

 ALLSHORES

📍 Bermuda

👥 +600 empleados

🏢 Seguros y servicios financieros

Allshores es un grupo global de seguros y servicios financieros formado tras la fusión de BF&M y Argus. En conjunto, las organizaciones suman décadas de experiencia en la industria, un equipo internacional y operaciones consolidadas en múltiples regiones.

- 42% de adopción de autoservicio.
- Gestión de Cambios consistente y controlada en toda la organización, con todos los cambios visibles, trazables y gobernados.
- Desempeño de SLAs estabilizado, con los equipos cumpliendo sus objetivos de respuesta y resolución.

Caso de éxito

Cómo Allshores unificó dos sistemas de IT en una sola plataforma de servicios tras una fusión global

Después de la fusión de BF&M y Argus, Allshores necesitaba consolidar dos entornos de IT en un único enfoque de Service Management. El objetivo era simplificar la colaboración entre continentes, acelerar los cambios, impulsar el autoservicio y dar a los equipos la posibilidad de adaptar sus procesos de forma interna a medida que la organización seguía creciendo.

Desafío

Antes de integrarse, Argus y BF&M operaban en plataformas ITSM distintas: ServiceNow e Ivanti. En ambos casos, los cambios de configuración, correcciones y mejoras dependían en gran medida de los proveedores. Incluso ajustes menores

podían tardar semanas o meses. A medida que la organización se integraba y crecía, esa falta de flexibilidad limitaba su capacidad para adaptar sistemas y procesos de manera efectiva en distintas regiones.

Solución

Con InvGate Service Management, el equipo de IT obtuvo control directo sobre los flujos de trabajo y la operación diaria. Procesos que antes tardaban más de un año en implementarse estuvieron activos en pocos meses. La adopción fue inmediata, incluso entre usuarios de las áreas de negocio sin formación técnica, lo que dio a los equipos globales una experiencia consistente y fomentó el autoservicio en toda la organización.

✓ **Proceso de Gestión de Cambios unificado**

Antes de InvGate, las aprobaciones de cambios se realizaban mediante correos dispersos, conversaciones informales y tickets locales. Cada oficina seguía su propio método, muchas veces sin visibilidad ni documentación. Ahora, cada solicitud de cambio atraviesa un proceso único y gobernado. Las aprobaciones y notificaciones están completamente automatizadas, y toda la actividad se refleja en un calendario compartido de cambios, lo que da visibilidad inmediata sobre los próximos despliegues. Esto permitió al equipo avanzar con rapidez cuando el riesgo es bajo, aplicar controles estrictos cuando el riesgo es alto y mantener todo auditable, automatizado y alineado con el negocio.

✓ **Automatización para apoyar la colaboración**

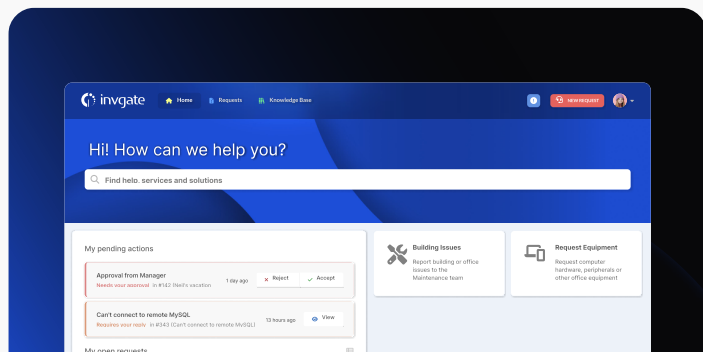
La asignación automática y las aprobaciones redujeron el trabajo manual y mejoraron la coordinación entre IT y el negocio, ayudando a los equipos a responder más rápido sin sumar carga administrativa.

✓ **Portal de autoservicio y centralización de solicitudes**

Allshores centralizó las solicitudes de IT en un único portal, facilitando a los empleados la creación, seguimiento y gestión de requerimientos. La interfaz clara impulsó la adopción. Pasaron de tener un portal sin uso y recibir solicitudes por correo electrónico, a contar con más del 42% de los usuarios utilizando el portal de autoservicio.

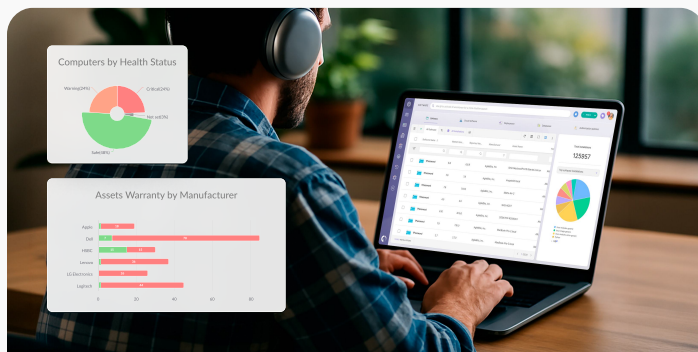
✓ **Reportes y visibilidad para el liderazgo**

La integración con Microsoft Power BI brindó a la dirección visibilidad en tiempo real sobre SLAs, cargas de trabajo y desempeño tanto de equipos internos como externos. Con los paneles personalizados de InvGate, Allshores pudo seguir KPIs, estado de cambios, finalización de PIR y correlación de incidentes. Estos datos respaldaron decisiones operativas mejor fundamentadas.



“Intentamos impulsar el autoservicio durante mucho tiempo, pero antes las personas no usaban el portal; preferían enviar un correo. InvGate cambió eso de forma drástica. La interfaz es más clara y sencilla, no solo para IT sino también para nuestros usuarios. Ahora van directo al portal en lugar de escribirnos por email”.

Sjoniece Wolffe
IT Service Delivery Manager en Allshores.



“Lo que nos llevó un año y medio construir en Ivanti, lo desarrollé en pocos meses con InvGate: un módulo completo de Gestión de Cambios. Honestamente, con otras herramientas no creo que sea posible. Logré algo bastante grande en muy poco tiempo, y eso me dejó muy bien posicionado. Y debo decir que volvió a ser divertido trabajar en esto”.

Weston Thomsom
Change Manager en Allshores.

Próximos pasos

Con la base de Service Management ya establecida, uno de los proyectos más esperados para Allshores es configurar los flujos de onboarding y offboarding en InvGate.

El equipo también planea ampliar las capacidades de automatización e IA mediante el uso del Agente Virtual de Servicio de InvGate, con el objetivo de fortalecer el autoservicio y reducir tareas repetitivas.

Empresas líderes de todo el mundo confían en InvGate

