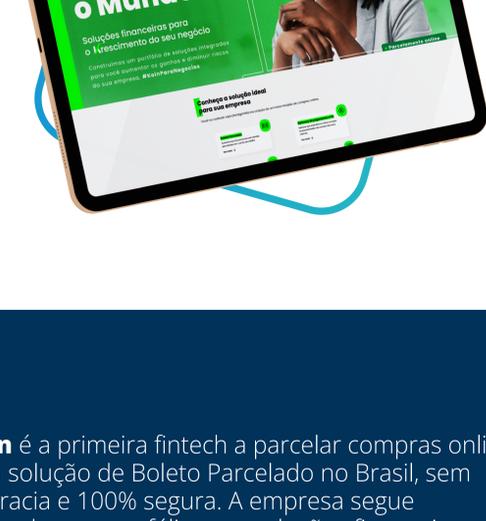


Koin

# Koin entrega melhor experiência de atendimento, ganha visibilidade em tempo real e maior governança em TI com apoio da e-Core



A **Koin** é a primeira fintech a parcelar compras online com a solução de Boleto Parcelado no Brasil, sem burocracia e 100% segura. A empresa segue ampliando seu portfólio com soluções financeiras para B2B e B2C, assim como expandindo sua atuação para novos mercados no México e Colômbia. Atualmente, além do Boleto Parcelado, a empresa oferece solução Antifraude Top Performance, pagamento via Pix e Gateway de Pagamento. Com o **propósito de oferecer serviços de valor agregado a seus clientes corporativos e melhorar a vida das pessoas**, ampliando o acesso ao consumo, o objetivo da Koin é **democratizar a experiência de compra do mercado**.

Com o apoio da e-Core, ela tem evoluído o **ITSM** e assim alinhado a realidade das operações de TI aos objetivos de negócio. Dessa forma, tem ganhado maior visibilidade e governança dos processos, impactando no lançamento e evolução de novos produtos. Com uma TI mais moderna e alinhada ao **ITIL 4**, é possível responder melhor às demandas dos clientes, tomando **decisões mais assertivas** em relação às suas tomadas de decisão.

evolution is  
our core

## O Desafio

A **gestão de serviços de T.I na Koin acontecia com processos pouco automatizados** e muitas vezes constituído por documentos em diferentes locais. A empresa utilizava ferramentas, mas pelo fato de não estarem integradas, não havia aderência de times que também sofriam com a falta de histórico de demandas, visto que a comunicação era feita por ferramentas de Comunicação Interna e WhatsApp.

Então, a empresa decidiu melhorar essa gestão para que pudesse evoluir os serviços de TI, tendo maior controle e visibilidade dos processos. Como a Koin possui uma cultura de inovação, era **necessário ter processos e serviços que fossem mais flexíveis, dinâmicos e assertivos**.

Para tanto, a e-Core atuou junto à equipe de tecnologia da informação na estruturação de processos, levando em consideração o seu contexto e cultura interna. Tais processos foram estruturados no **Jira Service Management**, ferramenta da Atlassian para gerenciamento de serviços. Por ser uma ferramenta bastante customizável, **foi possível criar processos e dar maior governança da gestão de serviços, podendo evoluir de acordo com a sua necessidade**.

## Resultados

**Agora, a Koin tem visibilidade em tempo real dos serviços de TI, uma maior eficiência dos processos e consegue tomar decisões mais ágeis sobre processos e demandas. Com essa solução, também entrega uma melhor experiência digital, aumentando a satisfação do usuário.**

Para continuar **sustentando a operação e mantendo seu crescimento com o lançamento de novos produtos e serviços de tecnologia** que atendam às necessidades de seus clientes e parceiros, a empresa contou com o **apoio da e-Core**, que forneceu uma **solução para aumentar a maturidade e a segurança dos serviços de TI**, tendo como ganhos:

### ► Adesão da ferramenta por equipes internas

As equipes internas agora utilizam o Jira Service Management devido à melhora na experiência da abertura e acompanhamento de chamados. Assim, a TI consegue ter visibilidade de mais de 800 chamados abertos desde a implementação e prestar melhor atendimento interno e externo.

### ► Maior visibilidade dos processos

Agora a Koin conta com uma visibilidade *real time* dos seus serviços de TI no Jira Service Management.

### ► Planejamento estratégico

A estruturação dos processos de TI no Jira, com a atuação da e-Core, possibilitou à Koin ter um planejamento estratégico dos serviços, priorizando o que faz sentido ao negócio e para a realidade da operação.

### ► Satisfação do cliente e de parceiros

Com a maior governança dos serviços de TI, a Koin tem conseguido aumentar a satisfação de clientes e parceiros ao evoluir e lançar seus produtos digitais. Como uma fintech que oferece diversas opções de pagamento e acesso ao crédito através da tecnologia, a priorização de acordo com o planejamento estratégico tem permitido expandir o negócio para outros mercados.



## Quer saber como podemos ajudar você a evoluir o ITSM e alinhar a TI de acordo com os objetivos de negócio?

Clique aqui e fale com um de nossos especialistas:

[Conversar com especialista](#)