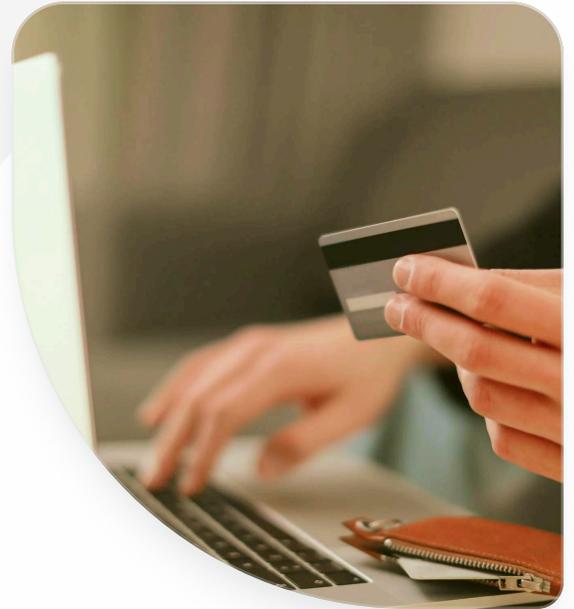


&



Caso de sucesso

finanças

Como a empresa financeira EfectivoSí melhorou suas métricas de NPS com a estrutura de serviço pronta para auditoria com o InvGate Service Management



70
Agentes



22
Help Desks



98%
NPS

Sobre a EfectivoSí

EfectivoSí é uma empresa financeira líder na Argentina, focada em atender às necessidades do segmento não bancarizado da população. Como uma empresa de multiproduto, ela oferece serviços financeiros a mais de 400.000 clientes por meio de vários canais.

Desafios do ITSM

Devido à própria natureza do negócio financeiro, o EfectivoSí enfrenta grandes desafios de Gerenciamento de Serviços e tecnologia. Em um setor altamente regulamentado, em que é essencial garantir a disponibilidade dos serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana, as equipes precisam de ferramentas de gerenciamento que lhes permitam evitar falhas no sistema ou incidentes de segurança.

O setor financeiro é particularmente rigoroso com regras e normas definidas pelo Banco Central que o regem. Sujeitas a diferentes tipos de auditorias, as equipes do EfectivoSí são desafiadas a implementar processos e protocolos de segurança para salvaguardar a integridade das informações tratadas pela empresa.

Neste contexto, a EfectivoSí não conseguiu implementar uma ferramenta de gerenciamento interno que fosse robusta, adaptada à organização e, o mais importante, que fosse fácil de usar pelos clientes internos.

Sem alcançar altos níveis de adoção interna, a grande maioria das equipes continuou a canalizar suas solicitações por e-mail e ligações telefônicas. Essa situação dificultou o rastreamento do Gerenciamento de Incidentes.

Após duas tentativas malsucedidas, em 2018 a EfectivoSí começou a trabalhar com a InvGate no Gerenciamento de help desk e ativos, implementando processos e boas práticas para toda a organização.

Customização da ferramenta e do NPS

A equipe de TI assumiu a liderança na implementação do InvGate Service Management, definindo fluxos de trabalho que simplificaram o Gerenciamento de Incidentes e forneceram acesso aos principais indicadores de desempenho.

As outras equipes rapidamente perceberam o valor da ferramenta e, em um curto prazo, mais de 22 mesas de atendimento estavam a bordo e 70 agentes atendendo a 800 usuários. A rápida adoção é explicada pela flexibilidade do Service Management para se adaptar à forma de trabalho da EfectivoSí. Cada área customizou totalmente a ferramenta, desde o catálogo de serviços e os fluxos de trabalho de aprovação até os campos de informações solicitados em cada caso.

