



Chesapeake
Bay Academy

Mejorando la satisfacción del cliente con un servicio de service desk profesional



130 Computadores



6 Servidores



145 Usuarios Finales



Cifras logradas con InvGate

Satisfacción del cliente drásticamente mejorada

Mejores tiempos de resolución y priorización de incidentes

Ahorro en infraestructura

Objetivos

- Chesapeake Bay tenía reportes de incidentes perdidos o retrasados, y los problemas no se tratan hasta que se consideran emergencias.
- Falta de workflows, gestión del conocimiento o capacidad para priorizar los problemas más importantes al frente de la cola de trabajos.
- Falta de datos de desempeño precisos relacionados con los niveles de servicio y la eficiencia operativa

Resolución

- Alejarse de la dependencia de los correos electrónicos para la notificación de problemas y solicitudes de IT.

Mejoras

- Implementación de InvGate Service Desk en modalidad SaaS.

Resultados

- Priorización de incidencias y mejores tiempos de resolución
- Mejora drástica en la satisfacción del cliente
- Ahorros en infraestructura con SaaS
- El procesamiento automatizado del correo electrónico permite a los usuarios finales responder por correo electrónico y registrarlo directamente en el ticket correspondiente.

“Necesitaba una solución que fuera fácil de usar, accesible desde cualquier lugar, que proporcionara seguimiento de la comunicación y fuera flexible. Sobre todo, necesitaba uno que se ajustara al presupuesto de una organización sin fines de lucro”.



Christopher Hoth
Gerente de sistemas de información

¿Qué inició su búsqueda de una solución ITSM?

El departamento de IT de Chesapeake Bay se basaba en el correo electrónico y en un inventario manual de activos de IT. Nos faltaba un sistema de gestión de tickets adecuado. El equipo de instalaciones de la academia también tenía una dependencia similar del correo electrónico para el apoyo. Como resultado, tuvimos varios problemas, como:

- Informes de incidentes perdidos o retrasados: estos problemas permanecerían sin abordar hasta que se consideraran emergencias o se escalaran.
- Había poca estructura para la gestión de incidentes, sin workflow, sin gestión del conocimiento y sin capacidad para priorizar los problemas más importantes al frente de la cola de trabajo.
- No había datos de rendimiento precisos relacionados con los niveles de servicio y la eficiencia / efectividad operativa, solo el estrés del soporte de IT y la incapacidad de proporcionar métricas con precisión a las partes interesadas.

Esto causó problemas de satisfacción de usuarios.

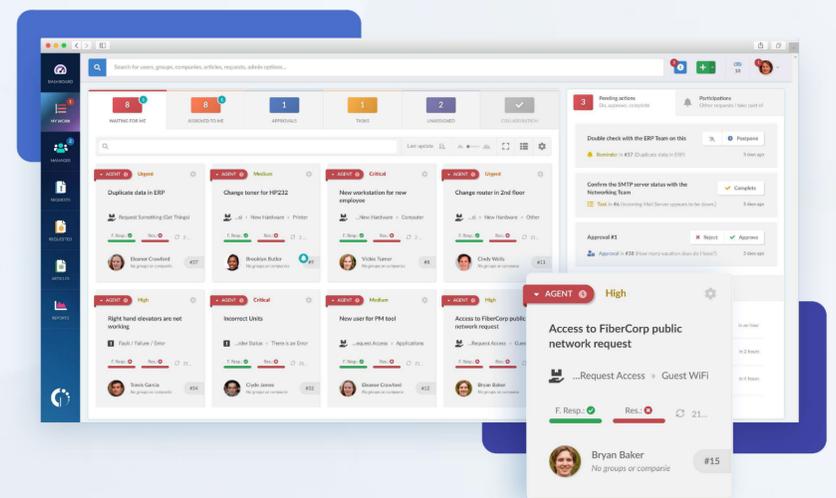
¿Qué se propusieron buscar en una herramienta ITSM?

Necesitaba una solución que fuera fácil de usar, accesible desde cualquier lugar, que proporcionara seguimiento de la comunicación y fuera flexible. Sobre todo, necesitaba uno que se ajustara al presupuesto de una organización sin fines de lucro.

