



Case de sucesso

Como a GlobalTera utiliza o Service Desk para otimizar seus processos de TI

Saiba como esse parceiro da Tiflux aumentou a produtividade do time, organizou o SLA e tem hoje a satisfação máxima de seus clientes com o uso da nossa plataforma.

Nada melhor do que conhecer exemplos de empresas que buscam otimização dos processos de TI para compreender o quanto esse movimento pode representar uma importante alavanca para os resultados do seu negócio.

Neste artigo, vamos compartilhar o case da [GlobalTera](#), uma parceira da Tiflux sediada na capital do Rio de Janeiro, que oferece soluções de tecnologia para empresas de vários ramos, e tem como especialidade trabalhar com sistemas de gestão para postos de combustíveis e lojas de conveniência.

Você vai conferir informações valiosas que o CEO e fundador da GlobalTera, Bruno Lyra, compartilhou sobre o quanto **o Service Desk da Tiflux mudou para melhor os negócios.**

A empresa — que buscava processos simples para abertura de chamados com **agilidade, flexibilização do atendimento e monitoramento eficaz de hardwares e softwares** para os clientes — encontrou na solução da Tiflux **um sistema completo.**

Como consequência, a companhia organizou as relações com os clientes e passou a ter **mais visibilidade** sobre a situação e os problemas de cada um. Também houve melhora significativa dos **processos internos de abertura de chamados e de seus encaminhamentos**, e as tomadas de decisão acerca da equipe puderam ser aperfeiçoadas a partir do **conhecimento de dados gerados por relatórios dos atendimentos.**

Tudo isso trouxe economia e **triplicou a produtividade do time** em comparação ao serviço que era prestado anteriormente. O CEO explica que o controle eficiente propiciado pela ferramenta foi fundamental para isso.

“

*Quando você está com time e fluxos desorganizados, como nós éramos antes da Tiflux, você não enxerga bem o seu suporte, então você quer quantidade. **Uma das coisas que mais ajudou foram os relatórios para vermos os gaps que tínhamos e o nivelamento do nosso atendimento.***

- Bruno Lyra,
CEO da GlobalTera

Na leitura deste conteúdo, você vai compreender como a GlobalTera elevou o patamar da estrutura de atendimento da empresa a um outro nível e conquistou a otimização dos processos de TI com a contratação da Tiflux!

Tiflux e GlobalTera como nasceu essa parceria

A relação entre a Tiflux e a GlobalTera teve início há cerca de três anos. Pesquisando no Google, Bruno conheceu a solução oferecida pela Tiflux e, depois de alguns contatos e testes, optou pela contratação para garantir o apoio de uma tecnologia que pudesse atender as necessidades do negócio em sua totalidade.

Antes de optar pelo sistema, a empresa havia testado outras soluções sem obter sucesso para alcançar os objetivos pretendidos e **superar os obstáculos do time de atendimento**. Diferentes tecnologias de *Service Desk*, *Help Desk*, e suporte em geral sempre deixaram a desejar.

Quando conheceu as funcionalidades da Tiflux e soube que seria possível, entre tantas outras características do sistema, **prosseguir com atendimento via WhatsApp e trabalhar rigorosamente o SLA durante os serviços de atendimento**, o CEO não teve dúvidas de que essa parceria seria um sucesso!

Quais eram os desafios da GlobalTera antes da Tiflux?

A ideia da GlobalTera sempre foi buscar uma **solução web**, excluindo a exigência do uso de servidor local.

“

Todas as tecnologias que a gente encontrava eram muito lentas para as trocas de tela, abertura de ticket etc., e esse tempo impactava no atendimento. Outro problema era que a parte de recurso e monitoramento, na maioria, não funcionava.

CEO da GlobalTera

Mesmo após desbravar muitas opções, a impressão era de que sempre faltava alguma coisa e a operação não se enquadrava bem dentro das soluções.

Além do desafio dos monitoramentos para acompanhar desktops, equipamentos e hardwares dos clientes, **a principal dificuldade para a GlobalTera era conseguir implantar o SLA nas soluções.**

Segundo ele, foi um fator determinante para que a GlobalTera tivesse a certeza de que havia feito a escolha certa!

