ao InvGate Asset Management, proporcionando rastreabilidade total e melhorando a conformidade com auditorias como a ISO 27001.
- ✔ **Implementação em tempo recorde**
Em apenas um mês e meio, a Marval lançou a plataforma, integrou as áreas iniciais e preparou o terreno para uma expansão acelerada.
- ✔ **Melhoria nos tempos de resposta**
Os tempos de primeira resposta diminuíram 68%, de 25 para 8 minutos, resultando em maior satisfação do usuário.
- ✔ **Painéis e relatórios avançados**
Cada área ganhou visibilidade total sobre os tickets e as principais métricas, permitindo um trabalho proativo e uma melhor distribuição das cargas de trabalho.



“A InvGate voltou para ficar. Hoje, não apenas centralizamos a operação, mas também temos processos claros, métricas confiáveis e a tranquilidade de saber que, se amanhã alguém novo entrar em nossa equipe de TI, poderá continuar trabalhando sem perder o ritmo.”

Tomás Pinto
Líder da Central de Atendimento da Marval O'Farrell Mairal.

Olhando para o futuro

O próximo passo para a Marval é expandir ainda mais o alcance da InvGate, incorporando todas as áreas de serviço ao portal. Paralelamente, a empresa já está trabalhando em automações

multifuncionais, como integração e desligamento de usuários, para melhorar a rastreabilidade, reduzir tarefas manuais e acelerar o gerenciamento.