



InvGate  
Service Management

&

 **farmacity**



Caso de éxito Farmacéutica

# Cómo el retailer Farmacity optimizó en un 30% la cantidad de agentes durante su crecimiento con InvGate Service Management



+7000  
Empleados



250  
Agentes



+65 Mesas  
de ayuda



10 Áreas  
de servicio

En partnership con



SERVICIOS INFORMÁTICOS

# Acerca de Farmacity

**Farmacity** es una empresa argentina que, desde su fundación en 1997, se consolidó como el mayor empleador de profesionales farmacéuticos del país y referente en temas de cuidado, salud y bienestar. Con más de 300 tiendas, dos droguerías (una en Córdoba y otra en la Ciudad de Buenos Aires) y dos centros de distribución (Córdoba y PBA), hoy emplea a más de 7.000 personas y trabaja con más de 70 pymes para desarrollar productos de excelencia a través de sus 15 marcas propias.

## Desafío

**Farmacity** es uno de los principales exponentes del **retail** en Argentina, con más de **7000 colaboradores** distribuidos en tiendas, casa central y centros de distribución. Por la complejidad de su operación, las áreas de servicios deben llevar adelante múltiples procesos para la resolución de incidentes, la gestión de activos, la implementación de cambios y el seguimiento de proyectos. Si bien Farmacity contaba con una **herramienta de ticketing de desarrollo propio**, ésta sólo era accesible para sus agentes y sólo para el área de IT. Los canales de servicio para los usuarios continuaban siendo email y llamados telefónicos. Esta situación traía aparejada diferentes problemáticas: gran volumen de solicitudes, múltiples formas de gestión de servicios internos y falta de métricas para la toma de decisiones.

## Crecimiento exponencial

Con la introducción y la adopción de InvGate Service Management, Farmacity logró

**desbloquear cuellos de botella** que dificultaban la escala de operaciones y aumentar su eficiencia en la gestión de solicitudes. Farmacity es una empresa argentina que, desde su fundación en 1997, se consolidó como el mayor empleador de profesionales farmacéuticos del país y referente en temas de cuidado, salud y bienestar. Con más de 300 tiendas, dos droguerías (una en Córdoba y otra en la Ciudad de Buenos Aires) y dos centros de distribución (Córdoba y PBA), hoy emplea a más de 7.000 personas y trabaja con más de 70 pymes para desarrollar productos de excelencia a través de sus 15 marcas propias.

Para la implementación de la herramienta, Farmacity seleccionó a la consultora en infraestructura y soporte tecnológico Expertice que continúa acompañándolos brindando seguridad y soporte en cada paso.



**Desde la primera implementación de InvGate Service Management en 2013 a 2017, Farmacity multiplicó por 2.6x su base de agentes, llegando actualmente a 250.**

En esta primera etapa, se llevó adelante la migración de sus sistemas de ITSM de una instalación on-premise a la **nube**, reduciendo la cantidad de recursos requeridos para mantenimiento y actualizaciones.

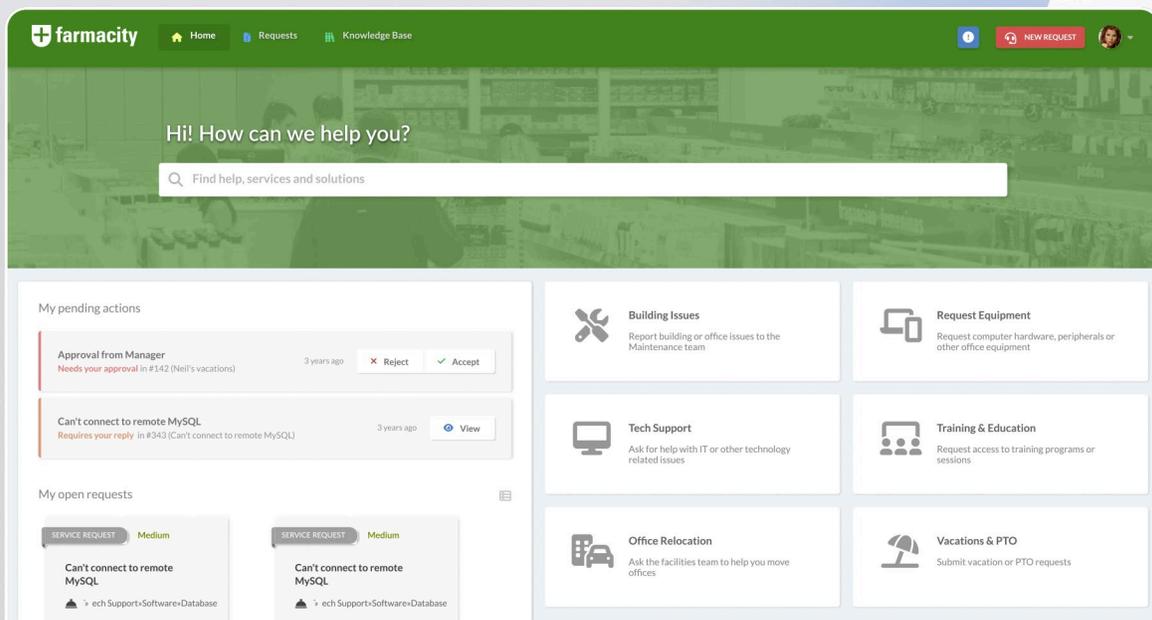
En el proceso de crecimiento y expansión de la compañía, Farmacity necesitaba hacer frente a la complejidad creciente de sus operaciones. Desde el área de agilidad organizacional se implementó una estrategia de **Enterprise Service Management (ESM)** para **garantizar la prestación de servicios**

