

 invgate

&

 auto  
MERCADO



Caso de éxito Retail

# Cómo Auto Mercado logró centralizar la Gestión de Operaciones y brindar soporte a más de 50 locaciones



5.000 tickets promedio por mes



15 mesas de ayuda  
40+ agentes



5.000 activos trackeados

En partnership con



# Sobre Auto Mercado

Auto Mercado es una destacada cadena de supermercados de Costa Rica con una historia de más de 100 años en el país. Cuenta con más de 3,400 colaboradores y más de 40 establecimientos estratégicamente distribuidos en todo el territorio.

## El desafío de la transformación digital

El equipo de **Auto Mercado** –destacada cadena de supermercados costarricense– decidió emprender un audaz proceso de transformación digital en una búsqueda por ganar mayor flexibilidad y eficiencia operativa.

En este camino, que implicaba migrar todas sus operaciones a la nube, se destacó el rol de **InvGate Service Management** como herramienta fundamental para centralizar todas las mesas de soporte de la compañía.

## Dar el paso a la nube

Desde 2012, Auto Mercado trabaja con las herramientas de InvGate y el soporte estratégico del **partner True Solutions Consulting**. En una primera etapa implementaron InvGate Service Management on-premise para las áreas de IT, Mantenimiento y Servicio al Cliente, centrándose en la aplicación de **mejores prácticas de ITIL**.

Esta fase inicial tuvo como objetivo mejorar la eficacia de los agentes y establecer procesos que estuvieran alineados con los estándares internacionales.

**En 2021, y como parte de su proceso de transformación digital, Auto Mercado dio otro paso significativo al migrar su implementación de InvGate Service Management de una infraestructura on-premise a una basada en la nube.**

Esta transición no solo fue técnica sino que también simbolizó un cambio de visión: Service Management dejó de ser simplemente una herramienta de mesa de ayuda para convertirse en una **plataforma global que abarcara todas las áreas de la empresa**.

Este nuevo enfoque le permitió a Auto Mercado expandir y consolidar mejores prácticas en todos los procesos de la organización al **implementar Service Management en más de 15 mesas con 40 agentes para brindar soporte a sus más de 3.400 colaboradores**.

# El rol de la Gestión de Activos

Como parte del proceso de modernización de sus operaciones, Auto Mercado sumó **InvGate Asset Management** como herramienta de Gestión de Activos de IT. Contar con ambas herramientas permitió al equipo dar un salto cualitativo en su forma de trabajo a partir de:

## ✓ Ganar una visión integral del ciclo de vida de los activos

Al facilitar un seguimiento detallado de cada activo que incluye su historial de incidencias y mantenimiento, Asset Management le permitió a Auto Mercado una rápida evaluación de cada equipo para determinar si requería un cambio (total o parcial) o reparación. Así, se mejoró el ROI de los equipos.

## ✓ Coordinación efectiva entre equipos

La integración facilitó la coordinación efectiva entre los equipos de IT y soporte técnico, agilizando los tiempos de respuesta. Al ofrecer información como la ubicación en tiempo real de los activos, se facilitó la tarea de los equipos técnicos que dan servicio a las 50 locaciones.

## ✓ Mejora de la eficiencia operativa

La integración nativa con Service Management permitió la automatización de tareas como la asignación de activos, la Gestión de Inventario y la creación automática de tickets de soporte cuando se detectan problemas.

## Con la implementación de Asset Management en la nube, Auto Mercado ganó una visión global y detallada de su infraestructura a partir del seguimiento de más de 5.000 equipos.

Esta visibilidad integral sobre la ubicación exacta de los dispositivos en cada tienda, su estado y configuración ayudó a los equipos de Auto Mercado en la toma de decisiones y mejoró su capacidad de respuesta, fundamentales para la gestión eficiente de una cadena de retail distribuida.

**Descubre una nueva forma de gestionar tus operaciones IT**

Trabaja de forma más inteligente con las soluciones de InvGate.



Mira la demo

Entre las funcionalidades clave de la herramienta para Auto Mercado, se destacan:



### Software Deployment

Esta funcionalidad permitió gestionar de manera eficiente la distribución y mantenimiento del software en todos los dispositivos distribuidos en todas las locaciones de Auto Mercado, de forma remota y centralizada.



### Documentación

Esta funcionalidad facilitó a los equipos de Auto Mercado la posibilidad de asociar información y documentación a los dispositivos, mejorando así la trazabilidad de los activos y sus movimientos entre establecimientos.



### Discovery

El escaneo automático de redes permitió simplificar la gestión operativa al proporcionar una visión detallada y consolidada de la infraestructura.