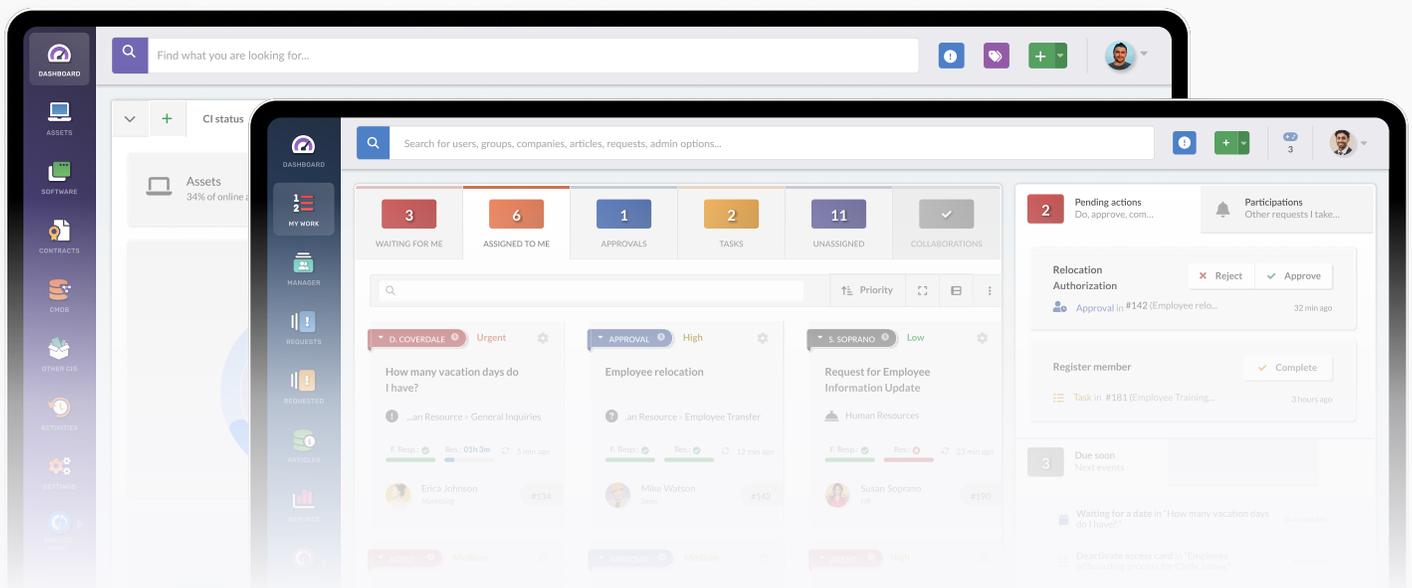
A EfectivoSí conseguiu deixar para trás os e-mails e as chamadas telefônicas como canais de suporte: menos de 1% das solicitações são canalizadas fora dos help desks.

Com uma perspectiva que prioriza o usuário, a EfectivoSí estabeleceu o NPS (Net Promoter Score) como uma métrica universal para medir o desempenho das equipes de suporte.

Ao longo de 2022, o **NPS permaneceu em torno de 98%**, refletindo a satisfação dos usuários com a experiência de suporte.

Gerenciamento e auditorias

A complexidade das regulamentações do setor significa que cada área tem diferentes diretrizes obrigatórias a serem seguidas, cada tipo de ativo está sujeito a regulamentações específicas e deve estar em conformidade com determinados protocolos.



Líderes globais confiam na InvGate



Era fundamental que a ferramenta fosse facilmente configurável para atender aos padrões de governança e segurança da informação aplicáveis em cada caso. Com o Service Management, a EfectivoSí conseguiu segmentar os tipos de acesso por usuário, personalizar os serviços que cada usuário pode acessar e rastreá-los ao longo da vida de cada incidente. Como a empresa cumpre um fluxo rigoroso de auditorias internas, externas e cíclicas do Banco Central, a ferramenta precisava oferecer visibilidade de ponta a ponta de sua infraestrutura de TI.

Com a InvGate, a EfectivoSí encontrou a solução integrada de help desk e Gestão de Ativos que lhe permitiu dar conta desta complexidade regulatória e acessar métricas confiáveis e atualizadas para seus processos de gestão interna.

**Sí**

“Na InvGate, encontramos um parceiro de negócios que estava conosco a cada passo do caminho no Gerenciamento de TI. Eu destacaria a visibilidade do ciclo de vida de cada incidente que ele nos proporciona e que nos permite implementar melhorias em nossos processos. Nosso próximo desafio é migrar nossos sistemas de uma solução local para a nuvem.”

Eduardo Ocampo
Gerente de Produção de TI

Reconhecidos pelos melhores do setor