Os resultados alcançados pela GlobalTera com a Tiflux

Os ganhos proporcionados pela Tiflux às operações da GlobalTera foram além do fato de que, finalmente, a empresa passaria a contar com uma tecnologia de qualidade para seu [Service Desk](#). **A otimização dos processos de TI repercutiu também em outras áreas.**

Bruno descreve que **as decisões dos times de Suporte, Comercial e Financeiro são feitas agora com mais clareza.** Além do dimensionamento correto das equipes, **as métricas indicadas pelos relatórios e o alinhamento dos processos de atendimento** entre todas as áreas colaboram para maior compreensão de fatores ligados às reais necessidades e solicitações dos clientes.

Os clientes, aliás, ficaram em grande vantagem no quesito transparência e confiança. Bruno reforça essa segurança como o ponto alto da aquisição do sistema, uma vez que todas as

“

*Parecia que os outros fornecedores não conseguiam trabalhar a parte de SLA. Era sempre muito complexo e eles mesmos não sabiam como implantar isso. **Hoje a gente tem o SLA muito mais configurado e organizado.** A Tiflux me deu um briefing bem interessante para que eu pudesse incluir nosso SLA dentro do software.*

CEO da GlobalTera

“

Eu já tive um caso em outro software em que perdi praticamente todos os meus chamados. Foi muito complicado, porque se um cliente viesse a contestar algo ou se surgisse alguma situação crítica referente a um ocasional erro nosso, não teríamos como nos justificar.

CEO da GlobalTera

informações permanecem registradas na central.

Como ele mesmo diz:

“O ticket do cliente é um documento!”

Já com o sistema Tiflux, **os contratantes têm a tranquilidade de encontrar todos os registros de tudo o que se passa no atendimento desde o momento da implantação.**

Satisfação garantida do cliente

Durante a conversa sobre todas as mudanças impulsionadas pelo uso de um sistema especializado, Bruno destacou o ponto mais importante e muito esperado por qualquer equipe de atendimento ao cliente: **o reflexo de toda essa estruturação nos resultados do indicador de NPS.**

A GlobalTera não recebeu nenhuma reclamação de atendimento desde que iniciou as operações via Tiflux. A maioria dos usuários avalia os serviços prestados pelo suporte da empresa com cinco estrelas, ou seja, nota máxima.

A organização do [fluxo de atendimento baseado em ITIL](#) também contribuiu para as avaliações positivas. Segundo Bruno, antes de contratar a Tiflux, não havia nenhum filtro e qualquer solicitação de atendimento era repassada aos técnicos.

Independente do nível do ticket, a equipe tem um cuidado extremo com o SLA. Para o fundador da GlobalTera, o nivelamento dos chamados atrelado ao conhecimento técnico de cada colaborador permitiu **dedicar mais atenção e priorizar os problemas mais complexos.**

“

Hoje, o atendimento entra na fila por uma atendente, ela faz o primeiro atendimento — classificado como “nível 1” —. e abre o chamado somente quando necessário, pois, se o motivo do contato for algo de baixa complexidade, ela mesma resolve.

CEO da GlobalTera

Antes, era comum que um profissional ficasse ocupado com tickets simples, por exemplo, onerando o tempo de solução de requisições que exigissem prioridade e mais atenção.

Isto é: hoje, o cliente da GlobalTera recebe uma resposta ou a solução da solicitação de forma muito mais rápida e eficiente! Ponto super positivo para manter a [satisfação do cliente](#) elevada.

O papel estratégico do Service Desk na prática com a otimização dos processos de TI

Sempre reforçamos o potencial de mudança da Tiflux com vários setores da empresa, e não somente com o suporte. **As ações desempenhadas no atendimento têm influência sobre todas as áreas, especialmente Comercial e Financeiro.**

A GlobalTera aproveitou essa integração, e hoje **quase todos os profissionais da companhia utilizam a ferramenta de Service Desk.** Incluídos por último na implantação — passadas a experiência e a adaptabilidade do Suporte —. o Comercial recebe as chamadas via WhatsApp e o Financeiro faz uso do sistema para envio de cobranças, principalmente por esse canal de comunicação, preferido pela maioria dos clientes no lugar do e-mail.

Um ponto relevante a ser observado é que, de acordo com Bruno Lyra, **essa dinâmica repercutiu não só em performance dos times, mas também na redução da inadimplência,** o que comprova a diversidade de benefícios que uma plataforma de gestão de tickets de ponta pode trazer.

É um demonstrativo do quanto **o Service Desk pode ter força estratégica** dentro de uma corporação.

