MICRO FOCUS

Caso de sucesso de cliente

Dimensions CM
ChangeMan ZMF
SBM

List Group

A Micro Focus unifica a central de serviços do List Group, provedor de aplicativos para serviços financeiros.

Visão geral

O List Group projeta e desenvolve soluções inovadoras de software para o mundo financeiro há mais de 25 anos. A empresa oferece conhecimento especializado em termos de desenvolvimento e soluções para mercados de eletrônicos, sistemas de transação em tempo real e sistemas de negociação profissional. O List Group também abrange governança, riscos e conformidade em relação a seus clientes.

Fundado em 1985, o List se desenvolveu rapidamente nos três últimos anos, triplicando sua receita. Sua base de clientes com mais de 130 empresas de câmbio, bancos e empresas de corretagem está, agora, disseminada em 15 países, com presença na Europa, nos EUA, no Oriente Médio e na Ásia.

"Ao trabalhar no setor de finanças e negociação, nossos clientes exigem respostas rápidas e eficientes. A solução Serena (agora parte da Micro Focus) nos fornece a metodologia necessária para atender a essas demandas."

FLAVIO MAZZAROTTO
Chefe de Operações
List Group

Desafio

As soluções do List são utilizadas por uma grande variedade de organizações financeiras, de pequenas empresas de investimento com foco em mercados específicos até grandes organizações de negociação de ações com centenas de funcionários. Com um número cada vez maior de clientes e uma variedade ainda maior de mercados sendo monitorados, é preciso aplicar processos mais eficientes em relação ao suporte.

Flavio Mazzarotto ingressou no List para desenvolver a estratégia de suporte da empresa. Sua experiência em estabelecer e executar operações da central de serviços era essencial para assegurar que o crescimento do List continuasse e que os clientes continuassem a receber atendimento com excelência.

"Quando ingressei no List, a criação de uma central de serviços unificada que pudesse gerenciar a interação com nossos clientes era um projeto importante. O porte das empresas com as quais trabalhamos e do mercado no qual estamos inseridos significa que o processo correto é essencial para manter os padrões que já havíamos definido", comenta o Sr. Mazzarotto. "Ao mesmo tempo, qualquer implementação deveria ser aplicada rapidamente, e os resultados deveriam ser enviados de volta ao List e aos nossos clientes em tempo oportuno."

LIST

Visão geral

Setor
Serviços financeiros

Localização
Europa

Desafio
A organização precisava de uma solução de central de serviços unificada que pudesse gerenciar as interações com os clientes.

Solução
Utilizar o SBM como uma solução flexível de gerenciamento de serviço unificado.

Resultados
+ Fornece visibilidade de incidentes e respostas às exigências do cliente
+ Monitora e relata as consultas do cliente
+ Permite personalização dos workflows de suporte técnico
+ Oferece suporte ao crescimento explosivo da empresa com processos e central de serviços

Os desafios enfrentados pelo List como uma organização eram os seguintes:

- Garantir que os processos evoluíssem com a organização; a resolução rápida de questões de suporte técnico é um serviço importante para qualquer empresa de desenvolvimento de software, particularmente uma empresa com clientes que gerenciam dados e transações essenciais.
- Relatar e monitorar incidentes de clientes junto à central de serviços, bem como apresentar procedimentos de encaminhamento que pudessem ser personalizados de acordo com as preferências do cliente.
- Implementar a central de serviços unificada de maneira rápida e eficiente de modo que isso não interferisse na retenção e no suporte a mais clientes.

O Sr. Mazzarotto havia implementado e utilizado anteriormente as tecnologias da central de serviços como parte de sua função junto a outros fornecedores de software, mas ele considerou essas soluções altamente inflexíveis e solicitou uma equipe de consultores para implementar e gerenciar tais soluções. Assim, ele precisou considerar abordagens alternativas. Ao discutir as exigências da empresa com seus colegas, o Sr. Mazzarotto optou pela solução da Micro Focus® como a base da nova central de serviços unificada do List.

