



Caso de éxito Bebidas

Cómo Grupo Cepas aumentó la adopción del service desk y mejoró la experiencia del usuario con InvGate Service Management



28
Agentes



1000
Empleados

Cifras logradas con InvGate

800tickets resueltos
al mes**600**

nodos

29procesos plasmados
en workflows

Retos

- ✔ Grupo Cepas contaba con una herramienta de ticketing, pero no aplicaba al servicio de los usuarios finales.
- ✔ Los distintos sectores tenían varios procesos que se hacían manualmente, creando un efecto cuello de botella cuando había retrasos.
- ✔ No había estándares de priorización de requerimientos.

Objetivos

- ✔ Incorporar una herramienta de Help Desk que sea fácilmente adaptable para el usuario final.
- ✔ Formalizar y gestionar procesos que estaban en formularios, que debían completarse por escrito y que circulaban en papel.
- ✔ Organizar y gestionar los requerimientos de los usuarios de soporte.

Mejoras

- ✔ Implementación de InvGate Service Management en modalidad SaaS.
- ✔ Configuración y lanzamiento a producción, en menos de un mes.

Resultados

- ✔ Rápida adopción de los usuarios.
- ✔ Formalización de los procesos de gestión de los requerimientos.
- ✔ Self Service de los usuarios.
- ✔ Establecimiento de un sistema de prioridades para atender correctamente cada requerimiento.
- ✔ Automatización de los procesos.
- ✔ Mayor velocidad para cumplir múltiples procedimientos.

Entrevista

Pablo Godoy

Jefe de Tecnología

¿Qué hizo que eligieras InvGate Service Management sobre otros proveedores y productos?

Evaluamos herramientas que se presentaban como muy robustas, parecían muy importantes en el back pero en el front no nos parecían tan amigables como para que el usuario de Cepas se adapte y cargue las incidencias.

InvGate Service Management nos permitió conjugar esos dos elementos, una herramienta importante en el back, que nos brindaría sólidos datos y métricas para evaluar la gestión a la vez que atractiva y fácil de utilizar para el usuario final en el front.

¿Cómo los ayudó InvGate a resolver los problemas que tenían en IT?

Necesitábamos tener una herramienta que llegara a los usuarios finales y con la que ellos pudieran cargar sus requerimientos.

El área de IT poseía una herramienta de control de tickets pero lo cierto es que no aplicaba a la necesidad de alojar las solicitudes de los usuarios finales, es decir de los empleados de Grupo Cepas. La usábamos para hacer gestión de los requerimientos de IT, cuando en realidad el volumen más grande de requerimientos siempre venía de las necesidades del usuario final.

¿Cómo fue la implementación de InvGate?

A fin de que el usuario final se familiarice con la herramienta, la renombramos como CAS, Centro de Atención de Servicios, y creamos nuestra propia URL con este nombre. Por otro lado, para facilitar el acceso de quienes cargarían los tickets en la herramienta, optamos por establecer el logueo automático. Activar Single Sign On fue muy importante para realizar el lanzamiento.

Ni bien pusimos en línea el CAS, en seguida el usuario aprendió a cargar una incidencia, a cómo debe abastecerse para encontrar una solución en la base de conocimientos. Nos trajo bastantes beneficios.

