



InvGate
Service Management

&

Peoples Bank



Caso de sucesso

Finanças

Como o Peoples Bank alinhou 24 departamentos diferentes usando o InvGate Service Management



23
Sucursais



24
Departamentos

Números alcançados com a InvGate

75%

do aumento no uso de relatórios
de incidentes do portal

47%

de melhoria na satisfação do
usuário com a emissão de tickets

40.1%

de melhoria na satisfação do
usuário com os relatórios

Desafios

- ✓ O Peoples Bank precisava encontrar uma solução para atender às suas 23 agências.
- ✓ Eles estavam em instâncias diferentes com seu provedor de TI anterior, o que dificultava o roteamento e o upgrade.
- ✓ Eles estavam lidando com a hesitação de sua base de usuários devido à baixa satisfação dos mesmos.
- ✓ A solução anterior era pouco adotada pelos usuários.

Objetivos

- ✓ Obter sinergia de suporte consolidando seu processo de serviço.
- ✓ Criar relatórios abrangentes e detalhados para obter uma visão clara do desempenho departamental.
- ✓ Aumentar a adoção de sua ferramenta de service desk.

Ações

- ✓ Implementação do InvGate Service Management.

Resultados

- ✓ Aumento de 75% nos relatórios de incidentes do portal (houve um aumento mensurável na adoção do usuário).
- ✓ 47% de melhoria na satisfação do usuário com a emissão de tickets.
- ✓ 40,1% de melhoria na satisfação do usuário com os relatórios.

Entrevista

Megan Engels

Gerente de Service Desk de TI

O que os motivou a procurarem uma nova solução de service desk?

Tínhamos alguns problemas que podíamos documentar e rastrear. Precisávamos de algo que vários departamentos pudessem usar facilmente para que pudéssemos usar menos produtos e, em vez disso, apresentar uma “interface única” à nossa base de usuários. Nossa solução anterior não era escalonável de forma alguma. Nós a configuramos com três gerentes diferentes, cada um dos quais a utilizava de maneiras diferentes, sem que nada fosse simplificado ou consistente. Além disso, a atualização era um pesadelo. Precisávamos de algo que fosse fornecido em uma única instância, especificamente para simplificar nossas atualizações.

Também tínhamos problemas de permissões para as equipes de RH e de folha de pagamento. Elas não confiavam na privacidade de seus dados no sistema e, por isso, continuavam usando o e-mail para fazer pedidos, o que teve um impacto negativo em nossas metas de adoção de usuários. Além disso, tínhamos um problema geral com os relatórios, pois eles não eram utilizáveis ou configuráveis para as partes interessadas que estavam autorizando o orçamento da nossa solução anterior.

Para nós, o mais importante era essa variável multidepartamental, em que podem estar todos em um único sistema,

com visibilidade específica do departamento e permissões de acesso. Como a InvGate se baseia em permissões, você pode conceder essas permissões conforme a necessidade ou com base no acesso de observadores e colaboradores, para que eles possam enviar esses tickets entre os departamentos. Isso era algo que não podíamos fazer antes. Eu tinha que reformular o ticket e enviá-lo por e-mail para a central de serviços apropriada. Isso era lento e as pessoas não usavam essa função. Isso causava muitos problemas.

Como foi o processo de seleção?

Eu liderei o processo. Eu estava determinado a obter um novo service desk. Quando você começa essa aventura, acaba vendo muitas opções diferentes on-line e, normalmente, há um pequeno vídeo e, depois, é claro, inevitavelmente há um lugar onde eles obtêm suas informações e o incomodam.

Um dos lugares em que pedi uma demonstração foi a InvGate, e conheci o Shiraz, que foi maravilhoso. Ele não era muito “vendedor” e realmente queria me ver bem-sucedido, independentemente do produto que eu escolhesse. Ele me mostrou as instalações, conhecia nosso service desk e era muito fácil conversar com ele. Nunca senti que ele estivesse apenas tentando fazer uma venda.

Depois dessa conversa, procurei outros 20 service desks. Fiz mais de 20 demonstrações de fornecedores diferentes.

Eu tinha uma planilha muito detalhada e, quando terminei todas elas, reduzi a 5 opções diferentes para levar a uma equipe de 45 pessoas para tomar a decisão final.

A InvGate foi uma escolha clara para nós. Eu sempre digo que não se trata tanto do custo do produto, mas sim de: “Sinto que posso ligar para a equipe de suporte? Posso falar com uma pessoa de verdade? Quantas etapas tenho que percorrer para obter ajuda?” Estivemos com nosso fornecedor anterior por 13 anos, há uma parte do relacionamento que é absolutamente fundamental para a forma como fazemos negócios e queremos que ela esteja presente em nossos fornecedores.

O que você conseguiu alcançar com a utilização do InvGate Service Management?

Basicamente, conseguimos obter sinergia de suporte. Há um lugar para ir, não 23 contatos de e-mail diferentes, e nós amamos a nova experiência do portal. Isso mudou a forma como trabalhamos. Agora somos um departamento de suporte completo, o que é incrível, apesar de abranger tantos grupos e equipes. É o único lugar para buscar ajuda. E, do ponto de vista do usuário final, isso é simplesmente fantástico.

Um dos melhores aprimoramentos de recursos que tivemos foi a capacidade de fazer relatórios. A maioria das equipes que estavam trabalhando com

as caixas de entrada não conseguiam obter nenhum tipo de métrica antes. Eles não tinham como simplificar um processo, faziam tudo por instinto

Como gerentes, precisamos de dados tangíveis para ter uma visão clara do desempenho do departamento. Portanto, agora não sou mais responsável por encontrar relatórios para as pessoas, elas podem fazer isso sozinhas. E capacitar esses gerentes a criarem esses relatórios é muito importante.

