

Case de Sucesso



Como a **Umbrella GRC & Security**
centralizou sua operação,
reduziu custos
e garantiu conformidade com a LGPD
usando o **Milvus**

Segmento: GRC & Segurança da Informação | **Solução:** Milvus Service Desk

The Milvus logo, featuring a stylized bird icon above the word "MILVUS" in a bold, white, sans-serif font. The background of the bottom half of the image is a blue-tinted photograph of a person's hands interacting with a laptop. Overlaid on the image are various digital data visualizations, including line graphs, bar charts, and circular progress indicators. One circular indicator shows "25.01%". Another shows "80%". A small profile picture of a man in a suit is also visible. A wristwatch is visible on the right side of the image.

MILVUS

A Umbrella

GRC & Security

A Umbrella atua no segmento de Governança, Riscos e Conformidade (GRC) e Segurança da Informação — um dos setores onde a tolerância a falhas operacionais é próxima de zero. Aqui, cada atendimento registrado é também um dado tratado, e cada processo mal documentado pode ser uma não-conformidade na próxima auditoria.

A empresa tem como clientes organizações que precisam cumprir requisitos regulatórios rigorosos, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso significa que a própria operação interna de atendimento da Umbrella precisa refletir os mesmos padrões que ela recomenda para seus clientes: rastreabilidade, controle de acesso, registro de incidentes e fluxos auditáveis.





O Problema:

Quando a Ferramenta Contradiz o Serviço

Antes do Milvus, a Umbrella operava com uma fragmentação de canais que criava um paradoxo: uma empresa de segurança gerenciando seus próprios atendimentos em ferramentas sem controle centralizado, rastreabilidade adequada ou aderência às práticas de proteção de dados que ela mesma pregava.

Os pontos de atrito
mais críticos eram:

Fragmentação de canais e dados

O WhatsApp era utilizado como canal principal de comunicação com clientes, mas sem integração com qualquer sistema de chamados. Conversas ficavam presas nos celulares dos analistas, sem histórico centralizado, sem possibilidade de auditoria e com risco real de perda de informação em caso de troca de dispositivo ou saída de colaborador.



O Problema:

Custo duplo sem retorno proporcional

A equipe pagava por ferramentas de mensageria separadas do sistema de gestão de atendimentos. Esse custo não agregava funcionalidade — apenas paliava a ausência de uma solução integrada. Era dinheiro gasto para manter um problema em vez de resolvê-lo.

TMA e TME sem visibilidade

Sem um sistema que consolidasse as interações em um único lugar, mensurar o Tempo Médio de Atendimento (TMA) e o Tempo Médio de Espera (TME) era praticamente impossível. Gargalos se acumulavam sem que a liderança tivesse dados para agir.

Conformidade comprometida

Para uma empresa de GRC, registrar e tratar incidentes de segurança envolvendo dados pessoais exige campos específicos, fluxos documentados e rastreabilidade de ações. As ferramentas em uso não ofereciam essa estrutura — o que colocava a própria Umbrella em uma posição delicada diante de



A Decisão pelo Milvus

Critérios que Foram Além do Preço

A Umbrella não buscava apenas um service desk. Buscava uma plataforma que pudesse ser configurada para refletir os requisitos de uma operação de GRC — com campos customizáveis, fluxos auditáveis e integração nativa com os canais já utilizados pela equipe.

A implementação do Milvus foi estruturada em três eixos principais:

1. Integração nativa com WhatsApp via API oficial

A principal mudança operacional foi trazer o WhatsApp para dentro do Milvus usando a API oficial do Meta. Isso eliminou completamente a necessidade de ferramentas de mensageria terceiras. Cada conversa passou a gerar automaticamente um chamado rastreável, com histórico completo, responsável definido e SLA monitorado.

Do ponto de vista de conformidade, esse passo foi especialmente relevante: conversas que antes existiam apenas nos dispositivos pessoais dos analistas passaram a compor o registro oficial de atendimento da empresa.



A Decisão pelo Milvus

2. Customização de fluxos para requisitos de GRC

O Milvus permitiu que a Umbrella desenhasse fluxos específicos para o tratamento de incidentes de segurança — incluindo campos obrigatórios para categorização de dados pessoais envolvidos, ações tomadas, prazos de notificação e responsáveis. Essa estrutura transformou o sistema de chamados em um registro auditável, adequado às exigências da LGPD.

A flexibilidade da plataforma foi determinante aqui. Não se tratou de adaptar o processo ao sistema, mas o contrário: o sistema foi configurado para refletir a realidade operacional e regulatória da Umbrella.