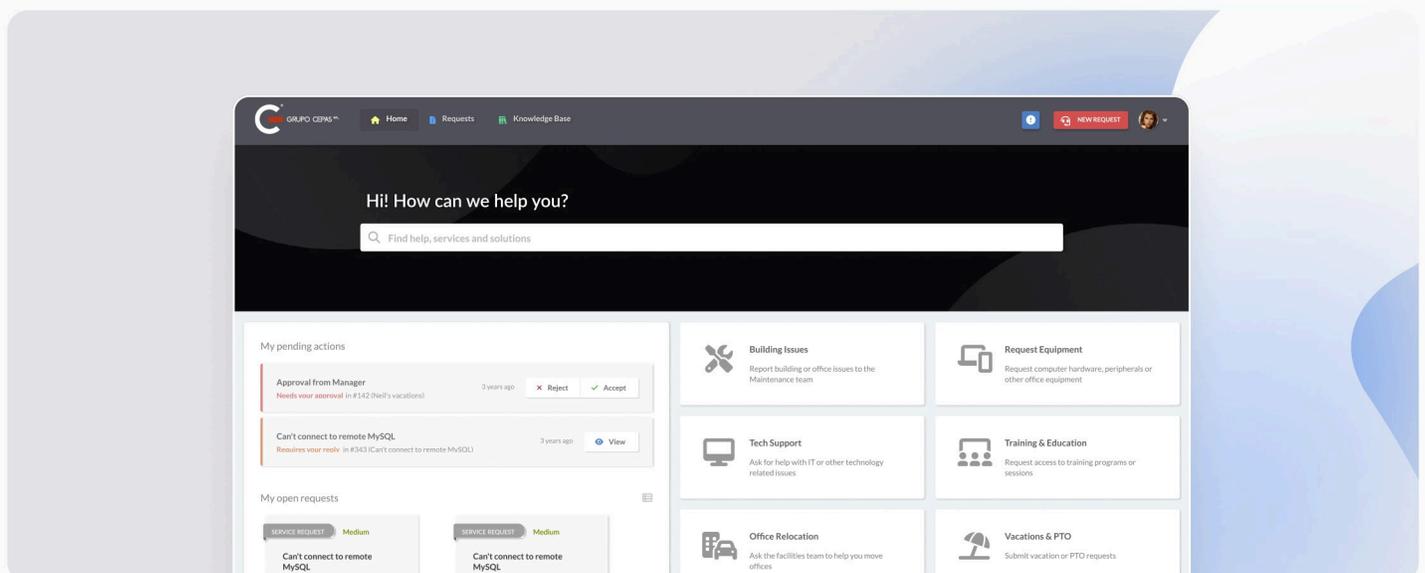
¿Qué cambios notaste con InvGate Service Management?

Muchas áreas de la empresa, a partir de su experiencia como usuarios finales vieron el potencial beneficio de implementar esta

herramienta en sus áreas y comenzaron a adoptarla para gestionar sus propios requerimientos y plasmar sus procesos. Casi todos los que identificamos estaban en papel, llevarlos a la herramienta fue la mayor utilidad que descubrimos.

En el área de Recursos Humanos la funcionalidad de Workflows solucionó y simplificó el procedimiento para cubrir un puesto requerido por cualquier área de la empresa. Un proceso se dispara para completar un formulario y lleva un circuito de aprobaciones por el jefe directo, luego el jefe financiero, etcétera. Cuando finaliza llega a una persona de Capital Humano que se encarga de realizar la búsqueda.

Para este proceso los formularios pasaban de escritorio en escritorio por las distintas plantas de la empresa. Service Management lo automatizó y simplificó e incluso mejoró los tiempos de respuesta a través de la gestión de los SLA.



Elegir InvGate, ¿te permitió mejorar la madurez de ITSM de tu organización?

Service Management es un pilar para la comunicación y atención de los requerimientos de los miembros de Cepas. Tal es así que actualmente la herramienta se presenta en la inducción de los empleados nuevos y forma parte de adoptar a la herramienta para cualquier necesidad que pueda tener el nuevo empleado. Otras áreas donde incorporaron la herramienta son:

El área de Administración Contable: donde se gestionan, a través de Service Management, la apertura y cierre de proyectos de capital y el alta de un activo fijo básico. Cualquier bien que deba ser activado tiene también un pequeño workflow de activación de la herramienta.

Normas y procedimientos: con la gestión de Alta, Baja y Modificación de los mismos, que se canalizan por el Service Management.

El Área Comercial: Se utiliza para denunciar siniestros y para hacer un "Alta Baja y Modificación de clientes" a través de un formulario de Service Management.

¿Cuáles son tus próximos pasos con InvGate Service Management?

Para el futuro tenemos pensado seguir ampliando el alcance de Service Management. Ahora se está viendo de implicar la gestión de calidad del producto, se está evaluando si aplica, la idea es reemplazar procesos o firmas de papel.



“Service Management es un pilar para la comunicación y atención de los requerimientos de los miembros de Cepas.”

Pablo Godoy
Jefe de Tecnología

Reconocidos por los mejores de la industria