Solução

A equipe do Sr. Mazzarotto começou a implementar a solução e concluiu a instalação em três meses. O primeiro projeto para a equipe da central de serviços foi a convergência de todas as chamadas e incidentes da central de serviços para um único sistema e a aplicação dos workflows de melhores práticas em relação a esses dados. "Fiquei impressionado com a velocidade com a qual conseguimos instalar e executar a solução e com a maneira como fomos capazes de realizar isso com um número de funcionários menor do que esperávamos" comenta o Sr. Mazzarotto. "O SBM vincula todas as nossas fontes de dados e aplica o workflow que exigimos para atender às necessidades do cliente envolvido."

Cada cliente pode apresentar uma maneira ligeiramente diferente de gerenciamento de chamadas de sua central de serviços. Ao utilizar a solução, o List pode configurar facilmente os processos de gerenciamento de incidentes para lidar com os encaminhamentos com base nas necessidades específicas de cada cliente. Essa flexibilidade de se adaptar à maneira pela qual os clientes desejam gerenciar suas chamadas fornece ao List uma vantagem definitiva sobre as abordagens de central de serviços padrão.

O List também se beneficia de um recurso poderoso de geração de relatórios e monitoramento que é integrado à solução de gerenciamento de processos da Micro Focus. Isso fornece à equipe informações detalhadas sobre como ela respondeu às solicitações e aos alertas dos clientes. Com uma equipe de 25 pessoas respondendo a incidentes conforme eles surgem, todas essas informações são essenciais tanto às funções individuais quanto ao desempenho geral da equipe.

Resultados

"Uma vez que nossos serviços são fornecidos por meio de uma plataforma sob demanda, os dados mais importantes a serem monitorados no nível da central de serviços são o tempo de categorização dos incidentes e o tempo de resolução do problema. A solução Serena (agora, parte da Micro Focus) nos permite notificar a equipe rapidamente e encaminhar problemas em caso de necessidade", comenta o Sr. Mazzarotto. "Nossos contratos de nível de serviço com os clientes têm como base essas métricas; portanto, esses dados são essenciais para nós."

Junto ao gerenciamento da central de serviços, a solução de gerenciamento de processos da Micro Focus também é utilizada para monitorar as versões dos produtos que os clientes estão utilizando, a evolução dos produtos do List em resposta às solicitações do cliente e a maneira como essas informações são fornecidas à equipe de gerenciamento de produtos do List.

Como uma empresa nos mercados de serviços financeiros e negociação de ações, demonstrar conformidade com as exigências também é um grande requisito para o List e seus clientes. Uma grande empresa de auditoria que havia sido chamada para auditar os sistemas e workflows de um dos maiores clientes do List ficou tão impressionada com o nível de granularidade fornecido por nossa solução que os auditores fizeram com que o cliente do List compartilhasse com ele as melhores práticas.

"Esse cliente trabalha com mais de 70 empresas de câmbio e a solução é fornecida a mais de 150 comerciantes. Foi necessário demonstrar que a abordagem estava totalmente em conformidade com os regulamentos financeiros. Durante a realização da auditoria, também foi possível demonstrar aos auditores o valor da abordagem assumida com base na solução e, no final, foi possível compartilhar algumas das melhores práticas com os auditores, e não o contrário", comenta o Sr. Mazzarotto.

“Com o Serena (agora parte da Micro Focus), conseguimos unificar nossa central de serviços, de modo que possamos entregar um alto grau de satisfação do cliente.”

FLAVIO MAZZAROTTO
Chefe de Operações
List Group

www.microfocus.com

Micro Focus
Argentina
+54 11 5258 8899

Brasil
+55 11 3627 0900

Colombia
+57 1 622 2766

México
+52 55 5284 2700

Venezuela
+58 212 267 6568

Micro Focus
Sede da empresa
Reino Unido
+44 (0) 1635 565200

www.microfocus.com

168-PB0223-001 | S | 09/16 | © 2016 Micro Focus. Todos os direitos reservados. Micro Focus e o logotipo Micro Focus, entre outros, são marcas registradas ou marcas comerciais registradas da Micro Focus ou de suas subsidiárias ou afiliadas no Reino Unido, Estados Unidos e outros países. Todas as outras marcas pertencem a seus respectivos proprietários.