



🌐 Estados Unidos

👤 +1.300 empleados

🏢 Consultoría y servicios empresariales

154%

de crecimiento en Service Management con InvGate, más de 60 meses de ayuda.

70%

de tasa de desvío neto: el Agente Virtual de Servicio resolvió solicitudes sin necesidad de un ticket.¹

84%

de desvío neto en consultas de soporte de Kantata y Salesforce.

¹ Desvío neto: conversaciones resueltas sin que se creara un ticket a través del Agente Virtual de Servicio (VSA) ni de ningún otro canal dentro de los 15 minutos. El desvío bruto (conversaciones que no generaron un ticket directamente a través del VSA) alcanzó el 86%.



Caso de éxito

Cómo CrossCountry Consulting transformó InvGate en un centro de conocimiento y autoservicio impulsado por IA

CrossCountry Consulting es el socio de transformación para la Oficina del CFO. Como asesor de confianza para empresas Fortune 500, compañías líderes de mercados en crecimiento y fondos de capital privado, la firma ofrece soluciones especializadas en finanzas, contabilidad, gestión de riesgos y operaciones.

Con una sólida experiencia en estas áreas y el apoyo de datos, inteligencia artificial y tecnología, CrossCountry ayuda a las organizaciones a modernizar sus procesos, impulsar cambios centrados en las personas y maximizar el valor de sus operaciones.

Desafío

Antes de InvGate, CrossCountry gestionaba las solicitudes de servicio por correo electrónico, mientras que el conocimiento estaba disperso entre SharePoint e intranets.

Las preguntas de rutina generaban tickets innecesarios y el crecimiento acelerado de la firma hizo que el problema de la documentación fuera cada vez más difícil de resolver.

Solución

CrossCountry migró a InvGate Service Management en 2024, construyendo una plataforma ESM unificada en 60 meses de ayuda. A medida que cada equipo aportaba artículos de conocimiento, fue tomando forma una base de conocimiento organizacional compartida. Cuando llegó el Agente Virtual de Servicio de InvGate, ese fundamento se convirtió en el motor de un centro de autoservicio para toda la empresa.

- ✔ **Base de conocimiento colectiva:**
todos los equipos aportaron artículos, construyendo más de 400 en toda la organización como columna vertebral del Agente Virtual de Servicio y transformando la documentación de las operaciones diarias en un activo consultable y listo para la IA.
- ✔ **Onboarding de adquisiciones:**
a medida que la firma creció mediante adquisiciones, el portal y el Agente Virtual de Servicio de InvGate estandarizaron el onboarding de los nuevos equipos, reemplazando el soporte manual por un autoservicio estructurado.
- ✔ **Plataforma ESM a escala:**
CrossCountry creció hasta 200+ agentes en 60 meses de ayuda, expandiéndose desde IT hacia RR.HH., Legales, Operaciones y soporte de cara al cliente.
- ✔ **Despliegue del Agente Virtual de Servicio:**
implementado a través de Microsoft Teams y el portal integrado, el Agente Virtual de Servicio le dio a los empleados respuestas instantáneas y resumidas, alcanzando un 70% de desvío neto y reemplazando los mensajes directos y la creación innecesaria de tickets.
- ✔ **Las consultas de Kantata y Salesforce como el área de mayor desvío:**
el desvío es más alto donde el conocimiento es más profundo. Las consultas sobre Kantata y Salesforce, las herramientas centrales de Project Management y CRM de la firma, alcanzaron un 84% de desvío neto. Los consultores que preguntaban cómo cargar horas, actualizar pronósticos o gestionar órdenes de cambio en Kantata obtuvieron respuestas inmediatas del Agente Virtual de Servicio sin necesidad de abrir un ticket.



"Con el Agente Virtual de Servicio de InvGate, nuestros empleados ahora pueden encontrar las respuestas que necesitan al instante. Lo más poderoso es cómo centraliza todo nuestro conocimiento: se convirtió en nuestro hub de autoservicio y queremos que cada empleado vea al bot como su primer punto de contacto".

Becca Davis

Senior Manager, Corporate Technology Solutions en CrossCountry Consulting.

Qué sigue

Con el Agente Virtual de Servicio ya establecido como el centro de autoservicio de la compañía en Microsoft Teams y en el portal integrado, CrossCountry se enfoca ahora en ampliar esta base a medida que la organización sigue creciendo.

Las adquisiciones recientes han convertido al centro de autoservicio en el primer punto de contacto para los equipos nuevos que se integran. Así, la documentación de onboarding que antes estaba dispersa se reemplazó por un único punto de acceso con IA que los empleados pueden utilizar desde el primer día.

El equipo está ampliando la cobertura de conocimiento hacia áreas donde los empleados todavía recurren al soporte directo, como las políticas de onboarding de RR.HH., mientras utiliza los datos de uso del Agente Virtual de Servicio para refinar qué artículos de conocimiento muestra el agente con mayor frecuencia.

Empresas líderes de todo el mundo confían en InvGate



Descubre una nueva forma de gestionar tus operaciones IT

Trabaja de forma más inteligente con las soluciones de InvGate.