¿Qué herramientas de ITSM consideró antes de decidirse por InvGate Service Desk?

Primero, consideramos aprovechar el software que ya teníamos, específicamente Microsoft SharePoint, para crear formularios y bases de datos relacionados con el soporte de IT. Pero, sin recursos de programación, parecía demasiado complicado construir un sistema de gestión de tickets desde cero.

Luego, se probaron muchos sistemas de administración de tickets gratuitos y de bajo costo, pero la mayoría tuvo problemas. Las herramientas gratuitas eran demasiado limitadas (en capacidades) y las herramientas de bajo costo eran demasiado complicadas o no proporcionaban suficientes integraciones para lograr lo que necesitábamos. Además, no se pensó que muchos de estos sistemas de gestión de tickets fueran lo suficientemente intuitivos y fáciles de usar para las personas, incluidos los usuarios finales. Estas otras herramientas incluían ManageEngine, Spiceworks y SolarWinds, y las ofertas de gestión de tickets eran excesivas para nuestras necesidades o sus precios para organizaciones sin fines de lucro eran demasiado elevados.



¿Qué les hizo decidirse por InvGate Service Desk?

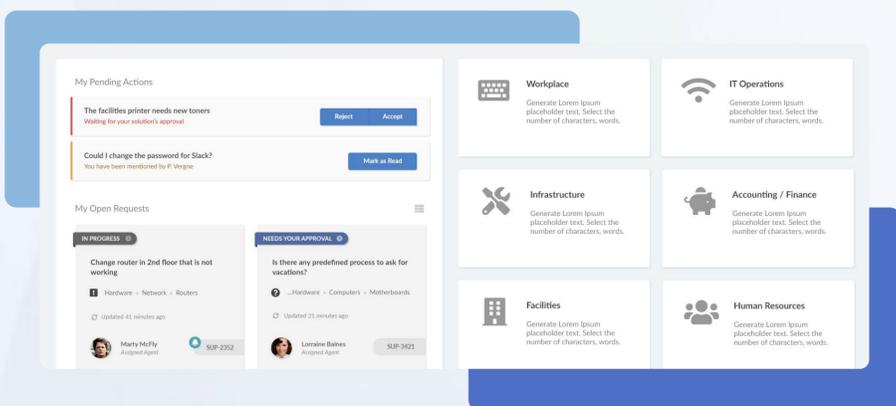
Cuando probé por primera vez InvGate Service Desk, al principio pensé que podría ser demasiado simplista. Pero, después de sumergirme en sus características y capacidades, descubrí que era una aplicación muy bien pensada que proporciona una gran flexibilidad y era fácil de configurar e integrar en nuestros procesos. Y la mejor parte fue su facilidad de uso para mis usuarios finales, que fue el mayor obstáculo: la aceptación del usuario final. Si los usuarios finales no utilizan un sistema de gestión de tickets, todo lo demás no importa. Pero mis usuarios finales lo aceptaron de inmediato con muy poca capacitación.

¿Qué mejoras han visto desde que implementaron InvGate Service Desk?

Logramos un mayor control sobre las solicitudes e incidencias entrantes. Eso hizo que los usuarios finales estuvieran mucho más contentos con el soporte de IT y hemos visto menos quejas. Los usuarios finales ahora pueden informar sus problemas cuando lo deseen y desde prácticamente cualquier lugar gracias a que InvGate Service Desk es un servicio en la nube.

El soporte de IT ahora puede priorizar y rastrear incidentes, así como mostrar el trabajo realizado a través de capacidades de informes y análisis. Estos facilitan la comprensión de los recuentos de tickets por tipo para un período determinado junto con sus respectivos tiempos de resolución. También hay muchas menos sorpresas y emergencias relacionadas con la tecnología de la información.

En general, la relación con los usuarios finales y la satisfacción del cliente han mejorado drásticamente.



¿Quieres más información?
¡No hay problema!:

info@invgate.com
www.invgate.com