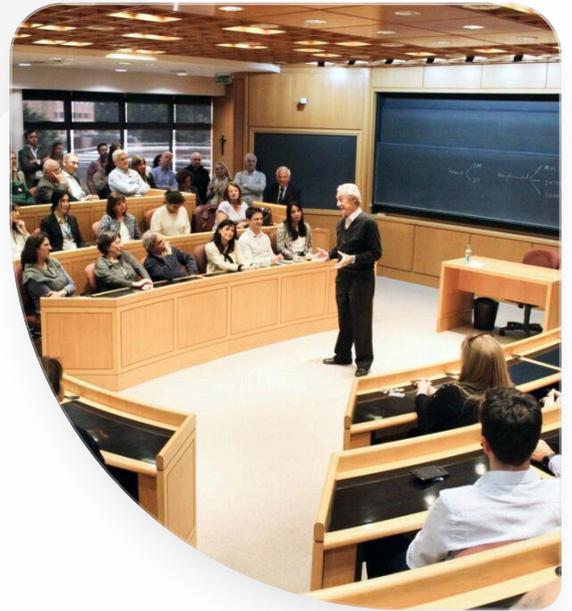




InvGate  
Service Management



UNIVERSIDAD  
AUSTRAL



Caso de Sucesso **Educação**

# Como a Universidad Austral completou seu processo de transformação digital com o InvGate Service Management



+1500  
Ativos de TI



3 Sedes  
universitárias



49  
Agentes

# Números alcançados com a InvGate

**50% a 0%**

de gestão de pedidos  
por e-mail

**Redução dos tempos  
de processamento de  
solicitações, rastreamento  
e cumprimento de SLA**

**Melhoria drástica na  
eficiência e na alocação  
de recursos humanos**

## Objetivos

- ✔ A Universidad Austral estava usando uma ferramenta ITSM com uma aparência desatualizada e navegação pouco intuitiva.
- ✔ Não tinham processos formais de ITIL.
- ✔ Dependiam de e-mails e chamadas telefônicas para gerenciar suas solicitações.

## Resolução

- ✔ Eliminar a dependência de e-mail para lidar com as solicitações.
- ✔ Implementar processos certificados pela ITIL.
- ✔ Adaptar-se às novas tendências de aparência e experiência do usuário.
- ✔ Fornecer aos alunos, professores e funcionários um portal para fazer solicitações à área de TI.

## Melhorias

- ✔ Implementação do InvGate Service Management como uma solução na nuvem.

## Resultados

- ✔ Melhoria drástica na eficiência e na alocação de recursos humanos na equipe.
- ✔ Redução dos tempos de Gerenciamento de Solicitações, acompanhamento e conformidade com o SLA.
- ✔ Alinhamento com os processos ITIL.

Entrevista

# Leandro Cabrera

Gerente de Operações e  
Tecnologia

## Que desafio o levou a decidir implementar uma ferramenta de ITSM?

O software que estávamos usando antes, o Simax, não estava atualizado. Não era responsivo, não era acessível on-line de qualquer lugar, tinha uma aparência desatualizada e não estava em conformidade com os padrões ITIL, portanto, precisávamos fazer uma atualização para atender a esses tipos de necessidades.

Antes da InvGate, não tínhamos processos formais de ITIL e essa ferramenta veio para nos ajudar a implementar alguns processos básicos. Também não tínhamos um portal para que os usuários fizessem suas solicitações e dependíamos muito de e-mails e chamadas telefônicas. Portanto, junto com a mudança de ferramenta veio uma mudança cultural dentro da organização, onde o ponto mais importante foi a eliminação desses meios para mudar para um portal de gerenciamento integrado como o InvGate Service Management.

## O que fez você escolher a InvGate em vez de outros provedores?

Foram muitos os fatores. Para começar, imagino que, como muitas outras empresas, temos um processo de aquisição exigente no qual temos que apresentar uma lista restrita de opções. Em seguida, colocamos em uma matriz uma ampla variedade de aspectos para avaliar: se a ferramenta está na nuvem, se tem APIs para integração, se oferece

suporte local na nuvem, se oferece suporte local na Argentina, por quais meios e em quais horários... Assim, temos diferentes indicadores que estavam nos mostrando qual era a ferramenta certa. A solução da InvGate foi a mais completa em termos de características e funcionalidades, e também se mostrou muito flexível e fácil de integrar com outras ferramentas.

