CUSTOMER SUCCESS STORY

TEIXEIRA DUARTE

TEIXEIRA DUARTE APOSTA NAS SOLUÇÕES EASYVISTA PARA UMA EFICIENTE E RÁPIDA AUTOMATIZAÇÃO E DIGITALIZAÇÃO DE PROCESSOS

Com o intuito de organizar e gerir o Service Desk nas diferentes áreas geográficas onde opera, a Teixeira Duarte resolveu investir na implementação das soluções EasyVista com o portal ConnecTD, que suporta o ITSM e também ESM. Ao digitalizar e desmaterializar processos, os cerca de 3,000 colaboradores com acesso a um "device" obtiveram uma clara melhoria e eficiência ao nível da resposta e resolução dos seus tickets.

Tendo iniciado a sua atividade em 1921, a Teixeira Duarte é hoje líder de um dos maiores Grupos Económicos Portugueses, que emprega cerca de 10 000 pessoas espalhadas por 22 países. O Grupo Teixeira Duarte integra no seu perímetro de consolidação atualmente empresas que desenvolvem atividade em seis setores: Construção, Concessões e Serviços, Imobiliária, Hotelaria, Distribuição e Automóvel.

O DESAFIO

O desafio proposto passou não só por organizar e gerir o Service Desk e as diferentes geografias do Grupo Teixeira Duarte, mas também digitalizar e automatizar processos de forma a acelerar toda a transformação digital da empresa, com o intuito de melhorar a prestação do serviço.

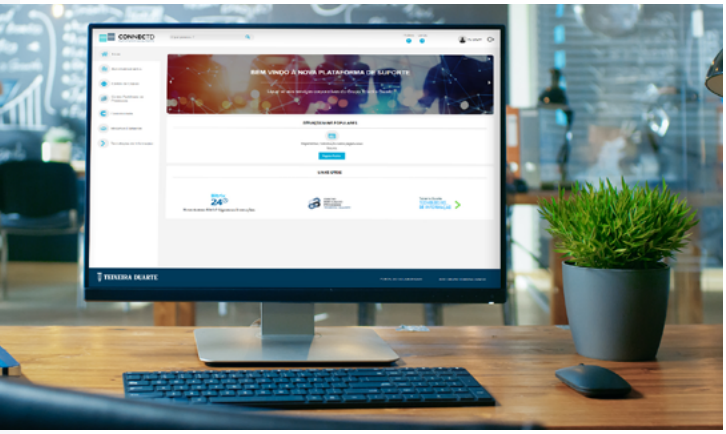
Na verdade, perante o ritmo cada vez mais veloz da economia, as empresas sabem que têm de incorporar e acelerar o quanto antes a sua transformação digital, para corresponder às necessidades e expetativas não só do mercado, mas também dos clientes

Foi neste contexto que a EasyVista implementou o portal ConnecTD, a ferramenta que suporta o ITSM e também o ESM com os produtos EV Service Manager com tecnologia EV Service Apps e EV Self Help com a tecnologia EV Service Bots.

> *"Na verdade, a utilização da EasyVista tem vindo a expandir-se dentro do Grupo de uma forma gradual. Inicialmente, implementou-se para a DTI gerir os seus incidentes, pedidos de serviço e parque informático e, neste momento, voltámos a trabalhar juntos pela questão da gestão do Service Desk do Grupo."*
>
> **RUI MIRANDA,**
> **DIRETOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, TEIXEIRA DUARTE**

A SOLUÇÃO EASYVISTA

Os resultados foram inegáveis e mostram bem a relevância dos dados *"Com a EasyVista, através do ConnecTD, os cerca de 3,000 colaboradores com acesso a um "device" obtiveram uma clara melhoria e eficiência ao nível da resposta e resolução dos seus tickets."* reforça Marta Amado, Influencer e Change Management da área Processes & Innovation da Teixeira Duarte. Sendo também de referir que em 2021 a Teixeira Duarte registou cerca de 70,000 pedidos na ferramenta - onde é possível gerir o nível de cumprimento e a satisfação dos colaboradores.



Atualmente, a Teixeira Duarte vê a EasyVista como uma ferramenta capaz de suportar a empresa além do ITSM e, por essa razão, outras áreas orgânicas dentro da Teixeira Duarte começaram a utilizar as soluções para gerir a prestação do serviço.

Outro aspeto positivo apontado por Rui Pedroso, é o facto da EasyVista permitir ter catálogos por áreas e tendo em conta a realidade das várias geografias da Teixeira Duarte, foi possível por localização dos utilizadores filtrar e segregar a informação em conformidade.

A facilidade de customização da EasyVista e a abordagem de passagem de conhecimento durante os projetos de implementação, permitiu à equipa da Teixeira Duarte adquirir o know-how necessário para implementar outros processos para novas áreas, sem necessidade de recorrer a consultores externos. Sendo que hoje a Teixeira Duarte tem o seu Portal de Self-Service ConnecTD para os seus utilizadores registarem os respetivos incidentes, pedidos e consultarem o catálogo de serviços, tanto para as Tecnologias de Informação como para os Recursos Humanos, Contabilidade, Centro Partilhado de Processos, Aprovisionamentos e Centro de Cópias.

Quanto a projetos futuros, a Teixeira Duarte quer automatizar cada vez mais os seus processos, recorrendo à Artificial Intelligence e a chatbots.

> *"Podemos aliás dizer que já estamos a iniciar esse caminho e a EasyVista irá continuar a suportar a Teixeira Duarte também a esse nível através de outro produto, o EV Self Help, que nos permitirá fazer uma Gestão Inteligente do Conhecimento e, através de chatbots, fornecer aos nossos clientes uma forma muito mais natural e lógica para o ser humano poder interagir com o conhecimento e obterem a sua auto-ajuda."*

RUI PEDROSO,
DIRETOR DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO DA TEIXEIRA DUARTE

DESAFIO

- Gerir e organizar o Service Desk
- Digitalizar e automatizar processos
- Aumentar a eficiência e melhorar a prestação do serviço

SOLUÇÕES

- EV Service Manager com tecnologia EV Service Apps
- EV Self Help com tecnologia EV Service Bots

SOLUÇÕES

- EV Service Manager com tecnologia EV Service Apps
- EV Self Help com tecnologia EV Service Bots

BENEFÍCIOS PARA O NEGÓCIO

- Clara melhoria e eficiência ao nível da resposta e resolução dos tickets
- Digitalização e automatização de processos
- Redução do tempo de execução dos processos
- Maior produtividade e competitividade
- Maior autonomia
- Melhoria da prestação do serviço

SOBRE A EASYVISTA

A EasyVista é um fornecedor de software mundialmente reconhecido pelas suas soluções inteligentes de Enterprise Service Management (ESM), suporte remoto, observabilidade e tecnologias self-healing. Impulsionando o poder do ITSM, de Self-Help, da IA, da gestão de sistemas auxiliares, da monitorização, e da automatização de processos de IT, a EasyVista facilita a adoção de uma abordagem focada no cliente, proativa e preditiva na entrega de serviços e suporte. Hoje, a EasyVista ajuda mais de 3.000 empresas em todo o mundo a acelerar a transformação digital, capacitando os seus líderes para melhorar a produtividade dos colaboradores, reduzir custos operacionais e aumentar a satisfação de colaboradores e clientes em todos os setores, incluindo serviços financeiros, saúde, educação, indústria, entre outros.