

CASE DE SUCESSO

Uma operação complexa. 45 dias para realizar a transformação.

Como o Grupo SADA migrou sua gestão de serviços para o Freshservice em um prazo crítico, centralizou demandas de diferentes áreas e alcançou maturidade operacional com a Bravo Solutions.

45

dias de
migração

5.000

chamados/mês

4/5

maturidade em
3 meses



Um grupo presente em diferentes setores, cidades e operações

A Tecnologia da Informação exerce um papel fundamental para sustentar as diferentes empresas do grupo e acompanhar a evolução constante do negócio.

TI COMO EIXO DA OPERAÇÃO

Uma estrutura semelhante a um centro de serviços compartilhados para atender diferentes empresas do grupo.

Escala, capilaridade e diversidade operacional exigindo uma base tecnológica flexível.

7.000

colaboradores diretos

3.000

colaboradores indiretos

~200

cidades brasileiras

~10

segmentos de atuação

BR + UY + AR

operações nacionais e internacionais

Operação de grande escala

A TI centralizada conecta demandas de diferentes áreas, geografias e empresas.

O PROBLEMA

A operação cresceu - e a ferramenta precisava acompanhar essa evolução

Com o crescimento e a diversificação do grupo, a solução anterior passou a apresentar limitações para acompanhar a dinâmica da operação.

O DESAFIO REAL

Encontrar uma plataforma capaz de acompanhar a complexidade atual do Grupo SADA e continuar evoluindo junto com ele.

01

Mudanças estruturais complexas

Adaptações se tornavam difíceis de executar.

02

Limitações de integração

A operação exigia maior conexão com outros sistemas.

03

Complexidade crescente

Diferentes negócios, áreas e necessidades.

04

Necessidade de flexibilidade

Novas demandas pediam respostas mais rápidas.

05

Operação centralizada

Solicitações de múltiplas empresas e áreas.

06

Evolução pouco sustentável

A solução anterior já não acompanhava o ritmo do negócio.

A DECISÃO

Flexibilidade para evoluir. Capacidade para acompanhar o negócio.

O Grupo SADA avaliou soluções considerando viabilidade técnica e custo-benefício. O Freshservice foi escolhido como a plataforma mais aderente às necessidades da operação.

VIABILIDADE TÉCNICA

CUSTO-BENEFÍCIO



Uma plataforma mais flexível para estruturar processos, criar automações e promover integrações.

Mais aderência para acompanhar novas necessidades da organização.



BRAVO SOLUTIONS

Experiência em implementação Freshservice para conduzir uma transição complexa em cronograma extremamente reduzido.

Indicada pela Freshworks para assumir o desafio de implementação.

45

DIAS

estruturados para colocar a nova operação em funcionamento

O contrato com a ferramenta anterior não poderia ser prorrogado. A transição completa precisava acontecer dentro desse prazo crítico.



Bravo Solutions: consultoria especializada + profissionais dedicados ao projeto

01

Planejamento

Entendimento do cenário, necessidades e prioridades.

02

Estruturação

Organização do ambiente e processos.

03

Configuração

Construção dos fluxos e adequações.

04

Migração e transição

Mudança da ferramenta anterior.

05

Go-live e evolução

Virada da operação e acompanhamento.

MAIS QUE UMA FERRAMENTA

Um projeto para conectar processos, plataforma e pessoas

A implementação não representou apenas a substituição de um sistema. O Freshservice passou a criar uma estrutura comum para organizar solicitações e dar mais autonomia à equipe.