Como você diria que a ferramenta atendeu às suas expectativas iniciais?

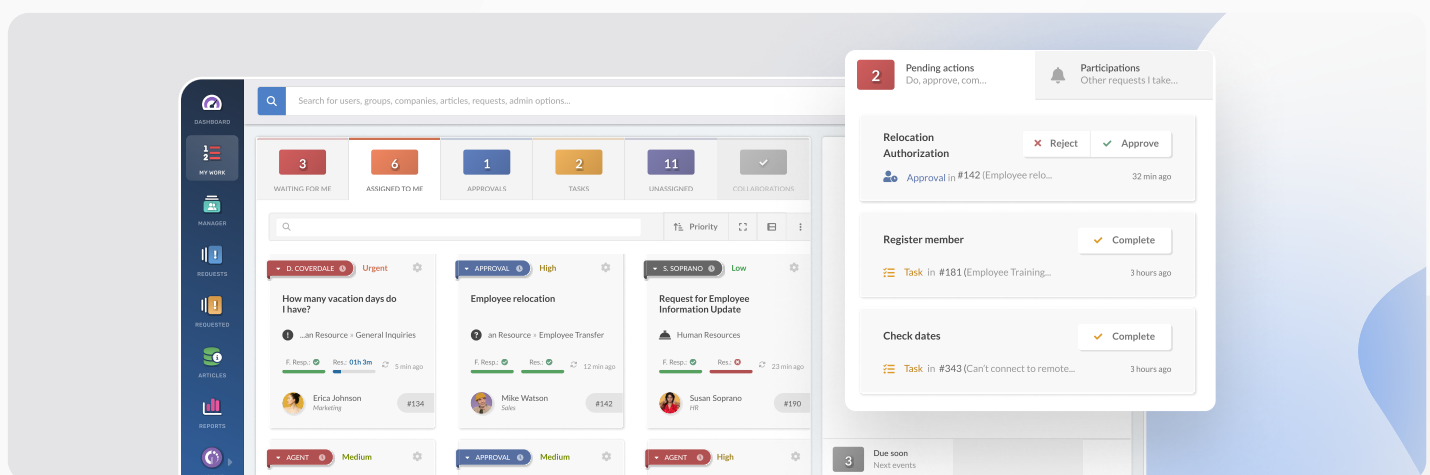
Acho que o Gerenciamento de Serviços em geral superou minhas expectativas. É quase como usar um aplicativo: às vezes, você clica nele e pode não ter percebido que havia uma atualização e, de repente, você diz: “Ah, ele pode fazer isso? Ah, posso arrastar e soltar isso?” Por mais que você trabalhe duro no Service Management, o sistema também lhe devolve esse esforço.

Como tem sido a sua experiência de trabalho com a equipe da InvGate?

Tem sido ótima. Eles sempre trabalham comigo. Eles sempre me ouvem, não importa o que eu pergunte, eles sempre procuram entender a motivação por trás da minha pergunta. Eles são sempre muito rápidos em dizer “ei, vamos fazer uma ligação e conversar sobre isso”. Quem faz isso, que equipe de suporte vai atender a uma ligação de fora da própria organização para dizer “ei, Megan, o que você realmente acha disso?” ou “ei, você já pensou nisso dessa forma?” ou “o que você está tentando alcançar?” Ninguém faz isso. Eles têm sido fantásticos.

Como foi sua experiência com a adoção do usuário?

Um dos relatórios que você pode criar no Service Management é ver o método pelo qual alguém inicia um ticket. Começamos a usar o Service Management em janeiro de 2020 e conseguimos mudar as pessoas de 20% de portal / 80% de e-mail para 95% de



portal e 5% de e-mail. Isso levou cerca de seis meses, mas eles ficaram realmente empolgados porque, depois que você desenvolve essa experiência de portal perfeita, não há motivo para não querer usá-la. Levamos um pouco de tempo. Tivemos alguns grupos de usuários para os quais essa não foi a primeira inclinação: ir para outro portal da Web. Um dia, recebi uma ligação em que alguém perguntou “você quer que eu use outro portal” e eu disse “não, este é um portal melhor”. E consegui que ele começasse a usar o novo portal.

O que você diria a outras empresas que enfrentam os mesmos desafios que você?

Façam muitas pesquisas. Faça sua própria jornada pessoal para encontrar a service desk que você acha que será a melhor opção para você. Analisamos algumas soluções gratuitas. E soluções gratuitas são como aplicativos

gratuitos. Sempre há algum tipo de compra no aplicativo ou algo que você acaba descobrindo e, no caso das service desks, isso é muito variável. Pode ser de custo muito baixo ou muito alto. Eles realmente precisam pesquisar e encontrar a opção mais adequada para a organização, e eu realmente acho que isso é muito individual. Eles realmente precisam se sentar, fazer uma lista de compras e descobrir o que precisam para ter sucesso. E se puderem evitar um produto com muitas taxas adicionais, essa provavelmente será a melhor opção.

Não posso lhe dizer o quanto estou satisfeito com a InvGate. Desde as vendas até o suporte, eles são ágeis, proativos, com atualizações e sugestões, e eu realmente aprecio a visão clara que eles têm para o produto. Eles defendem o produto e a configuração, mas também são muito flexíveis ao trabalhar com você para atingir um objetivo comum.



“Agora somos um departamento de suporte completo, o que é incrível, apesar de abranger tantos grupos e equipes. É um único lugar para buscar ajuda. E, do ponto de vista do usuário final, isso é simplesmente fantástico.”

Megan Engels
Gerente de Service Desk de TI

Reconhecidos pelos
melhores da indústria

