



🌐 México

👥 2.500 empleados

🏠 Retail e inmobiliaria

Grupo Gigante es un conglomerado mexicano con operaciones en retail e inmobiliario a través de unidades como Casaideas, Gsquare, SET y GGI. Todas ellas comparten una Dirección única de IT que brinda soporte a colaboradores, tiendas e infraestructura crítica para la operación de retail, logística y facilities en múltiples ubicaciones.

250%

de superación de la meta de adopción en el primer año.

74%

de reducción de pedidos en persona (-20% en llamadas).

0

observaciones de auditoría de procesos (vs. 11).



Caso de éxito

Cómo Grupo Gigante implementó InvGate en 3 meses y eliminó las observaciones de auditoría de IT

Desafío

En 2022, la mesa de servicios de Grupo Gigante operaba sin trazabilidad. Una auditoría había identificado 11 observaciones en los procesos tecnológicos: tickets abiertos por años, procesos de cambios, problemas e inventarios sin formalizar, encuestas de satisfacción con tasas de respuesta de menos del 5%.

La adopción de tickets era casi nula; los usuarios habían dejado de confiar en el canal formal de IT y canalizaban sus solicitudes por teléfono o correo.

Solución

En 2023, Grupo Gigante eligió InvGate por su facilidad de uso, arquitectura cloud y rapidez de instalación. La implementación tomó sólo tres meses, incluyendo configuración, pruebas y un evento de lanzamiento interno que contó con la presencia del equipo de InvGate. El foco estuvo puesto en automatizar procesos críticos, recuperar visibilidad operativa y reconstruir la confianza de los usuarios.

✔ Unificación de canales de atención

InvGate Service Management se convirtió en el sistema único de soporte para Casaldeas, Gsquare, SET y GGI. El portal de autoservicio concentró el 60% de todos los pedidos a la Dirección de IT en 2025, reduciendo solicitudes por teléfono un 20% y en persona un 74%. El rediseño del catálogo con lenguaje centrado en el usuario redujo los tickets mal categorizados un 30%. El cumplimiento de SLAs alcanzó el 92% y la satisfacción del área obtuvo una calificación de 4,75 sobre 5.

✔ Consolidación del flujo de Gestión de Cambios en SAP

InvGate Service Management permitió consolidar el flujo de cambios productivos en SAP, que pasaron de estar dispersos y carecer de la documentación correspondiente en un 30% de los casos a unificarse en un solo ticket con trazabilidad completa; lo que antes requería horas de búsqueda en correos se transformó en una consulta inmediata.

✔ Visibilidad y mantenimiento preventivo de activos

InvGate Asset Management permitió registrar todos los activos en un único sistema y vincularlos automáticamente a cada empleado desde el onboarding. Esto habilitó un programa de mantenimiento preventivo que redujo las fallas reportadas un 36% y permitió adquirir componentes con anticipación, evitando compras de emergencia con sobreprecios.

✔ Automatización del proceso de alta y baja de empleados

El onboarding pasó de ser manual (con empleados esperando días para tener accesos) a un flujo coordinado automáticamente entre áreas: licencias Microsoft, VPN, equipo y extensión telefónica. El impacto fue doble, tanto en la eficiencia del proceso debido a la cantidad de ingresos al mes (con un promedio de 30 incorporaciones) como en la calidad del onboarding, que pasó a entregar todo lo que cada empleado necesitaba para comenzar en su primer día de trabajo.



"Los tiempos y la facilidad de implementación son algo muy valioso de InvGate. Todos me decían: 'Tienes que pagar tanto, más tantas horas de consultoría, y en un año lo tienes implementado'. Pero teníamos poco tiempo y necesitábamos que fuera rápido. El equipo de InvGate me dijo que la implementación iba a ser muy rápida y tenían razón: mandamos la orden de compra en diciembre y el 23 de marzo ya estaban las herramientas implementadas".

Sandy Arroyo
Gerente de Customer Service en Grupo Gigante.

Próximos pasos

El camino de Grupo Gigante continúa con nuevas iniciativas orientadas a hacer el soporte más simple, más rápido y más inteligente.

Una de ellas es fortalecer la base de conocimiento mediante la funcionalidad de InvGate AI Hub que permite analizar el historial de tickets cerrados y generar fragmentos de conocimiento de forma automática. Con esta base, avanzará en la implementación del Agente Virtual de Servicio para acompañar a los usuarios en el portal de autoservicio, responda a las preguntas frecuentes y guíe la resolución de incidentes recurrentes sin necesidad de abrir un ticket.

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.