**de manera uniforme, agilizar la comunicación** entre equipos y **asegurar una rápida resolución** de incidentes.

En este sentido, la **flexibilidad** de InvGate Service Management fue crucial para escalar operaciones y sumar nuevas áreas, tiendas y colaboradores de forma eficiente.

## Enterprise Service Management y Transformación Digital

La implementación de su estrategia de **ESM** trajo aparejada una mejor gestión del conocimiento y una mejora notable en el trabajo entre departamentos. Un ejemplo claro es el proceso para el ingreso de un colaborador donde intervienen sectores como Capital Humano, IT, Compras y Contrataciones, y donde se siguen distintas etapas de



aprobaciones, tareas, y notificaciones, cada una con sus niveles de servicio.

Para llevar adelante su proceso de **transformación digital**, Farmacity implementó InvGate Service Management para la gestión de cambios con actualizaciones continuas quincenales.

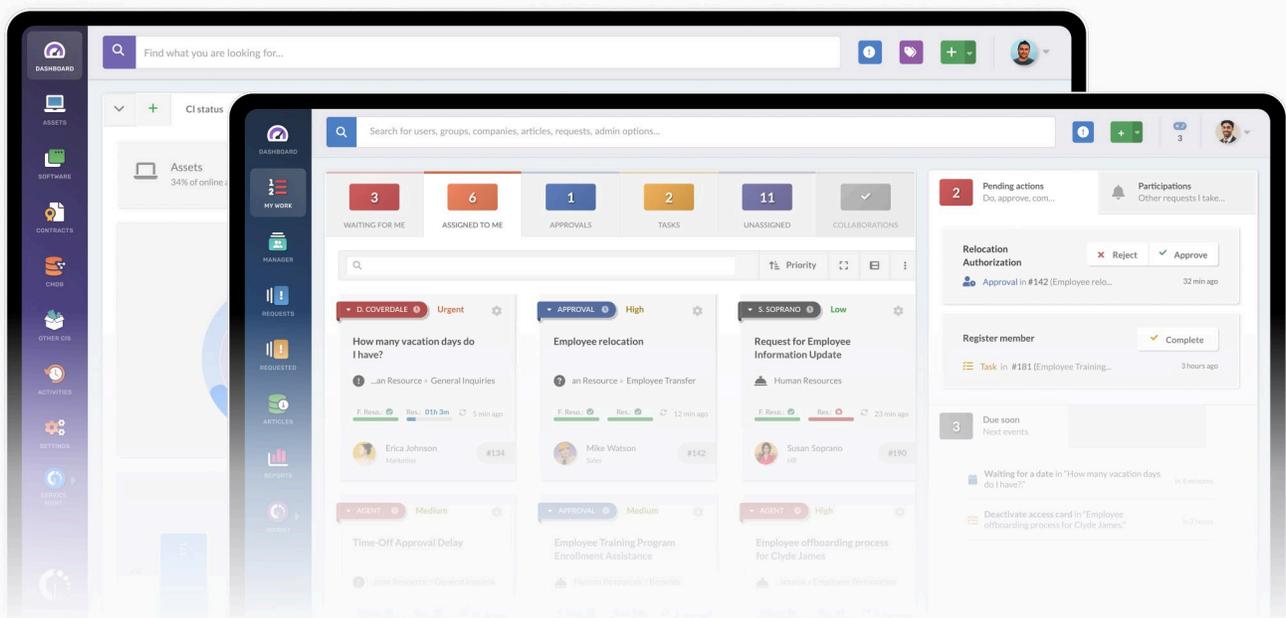
En 2021, el equipo de Farmacity reestructuró completamente su forma de trabajo como parte de su estrategia de agilidad organizacional.