3. Gestão de ativos e inventário integrada

A operação de GRC frequentemente exige o vínculo entre um atendimento e um ativo específico — um servidor, um endpoint, uma aplicação. O módulo de gestão de ativos do Milvus permitiu esse link direto, dando à equipe contexto imediato sobre a infraestrutura envolvida em cada chamado.



Resultados

O que Mudou na Prática

100%

das demandas centralizadas

0

ferramentas extras
de mensageria

↓ TME

redução no tempo de espera

Os números refletem mudanças concretas na rotina da operação:

A equipe passou a operar com visibilidade total sobre todos os atendimentos abertos, independentemente de quem iniciou a conversa ou por qual canal.

O cancelamento das ferramentas de mensageria adicionais gerou economia imediata, sem nenhuma perda de funcionalidade — pelo contrário, com ganho.

A automação de fluxos reduziu o tempo que clientes aguardavam por uma primeira resposta, impactando diretamente a percepção de qualidade do serviço.

A rastreabilidade dos chamados transformou o atendimento em evidência: cada interação registrada pode ser acessada, filtrada e apresentada em auditorias.

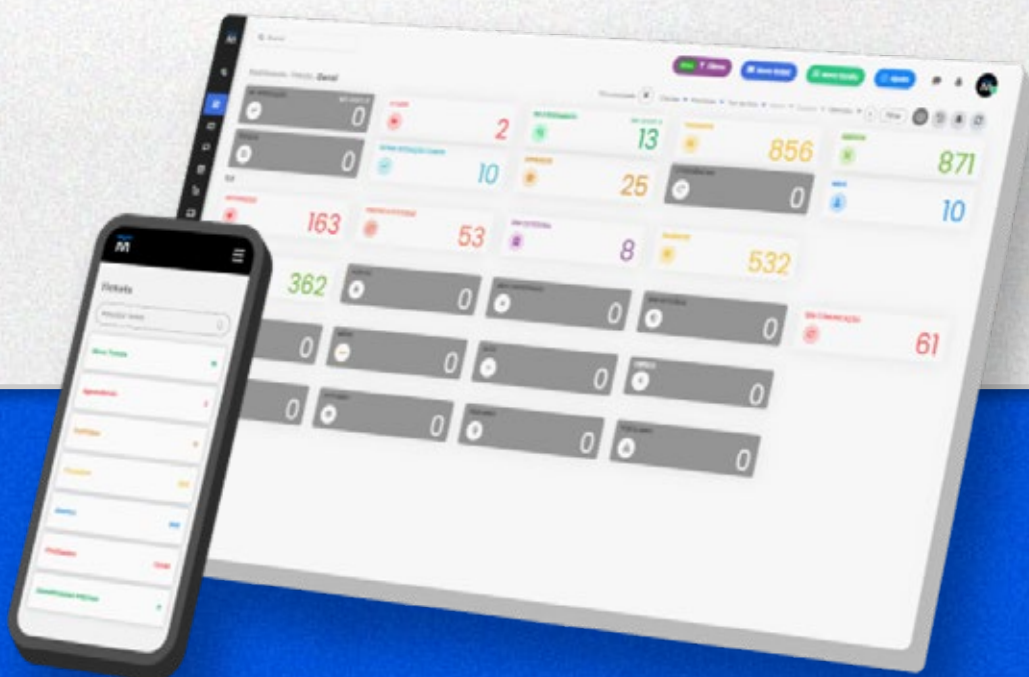
Na Voz da Equipe



“A possibilidade de customizar campos e fluxos foi um diferencial importante para apoiar requisitos de conformidade com a LGPD, ligados ao registro e tratamento de incidentes de segurança com dados pessoais. ”

Equipe Umbrella GRC & Security

Esse depoimento resume o que diferencia o Milvus nesse contexto: não é apenas sobre organizar chamados. É sobre dar ao time as ferramentas para operar com a mesma disciplina que ele recomenda aos seus clientes.



O que Este Case Revela

O resultado da Umbrella com o Milvus não foi um salto tecnológico. Foi a eliminação de uma contradição: uma empresa que vende controle e conformidade, mas que operava seus próprios processos internos de forma fragmentada.

Ao centralizar a operação, a Umbrella não apenas reduziu custo e melhorou tempo de atendimento — ela alinhou sua operação interna aos princípios que defende externamente. E isso tem um valor que vai além de qualquer métrica de eficiência: é credibilidade operacional.

Para empresas de GRC, segurança e conformidade, o Milvus entrega o que esses mercados mais exigem: estrutura, rastreabilidade e adaptabilidade regulatória — sem abrir mão da agilidade operacional.

Sua operação também pode chegar lá.
Conheça o Milvus em milvus.com.br



Software de Gestão
de Demandas, Help Desk e IA

milvus.com.br