Ampliar a visão sobre informações da relação com o cliente, dados sobre a atuação das equipes e estatísticas das diferentes etapas e áreas envolvidas com atendimento permite o **embasamento das tomadas de decisão.**

Para Bruno, ficou muito mais fácil entender o que é preciso ser feito. “Às vezes, a gente tem que tomar a decisão de diminuir a equipe, ou mesmo aumentá-la. **Com a extração de relatórios, a gente consegue enxergar isso de uma forma melhor.**”

Os diferenciais da Tiflux

Por que, diante de tantas opções no mercado, a GlobalTera sempre teve dificuldades para encontrar uma tecnologia apta a atender a empresa?

Ou, talvez, essa pergunta possa ser reformulada para: quais são as funcionalidades e características que fazem da Tiflux um sistema de destaque no mercado atual de TI?

Ninguém melhor do que quem conhece a ferramenta na prática para responder, e Bruno Lyra citou diversos pontos extremamente importantes para quem pretende formar um time de atendimento preparado com a melhor ferramenta do mercado.

- Dedicção durante o processo de implantação, a Tiflux conta com um time atencioso e envolvido nas questões do cliente
- Processo simples para abertura de *tickets*
- Sempre tem novidades e aperfeiçoamentos do sistema
- Segurança das informações (tanto no armazenamento quanto na adequação às Leis Gerais de Proteção de Dados)
- Estabilidade e agilidade do sistema
- Apoio por parte do time da Tiflux para auxiliar com consultorias e viabilidade para inclusão dos padrões de SLA no atendimento
- Possibilidade de integração com outras áreas da empresa além do suporte
- Fácil usabilidade
- É mais do que uma solução de *Help* e *Service Desk*, com oportunidade de aperfeiçoar processos de outras áreas da empresa
- Integração com Whatsapp

Para a GlobalTera, a chance de oferecer o WhatsApp como um canal de atendimento teve um peso especial para aprovação da ferramenta pela empresa.

Facilidades com atendimento via WhatsApp

A GlobalTera participou do piloto na época do desenvolvimento da integração do [sistema Tiflux com o Whatsapp](#), e acabou se tornando uma grande fã desse recurso da ferramenta. **Muitos fornecedores ainda não oferecem essa opção que, para o CEO da empresa, hoje é essencial.**

Isso porque um **número expressivo de clientes opta pelo contato pelo aplicativo**. Outro fator a ser considerado nesse quesito é o ganho de tempo no contato com o cliente e o aumento da performance dos atendentes.

Bruno frisa que, diferente do procedimento em ligações por telefone, o atendimento via WhatsApp permite que o colaborador atue com mais de um chamado por vez. O cliente, por sua vez, pode acionar a GlobalTera por um canal que dispensa gastos com ligações e que só necessita de Wi-Fi para funcionar.



A Tiflux tem o que a sua empresa e os seus clientes precisam para uma ótima experiência

Para escolher o sistema ideal para gestão de TI, a GlobalTera manteve o foco em dois pontos primordiais: **o que a empresa precisava e o que teria grandes chances de mudar para melhorar a percepção dos clientes acerca dos serviços oferecidos.**

São análises essenciais para que se obtenha êxito em uma tomada de decisão quando o assunto é otimização de processos de TI com apoio de uma tecnologia.

O conhecimento aprofundado sobre o negócio, unido à tranquilidade de se estar ao lado de uma empresa comprometida com critérios de excelência em atendimento ao cliente, como a Tiflux, asseguraram uma relação de confiança e de colaboração para que os resultados sejam cada vez mais alcançados em parceria entre GlobalTera e Tiflux.

Da mesma maneira que estamos construindo uma história de muitas conquistas junto à GlobalTera, queremos evoluir ainda mais e ampliar nossa atuação aplicando nosso conhecimento e superando novos desafios!

Que tal, então, entrar em contato com a gente para compartilhar as dores da sua operação? Estamos prontos para te ouvir e apontar novos caminhos e inovações para otimizar os processos de TI e transformar a realidade da sua equipe de TI!

[Falar com um especialista](#)

“

*Deixo muito evidente que a Tiflux não apenas te entrega uma solução ou te dá um treinamento e ‘vida que segue’, como muitos fornecedores fazem. **Eles sempre têm um carinho a mais com o cliente, e é assim que eu trabalho com os meus. Então, foi uma empatia muito grande por conta disso.***

CEO da GlobalTera

