



🌐 Argentina

👤 Operações em 2025: 1.900 funcionários e 101 pontos de venda

🏪 Varejo farmacêutico

A Farmaplus é uma das redes de farmácias que mais cresce na Argentina, com mais de 60 anos de experiência no mercado.

A empresa passou por uma expansão acelerada: em meados de 2023, operava 43 filiais e, em apenas um ano, ultrapassou 100. A projeção é chegar a 150 unidades até 2026.

**100%**

de eliminação dos tickets informais.

**90 dias**

para visibilidade operacional com painéis em tempo real.

**+60**

agentes ativos.



Caso de sucesso

## Do gerenciamento tradicional ao crescimento escalável: a transformação da Farmaplus com o InvGate Service Management

Após anos de gerenciamento interno informal de serviços que ameaçava seu crescimento, a Farmaplus buscou obter visibilidade operacional e adotar uma plataforma que pudesse apoiar sua evolução.

Com o InvGate Service Management, eliminou 100% dos tickets informais para a equipe de TI e estendeu a plataforma para cinco departamentos adicionais. Também estabeleceu processos que se expandem naturalmente junto com a expansão da empresa.

## O desafio

Até abril de 2024, cada departamento lidava com suas próprias necessidades de maneira improvisada, contando com o esforço pessoal, sem ferramentas unificadas ou rastreabilidade.

A equipe de TI, composta por apenas quatro pessoas, recebia solicitações por meio de vários canais informais (telefone, WhatsApp, e-mail ou conversas casuais), levando a uma completa falta de priorização, reclamações repetidas ou falsas, sobrecarga operacional e nenhuma maneira de escalar o suporte.

## A solução

Com a implementação do InvGate Service Management, a Farmaplus conseguiu profissionalizar seu Gerenciamento interno de Serviços. A plataforma resolveu problemas operacionais imediatos e ajudou a estabelecer as bases para um crescimento estruturado e sustentável, em linha com a rápida expansão da empresa.

### ✔ **Suporte centralizado para todos os departamentos**

A implementação começou com um help desk para TI. A adoção foi tão bem-sucedida que, em três meses, outros cinco departamentos aderiram: People & Culture, Logística Reversa, Previdência Social, Comércio Eletrônico e ABM Comercial, consolidando um sistema abrangente de Gerenciamento de Serviços.

### ✔ **Categorização clara e painéis em tempo real**

A plataforma permitiu a identificação precisa de áreas problemáticas por meio de painéis atualizados: reclamações de previdência

social, devoluções logísticas, erros de faturamento e muito mais. A visibilidade em tempo real facilitou a tomada de decisões baseadas em dados e a priorização eficaz de recursos.

### ✔ **Processos prontos para escalar**

Novas lojas foram integradas sem a necessidade de treinamento adicional. Assim que uma unidade é inaugurada, seu gerente já tem as ferramentas e o conhecimento necessários para usar a plataforma, garantindo a continuidade operacional desde o primeiro dia.

### ✔ **Uma verdadeira mudança cultural**

A InvGate se tornou a porta de entrada para uma transformação organizacional que trouxe ordem e estrutura para todo o fluxo de trabalho da empresa e estabeleceu novos padrões de responsabilidade e eficiência operacional.

**“Passamos de apagar incêndios para ter visibilidade real. Agora sabemos onde está o problema e o corrigimos rapidamente.”**

Gastón Palmiotti  
Líder de operações de TI

**“Isso começou como uma solução de TI. Hoje, é usado por People & Culture, Logística, Comércio Eletrônico e muito mais. Tornou-se uma ferramenta de negócios.”**

Christian Juárez Matorras  
Gerente de Servicios de IT

## O papel da CDN IT Services na implementação

A CDN IT Services foi um facilitador fundamental na implementação da plataforma.

O parceiro se concentrou em adaptar os processos ao negócio, promovendo simplicidade, colaboração e rastreabilidade para obter maior visibilidade e responsabilidade no Gerenciamento de Serviços.

## O que vem a seguir?

A Farmaplus planeja integrar novos serviços de atendimento multifuncionais (como SAP), usar painéis como recurso para redesenhar estruturas organizacionais e continuar sua expansão para 150 farmácias com processos replicáveis e escalonáveis.

No segundo semestre de 2025, os departamentos começarão a usar métricas para justificar o crescimento, reorganizações ou novos investimentos.



**“Já conhecíamos o parceiro por experiências anteriores. Seu apoio foi essencial para uma implementação rápida e sem atritos, alinhada com nosso ritmo de crescimento.”**

Christian Juárez Matorras  
Gerente de serviços de TI

## Reconhecidos pelos melhores da indústria

