



Case de Sucesso



Milvus e Dominit

A Parceria Estratégica que transforma a gestão



MILVUS



Introdução

A Parceria Estratégica

No setor de tecnologia voltado para serventias extrajudiciais (cartórios), a precisão, a segurança e a agilidade são requisitos obrigatórios. A **Officer Soft**, referência no desenvolvimento de softwares para cartórios, compreende que para escalar sua operação sem perder a qualidade, cada interação precisa ser mensurada. Há cerca de um ano, a empresa adotou o **Milvus** como sua plataforma central de gestão de atendimento, transformando dados operacionais em inteligência de negócios.

Abaixo, a gestora da Officer Soft, **Tamires Castro**, detalha como a plataforma impulsionou a visão gerencial, a escalabilidade e a omnicanalidade da empresa.



Capítulo 1

Padronização de Processos e Governança Operacional

O Fim dos "Pedidos Soltos" e a Centralização no Funil Único

Antes da implementação da Milvus, a Dominit enfrentava o desafio comum de gerenciar múltiplos canais de entrada de solicitações — como e-mails e mensagens de WhatsApp. Esse cenário disperso abria margem para falhas e perda de informações. A centralização na plataforma Milvus funcionou como um divisor de águas.

“Essa centralização foi, na verdade, um marco para nós. Começamos com a Milvus lá em 2018 e, hoje, ela está presente na nossa apresentação comercial e na nossa evolução tecnológica como nossa ferramenta oficial de ITSM. Foi, de fato, um divisor de águas: saímos de um cenário com múltiplos canais (e-mail, WhatsApp, etc.) para um funil único e totalmente rastreável.”

Anderson David, Gestor da Dominit



Capítulo 1

Com a padronização dos tickets, a Dominit eliminou os pedidos informais que costumavam se perder pelo caminho. A operação ganhou previsibilidade porque passou a se basear em dados concretos e mensuráveis.

Principais Impactos:

- **Rastreabilidade Total:** Todo atendimento gera um registro auditável.
- **Cultura do Chamado:** Alinhamento da equipe sob a premissa de que "tudo começa pelo básico, e o básico é o chamado".
- **Previsibilidade:** Definição clara de prioridades e metas de atendimento.



Capítulo 2

A Experiência do Técnico e o Ganho de Produtividade

Usabilidade Intuitiva e Redução do Retrabalho

Um bom sistema de ITSM não deve atender apenas ao cliente final; ele precisa ser uma ferramenta que empodere e facilite o dia a dia do analista de suporte. Na Dominit, a usabilidade da Milvus reduziu drasticamente os atritos operacionais e a carga de estresse do time técnico.

“ A usabilidade da plataforma reduziu significativamente os possíveis atritos que surgem no dia a dia. A abertura, atualização e fechamento de chamados é um processo muito rápido e intuitivo. É fácil localizar a informação dentro do Milvus hoje. **”**

Anderson David, Gestor da Dominit



Capítulo 2

A plataforma permite que o histórico de atendimento fique centralizado e categorizado. Graças às automações do Milvus, as demandas são direcionadas automaticamente aos técnicos responsáveis por carteiras específicas de clientes (Cliente X, Y, Z). Diante de chamados complexos, o analista não perde tempo colhendo dados do zero: ele já assume o ticket com um contexto robusto e assertivo.

Principais Impactos:

- **Mais Produtividade:** Menos tempo gasto em burocracias e processos manuais.
- **Resolução de Casos Complexos:** Histórico centralizado que evita o retrabalho e acelera diagnósticos.
- **Plano de Carreira:** Utilização dos indicadores de desempenho gerados pela própria Milvus para estruturar o plano de crescimento dos analistas.



Capítulo 3

Controle de SLA e a Cultura da Transparência

Profissionalização e Construção de Credibilidade com o Cliente

A confiança é o ativo mais valioso na prestação de serviços de TI. Ao monitorar o SLA (Acordo de Nível de Serviço) em tempo real, a Dominit elevou o nível de maturidade do seu relacionamento com o mercado, transformando dados operacionais em argumentos de

/// A Milvus profissionalizou a nossa relação com os clientes. Hoje, temos visibilidade em tempo real dos atendimentos — seja via chat ou via portal do cliente. Conseguimos entender com precisão os prazos definidos e antecipar possíveis riscos, identificando o que está prestes a vencer. **///**

Anderson David, Gestor da Dominit



Capítulo 3

Essa visibilidade permite que a gestão da Dominit atue de forma totalmente proativa. O resultado prático é traduzido em relatórios quinzenais ou mensais claros e transparentes enviados aos parceiros.

Principais Impactos:

- **Atuação Proativa:** Identificação de gargalos antes que o prazo de atendimento seja estourado.
- **Transparência Absoluta:** Relatórios periódicos que comprovam o valor e a eficiência do serviço prestado.
- **Fortalecimento da Marca:** Aumento direto da confiança e da credibilidade, com uma redução drástica de conflitos ou ruídos de comunicação com os clientes.

Conclusão

O Selo de Sucesso Dominit & Milvus

O case da Dominit comprova que a escolha da ferramenta certa de ITSM não é apenas uma decisão técnica, mas sim uma decisão **estratégica de negócios**. Desde 2018, a Milvus tem sido o alicerce que permite à Dominit entregar um serviço de excelência, com processos controlados, técnicos engajados e clientes altamente satisfeitos.

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



Software de Gestão
de Demandas, Help Desk e IA

milvus.com.br