



 Argentina

 1.001 a 5.000 funcionários

 Alimentos

A Mastellone Hnos. é líder no setor de laticínios na Argentina, com mais de 90 anos de experiência. Opera uma rede de produção e distribuição que abastece mais de 60.000 clientes de varejo e exporta para 42 países.

+500 horas

de economia no Gerenciamento de Serviços por meio da automação de processos.

70%

de adoção da ferramenta, com quase todos os incidentes gerados por meio do portal de autoatendimento.



Caso de sucesso

Como a Mastellone Hnos economizou mais de 500 horas por ano em Gerenciamento de Serviços com a InvGate

O desafio

A Mastellone Hnos, uma das principais empresas de laticínios da Argentina, enfrentou o desafio de modernizar sua infraestrutura tecnológica para melhorar a eficiência e a visibilidade de suas operações de TI.

Com processos manuais e falta de métricas, a implementação do InvGate marcou uma mudança estratégica que otimizou o gerenciamento de tickets, automatizou processos e melhorou a experiência do usuário.

Solução

- ✓ **Painéis e relatórios**
 forneceram visibilidade em tempo real das principais métricas, como tempos de resposta e tipos de incidentes.
- ✓ **Processos e automações**
 os fluxos de trabalho simplificaram o Gerenciamento de Solicitações e a resolução de incidentes.

- ✓ **Portal de autoatendimento**
 com 70% dos tickets gerados por meio do portal de autoatendimento, a Mastellone obteve uma experiência de suporte mais tranquila e um Gerenciamento de Serviços mais ordenado e acessível.
- ✓ **Suporte excepcional**
 com o suporte da ThinkHub, a Mastellone implementou as ferramentas da InvGate, alcançando uma transformação completa em seu Gerenciamento de Serviços.



Com a InvGate demos um salto significativo na visibilidade e organização de nossas operações de TI. Hoje podemos demonstrar o valor de nosso trabalho com métricas claras, automatizar os principais processos e estar melhor preparados para os desafios futuros. Foi uma mudança cultural e estratégica que marcou um antes e um depois em nossa operação”

Pablo Pascual
 Líder de Governança de TI na Mastellone Hnos.

InvGate é reconhecida no Guia de Mercado de Plataformas de ITSM 2024 da Gartner



Asset Management



Service Management