



 Argentina

 5.000 funcionários

 Educação

A Universidade Católica Argentina (UCA), fundada em 1958 na Argentina, possui sedes em Buenos Aires, Paraná, Rosário e Mendoza. Reconhecida por sua excelência acadêmica e compromisso com a formação integral, a UCA também contribui para o desenvolvimento da pesquisa e da inovação educacional no país.

62% de aumento na resolução de tickets na primeira chamada.

28% de melhoria no cumprimento do SLA, atingindo 90%.

20% de redução nas consultas graças ao portal de autoatendimento.

Caso de sucesso

Como a UCA conseguiu aumentar em 62% a resolução na primeira chamada com a InvGate

O Centro de Atendimento ao Usuário (CAU) da UCA centralizava incidentes e serviços de TI por meio de vários canais, gerando atrasos e baixa satisfação.

Com o InvGate Service Management, a universidade implementou um portal de autoatendimento e um inventário de ativos integrado, melhorando os tempos de resolução e a visibilidade das métricas.

Desafio

Ao obter a certificação ISO 9001:2015, o CAU detectou uma necessidade: que os usuários pudessem acompanhar suas solicitações de forma autônoma e contar com maior transparência. Até então, a gestão era feita por vários canais, gerando atrasos, baixa

satisfação e sobrecarga operacional.

A UCA se propôs a centralizar as operações em um único portal e agilizar a colaboração entre áreas, permitindo detectar problemas recorrentes e ajustar fluxos de trabalho para otimizar o atendimento.

Solução

Com o InvGate Service Management e o InvGate Asset Management, a UCA conseguiu centralizar o atendimento e habilitar a autogestão para os usuários, reduzindo os tempos de resolução e aumentando a satisfação. A implementação foi simples e não exigiu perfis técnicos especializados, graças ao acompanhamento do parceiro ThinkHub.

✔ Integração com o InvGate Asset Management

O inventário de ativos de TI foi vinculado aos tickets, agilizando diagnósticos, otimizando compras e fornecendo métricas precisas por área.

✔ Relatórios analíticos para otimização de fluxos de trabalho

Os relatórios permitiram detectar problemas recorrentes, ajustar fluxos de trabalho e tomar decisões baseadas em dados.

✔ Portal de autoatendimento e centralização

O CAU unificou todas as solicitações em um portal, permitindo que professores e administradores realizassem o acompanhamento de forma autônoma e classificassem o atendimento recebido.

✔ Automação e colaboração entre áreas

Os processos internos foram aprimorados por meio de aprovações automáticas e encaminhamentos eficientes. Isso reduziu os tempos de resolução e corrigiu os atrasos que antes aumentavam em 20% os prazos em áreas críticas.

Próximos passos

Áreas como Desenvolvimento Humano e Segurança Integral já utilizam a ferramenta, e prevê-se adicionar Biblioteca e Manutenção. Além de ampliar a solução para novas áreas, a UCA planeja incorporar chatbots para

consultas básicas e continuar otimizando processos com automação e análise de dados. Assim, busca consolidar um ecossistema de suporte de TI ágil, escalável e centrado no usuário.



“A implementação foi simples. Achamos que é uma ferramenta muito intuitiva. Como a responsável pelo projeto foi uma integrante da equipe do CAU e estudante de Psicologia, não é necessário ser desenvolvedor para fazer a implementação”.

Eng. Leandro Matias Ciccioli
Coordenador do CAU na UCA.

Empresas líderes em todo o mundo confiam na InvGate



Descubra uma nova maneira de gerenciar suas operações de TI

Trabalhe de forma mais inteligente com as soluções da InvGate.

