invgate & SMARTMATIC

Caso de sucesso Varejo

Como a Smartmatic simplificou as operações com uma solução integrada de mesa de serviço e Gerenciamento de ativos com InvGate

- Boas práticas de ITIL
- 14 diagramas de CMDB
- 200 artigos

Sobre a Smartmatic

A Smartmatic é uma empresa líder mundial dedicada à gestão e modernização de processos eleitorais. Desde a sua fundação em 2000, a Smartmatic ajudou a contar eletronicamente mais de 6 bilhões de votos em cerca de 3.500 eleições em todo o mundo.

Desafio

No final de 2020, a equipe da Smartmatic decidiu realizar um processo de transformação em seus processos de gerenciamento interno: embora tivessem diferentes ferramentas dedicadas ao Gerenciamento de Processos e Tecnologia (ITSM), elas exigiam várias plataformas e soluções que implicavam altos custos e fluxos de trabalho ineficientes.

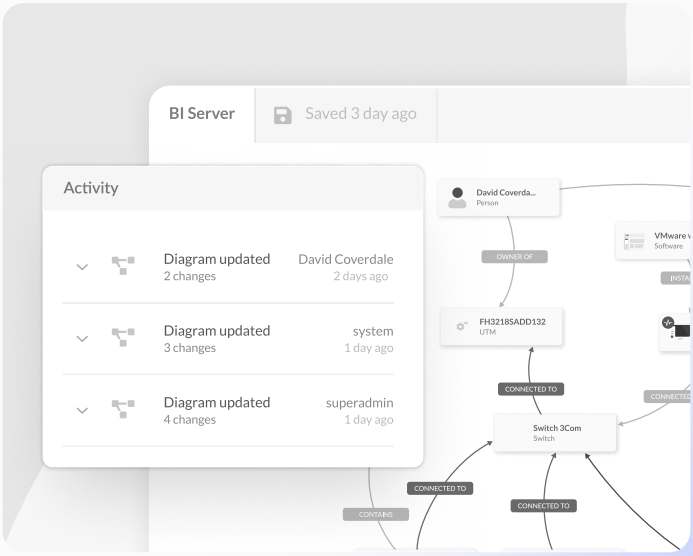
A Smartmatic estava procurando implementar uma solução única que cumprisse as diretrizes das boas práticas da ITIL, com foco especial na transparência e na segurança. Além disso, eles exigiam que a ferramenta tivesse:

- Baixo nível de complexidade de configuração.
- Integração com sua plataforma de autenticação de usuários (LDAP).
- Funcionalidades de solicitação de serviço e Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de SLA, regras comerciais de inventário, Gerenciamento de Problemas e catálogo de serviços.

Solução

Na InvGate, eles encontraram a solução integrada de mesas de serviço e Gerencamiento de Ativos verificada ITIL e orientada a processos de melhoria contínua. A implementação conjunta do **InvGate Service Management** e do **InvGate Asset Management** permitiu que a Smartmatic otimizasse os processos e simplificasse as operações cotidianas.

A flexibilidade de ambas as ferramentas foi fundamental para se adaptar às necessidades da Smartmatic e oferecer soluções claras para suas exigências. Por meio de personalizações no portal de autoatendimento do Service Management e de um melhor Gerenciamento do Conhecimento, a Smartmatic conseguiu reduzir o volume de consultas recebidas e, graças à funcionalidade **CMDB do Asset Management**, ganhou maior visibilidade no Gerenciamento de seus ativos.



Fatores-chave para o sucesso

Automação e gerenciamento de conhecimento:
para agilizar o processo de resolução, foi definida uma estrutura clara de níveis e rotas de atribuição para organizar e redirecionar cada solicitação. Foram gerados catálogos diferenciados por área para proporcionar uma melhor experiência ao cliente interno e foi configurada uma base de conhecimento com mais de 200 artigos, reduzindo o número de tickets.

CMDB e Gerenciamento de Ativos:
um dos principais objetivos da Smartmatic era consolidar os grandes volumes de dados de inventário e ativos da empresa para torná-los mais acessíveis e melhorar a tomada de decisões. De acordo com as boas práticas da ITIL, foram implementados até 14 diagramas CMDB, envolvendo a integração das soluções Service Management e Asset Management.

Matriz de impacto e urgência:
um dos pontos-chave da implementação foi a definição da matriz de impacto e urgência que atribui um nível de prioridade tanto na ordem em que os tickets são tratados quanto na atribuição de SLAs de primeira resposta e resolução. Para a Smartmatic, a implementação da matriz de impacto e urgência permitiu obter indicadores precisos sobre o desempenho das equipes de suporte e implementar melhorias no processo.

"O Service Management da InvGate é a ferramenta que não só satisfez uma longa lista de requisitos, mas também tem a melhor relação custo-benefício e é fácil de configurar. Suas funcionalidades melhoraram significativamente o Gerenciamento de Serviços de TI da nossa organização."

Anngy Dordelly
Gerente de suporte de TI