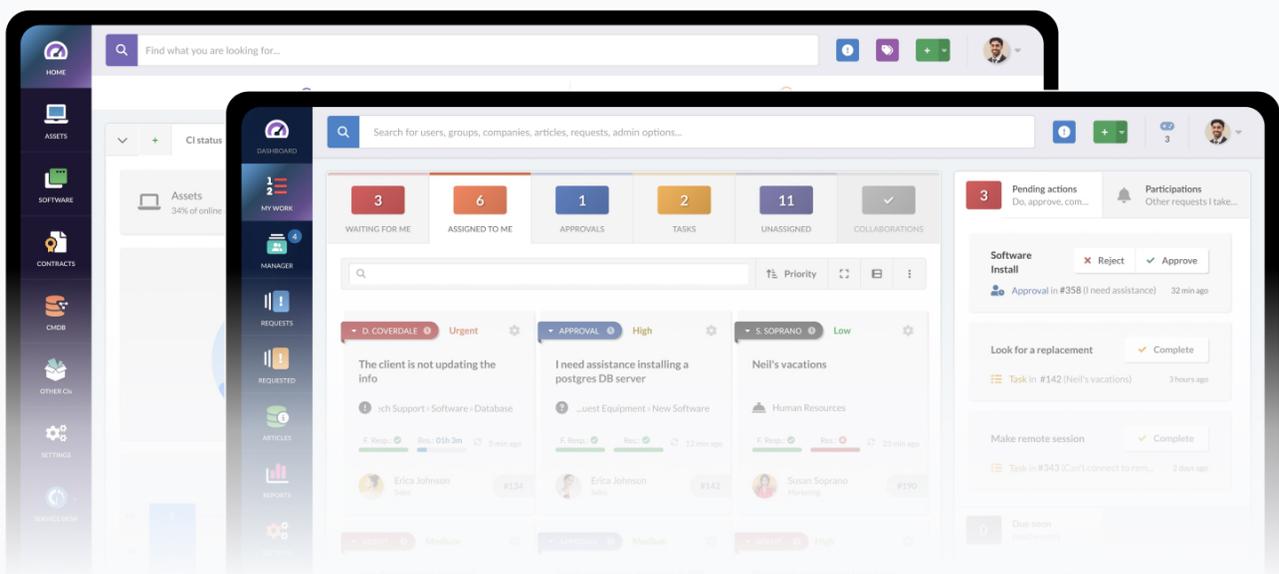
### Control de versiones de software

InvGate Asset Management posibilitó identificar rápidamente los dispositivos con sistemas operativos desactualizados. Esto fue esencial para desarrollar e implementar un plan de actualización.



### Estado de salud

La capacidad de verificar el estado de salud de los activos permitió a Auto Mercado identificar y abordar proactivamente aquellos en riesgo, fortaleciendo las medidas preventivas.



Empresas líderes de todo el mundo confían en InvGate



## Las claves del éxito

### ✦ Flexibilidad y escalabilidad en la nube:

La migración de las operaciones a la nube brindó a Auto Mercado una nueva capacidad para adaptarse de manera dinámica a cambios operativos, asegurando una escalabilidad ágil.

### ✦ Service Management como pilar central:

Al implementar Service Management para todas las áreas de servicio interno, Auto Mercado logró una visión integral y centralizada de sus procesos. Esto proporcionó una plataforma única para gestionar y coordinar las operaciones, mejorando la visibilidad y permitiendo una toma de decisiones más informada.

### ✦ Asset Management como herramienta de visibilidad 360°:

La implementación de Asset Management brindó a Auto Mercado una visión centralizada y detallada de su

infraestructura, desde la ubicación exacta de los dispositivos en cada tienda hasta su estado y configuración.

### ✦ Optimización operativa con herramientas integradas:

Contar con InvGate Service y Asset Management de manera integrada facilitó la coordinación efectiva entre los equipos de Auto Mercado para una resolución más rápida y efectiva de problemas.

### ✦ Soporte del partner estratégico:

El respaldo técnico y funcional de **True Solutions Consulting** fue fundamental para una implementación eficiente y alineada con la visión a largo plazo de Auto Mercado. El equipo de True Solutions Consulting proporcionó la orientación estratégica que permitió maximizar el valor de las herramientas y garantizar una evolución continua.



**“InvGate fue el catalizador de nuestra transformación digital. La integración de herramientas de Gestión de Servicios y Activos no solo optimizó nuestras operaciones sino que también nos brindó un control sin precedentes. La visibilidad de Asset Management y la centralización de Service Management fueron cruciales para alcanzar nuestros objetivos”.**



Froylán Rodríguez Cambrero  
Gerente de tecnologías de Auto Mercado