O PAPEL DA BRAVO

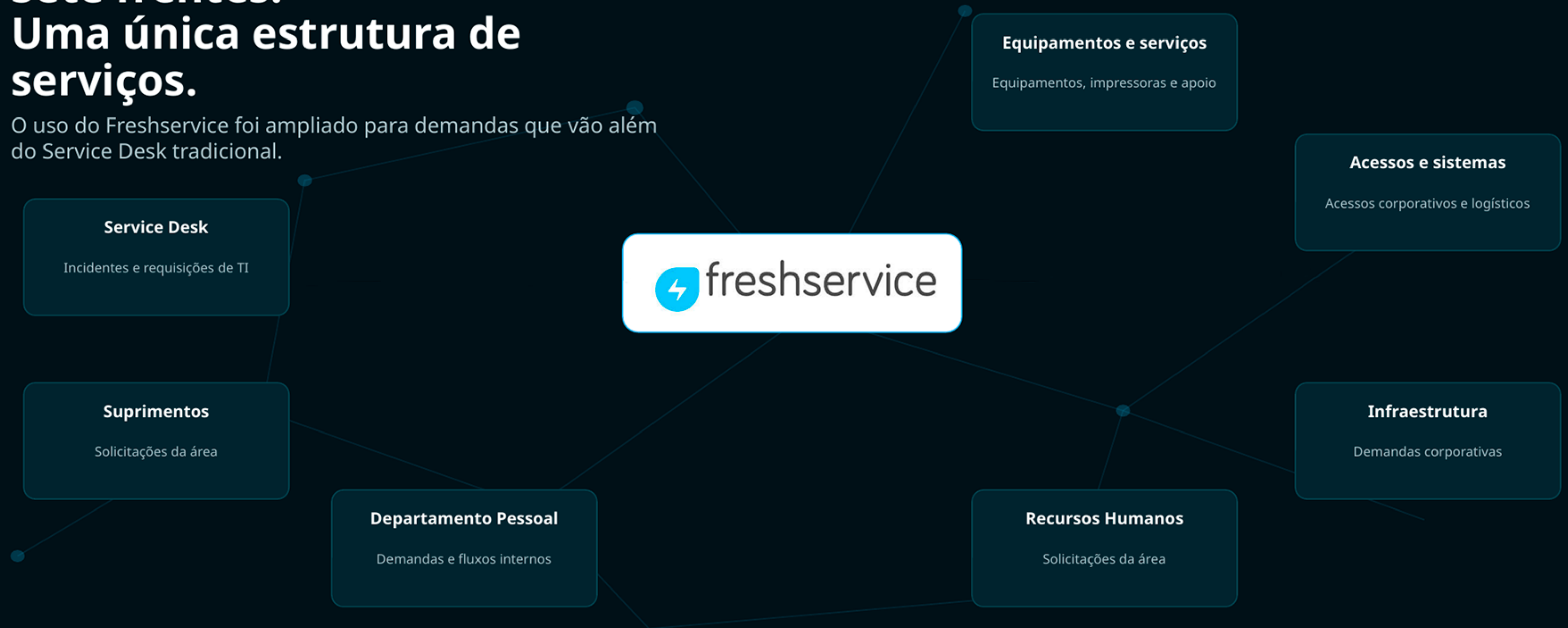
Estruturar a base para evolução contínua.

Consultoria especializada, implantação do novo ambiente e acompanhamento próximo.



Sete frentes. Uma única estrutura de serviços.

O uso do Freshservice foi ampliado para demandas que vão além do Service Desk tradicional.



Uma única plataforma para integrar demandas de diferentes áreas e criar uma estrutura mais organizada para os processos de atendimento.

Antes e depois: uma operação mais preparada para acompanhar as mudanças do negócio

A rápida evolução do ambiente demonstrou a capacidade da equipe de incorporar a nova plataforma e continuar desenvolvendo seus processos.

ANTES

Mudanças estruturais	cada vez mais difíceis
Integrações	com restrições
Flexibilidade	menor capacidade de resposta
Evolução	dependente da estrutura existente

4/5

maturidade
em 3 meses

DEPOIS

Plataforma flexível	mais adaptação ao negócio
Processos centralizados	uma estrutura compartilhada
Autonomia interna	melhoria e automação pela equipe
Evolução contínua	novas necessidades acompanhadas

TRÊS MESES DEPOIS

Os números de uma transformação que continua evoluindo

A implantação foi concluída em prazo crítico, mas os resultados não terminaram no go-live.

45 dias

para concluir a migração e implementar a nova plataforma.

5.000

chamados/mês entre incidentes e requisições absorvidos pela equipe de TI.

Nível 4/5

de maturidade no Freshservice apenas três meses após a entrega.

MAIOR VELOCIDADE PARA RESPONDER ÀS NECESSIDADES DE MUDANÇA DO NEGÓCIO

Não houve levantamento específico para converter essa evolução em ganho financeiro de produtividade.

Proatividade, engajamento e disponibilidade em um projeto que não podia esperar

Na avaliação do Grupo SADA, a atuação da Bravo Solutions foi um dos pontos positivos da jornada de implementação.



Suporte ágil e próximo - inclusive em situações que exigiram atendimento em horários excepcionais.

Em um cenário com apenas 45 dias para concluir uma migração de alta complexidade, essa proximidade contribuiu para a transição e para a continuidade da evolução da plataforma.

GRUPO SADA + BRAVO SOLUTIONS

Uma base preparada para evoluir processos de atendimento

Diferentes tipos de demandas passaram a ser organizados em uma mesma plataforma, com maior flexibilidade, automação e autonomia interna.

01 **Gestão centralizada**

Diferentes demandas em uma mesma plataforma.

02 **Consultoria especializada**

A Bravo apoiou a estruturação do novo ambiente.

03 **Flexibilidade**

Adaptação conforme surgem novas necessidades.

04 **Implementação**

Transição realizada em 45 dias.

05 **Automação**

Capacidade para automatizar processos complexos.

06 **Autonomia**

Independência para evoluir a operação.

Mais do que implantar uma ferramenta, o projeto criou uma base para o Grupo SADA continuar aprimorando seus processos de forma contínua.

Sua operação precisa evoluir sem parar o negócio?

Converse com um especialista da Bravo Solutions e veja como o Freshservice pode ajudar sua empresa a criar processos mais integrados, flexíveis e preparados para novas necessidades.



ESPECIALISTAS EM FRESHWORKS

- Experiência Freshworks
- Profissionais certificados em ITIL e Freshworks
- Implementação, treinamento e suporte especializado
- Projetos de diferentes níveis de complexidade

[FALAR COM UM ESPECIALISTA](#)[CONHECER O FRESHSERVICE](#)