



tro/GROUP

🌐 Áustria

👤 Mais de 1.800 funcionários

🏭 Manufatura

A TroGroup é uma fabricante global especializada em carimbos, sistemas a laser e fontes de laser de alta tecnologia.

A empresa emprega mais de 1.800 pessoas em 40 locais em todo o mundo. Com mais de um século de experiência industrial, a TroGroup combina conhecimentos de longa data com tecnologia moderna.

100%

de adoção do portal de autoatendimento (a partir do e-mail).

90%

de redução no acúmulo de incidentes críticos.

Caso de sucesso

Como a TroGroup substituiu a ServiceNow e reduziu em 90% o acúmulo de incidentes críticos com a InvGate

Antes de trabalhar com a InvGate, a TroGroup usava a ServiceNow para Gerenciamento de Serviços, mas enfrentava vários problemas que retardavam a adoção.

Por fim, a empresa decidiu mudar para o InvGate Service Management e viu melhorias imediatas.

O desafio

Com o sistema anterior, configurar fluxos de trabalho para corresponder aos processos reais da empresa era complicado, pois exigia habilidades avançadas de programação. Além disso, as licenças extras para aprovadores tornavam o sistema caro. A TroGroup também enfrentava dificuldades com frequentes classificações incorretas de tickets e um acúmulo crescente. Apesar do alto custo do sistema, ele não oferecia suporte eficaz aos processos, levando a uma baixa adoção e redução da satisfação do cliente.

A solução

A implementação do InvGate Service Management deu à TroGroup a flexibilidade e a funcionalidade que faltavam ao sistema anterior. As ferramentas integradas, a configuração sem código e a interface amigável da InvGate permitiram redesenhar processos, melhorar a eficiência e expandir o Gerenciamento de Serviços de TI em toda a organização.

✓ Catálogo de serviços centralizado

Criou um catálogo completo vinculado a help desks e artigos da base de conhecimento, orientando os usuários para os serviços certos e melhorando significativamente a eficiência da integração. O portal forneceu aos usuários um caminho claro e intuitivo e foi particularmente eficaz para solicitações de integração e outros processos recorrentes.

✓ Modelo de turno integrado e rastreamento do tempo de serviço

Permitiu o monitoramento preciso do SLA em operações globais com vários turnos, garantindo uma medição consistente do desempenho sem a necessidade de desenvolvimento personalizado.

✓ Configuração de fluxo de trabalho sem código

Os fluxos de trabalho puderam ser configurados por meio de uma interface amigável, eliminando a necessidade de programação avançada ou licenças extras de aprovação. Como resultado, os custos operacionais diminuíram e novos fluxos de trabalho foram implantados mais rapidamente.

✓ Gerenciamento de Serviços expandido além da TI

Outros departamentos adotaram a InvGate, levando a processos padronizados e melhor coordenação entre as equipes.

O que vem a seguir

O próximo passo da TroGroup envolve estender a automação de tickets para dar suporte total ao seu modelo global “follow the sun” (siga o sol), o que significa que incidentes urgentes serão reatribuídos de forma suave entre turnos em diferentes fusos horários, reduzindo os tempos de resposta e aumentando a eficiência 24 horas por dia.

Paralelamente, a empresa pretende aproveitar os recursos de Gestão de Ativos para consolidar a documentação de serviços.

A criação de uma única fonte de verdade simplificará o rastreamento e melhorará a precisão do hardware, software e outros ativos críticos.

Por fim, a empresa está explorando funcionalidades baseadas em IA dentro da InvGate, como notificações de bot do Microsoft Teams e resumos de artigos gerados por IA, para dar suporte aos agentes, fornecendo informações oportunas e ajudando a manter o conteúdo atualizado sem carga de trabalho extra.



“Tínhamos medo de mudar para um portal, mas a InvGate ganhou alta aceitação desde o início. As pessoas começaram a usá-la em vez do e-mail, e nossa equipe de service desk ficou mais satisfeita em trabalhar com ele. Esses dois efeitos juntos são o que eu chamo de revolucionários.”

Oliver Haag
Chefe de infraestrutura de TI da TroGroup



Experimente o melhor software ITSM que existe

Descubra em primeira mão como é a InvGate em ação.



Demo em vivo