Pasaron de trabajar por niveles -nivel 1 como mesa de ayuda, nivel 2 producción y nivel 3 desarrollo- a trabajar con 7 equipos de experiencia enfocados en los productos por tipo de cliente y 8 equipos de eficiencia que brindan soporte cross a los equipos de experiencia.

## Resultados

A comienzos de 2022, ya contaban con **250 agentes** y centralizaban en InvGate Service Management **65 mesas de ayuda de 10 áreas diferentes**. El onboarding de nuevas áreas se realizó de forma progresiva, logrando inculcar una **cultura del ticket** en la organización y procesando más de **15,000 solicitudes por mes**.

**A partir de la reducción en la cantidad de solicitudes por correo electrónico y llamadas telefónicas, Farmacity logró un ahorro del 30% en los agentes necesarios para la gestión de servicios internos.**



Empresas líderes de todo el mundo confían en InvGate



Peoples Bank

## Claves del éxito

### + ✨ **Transparencia de la información a lo largo de la vida del ticket:**

Seguimiento de todo el ciclo de vida de una solicitud, y de los niveles de servicio (SLAs) comprometidos.

### + ✨ **Segmentación y customización del servicio:**

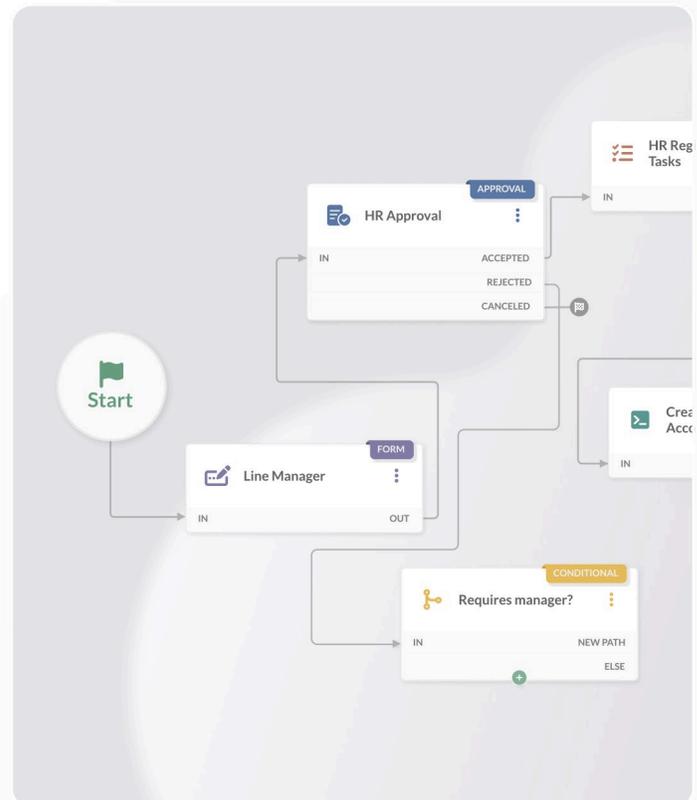
Segmentación en accesos a base de conocimientos y permisos por usuario, agentes y mesas específicas.

### + ✨ **Centralización de mesas de ayuda en una misma herramienta:**

Simplificar las operaciones y mejorar las prestaciones de servicios de manera uniforme.

### + ✨ **Acceso a métricas:**

Obtener mayor visibilidad, mejorar gestión de servicios y escalar operaciones optimizando recursos.



### + ✨ **Soporte destacado a través de un partner:**

Expertice fue el partner elegido por Farmacity, quien fue fundamental para el éxito de la implementación y evolución de la evolución de las mesas de servicios.



**“En Farmacity estamos en un momento híbrido de la compañía en donde estamos transformándonos hacia la agilidad organizacional. InvGate Service Management nos está acompañando en este proceso de transformación donde todos los cambios que implementamos son prácticamente transparentes para toda la organización.”**

**Marcos Aste**  
Líder de Eficiencia de Soporte a Nivel Uno  
en el Dominio Digital