## Como foi a implementação do InvGate Service Management?

Do ponto de vista técnico, foi muito simples. Lembro-me de que quando recebemos o primeiro nome de usuário e senha para entrar no sistema, ficamos ansiosos e começamos a configurá-lo nós mesmos. E a verdade é que em duas horas conseguimos começar a gerenciar as solicitações. Além disso, tivemos um treinamento muito completo da InvGate para todo o pessoal que iria participar. A ferramenta é super intuitiva e muito ágil, por isso é fácil e rápido aprender a usá-la.

## Que mudanças você percebeu na operação após a implementação da InvGate?

**Nossas métricas e nosso trabalho diário no help desk foram radicalmente transformados.** Passamos de ter 50% de gerenciamento de e-mail e 50% de gerenciamento de telefone para ter zero gerenciamento de e-mail e muito pouco gerenciamento de telefone. Tudo foi transferido para o portal InvGate Service Management, o que nos permite encaminhar

as solicitações diretamente para o setor certo e ter visibilidade de ponta a ponta da resolução. Isso resultou em uma economia significativa em relação aos operadores de help desk, pois conseguimos melhorar a eficiência e a distribuição dos recursos humanos pela equipe.

Além disso, tivemos um verdadeiro processo de transformação cultural e digital. Internamente, houve uma campanha de comunicação muito importante para todos os funcionários, alunos e professores da universidade, a partir da qual a cultura de e-mail foi alterada para que eles passassem a se comunicar com o departamento de sistemas por meio do portal InvGate.

## Você conseguiu quantificar a economia?

A promessa que fizemos dentro da organização e para o CIO foi basicamente de economia. Como universidade, somos uma organização sem fins lucrativos e todo investimento, seja em hardware ou software, deve ser acompanhado de economias e melhorias tangíveis. O que a InvGate nos permitiu fazer com essa transformação foi a capacidade de redistribuir e otimizar as horas de trabalho dos agentes do help desk.

## Quais são seus recursos favoritos?

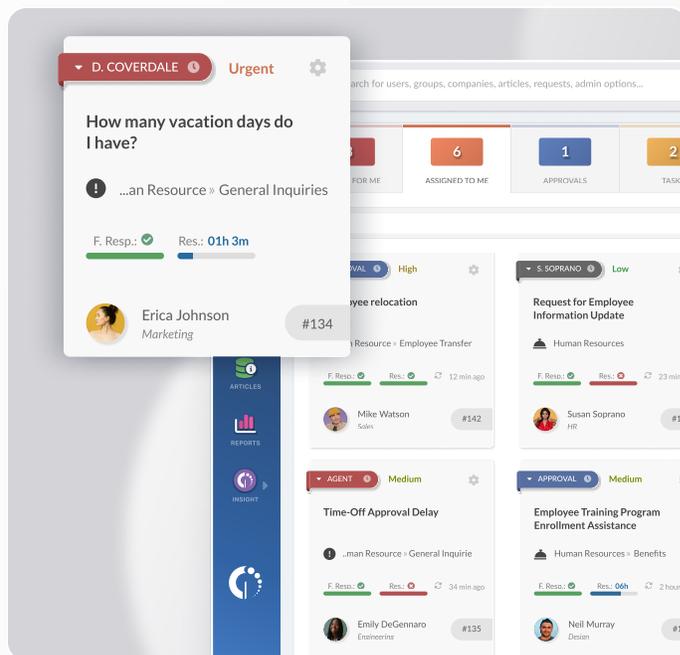
Os mais interessantes para mim são os painéis e relatórios, já que minha função como gerente exige que eu use métricas para ter visibilidade da operação do help desk.

Para um agente, talvez o melhor seja a visão organizada e centralizada do cenário de solicitações, com atalhos e ações imediatas para gerenciá-las facilmente. Na minha opinião, a funcionalidade de geração de relatórios é muito flexível e variada, pois permite obter dados com muita facilidade sobre diferentes indicadores: resolução de solicitações, conformidade com SLA, controle de horas, tempos de espera etc.

## Em quais áreas você implementou o InvGate Service Management?

A primeira parada foi naturalmente o Departamento de Sistemas, onde trabalhamos para organizar o Gerenciamento de Solicitações com base em nosso catálogo de serviços.

Em seguida, passamos para Operações e Manutenção e, no próximo ano, áreas como Recursos Humanos, Compras e, talvez, as Secretarias de Programas, seguirão o mesmo caminho.



**“O InvGate Service Management significou uma transformação digital e cultural na organização”.**

Leandro Cabrera  
Gerente de Operações e Tecnologia

Reconhecidos pelos melhores do setor

