



🌐 México

👥 1.001 - 5.000 empleados

🏠 Desarrollo inmobiliario

Javer, que forma parte del Grupo VINTE, es una desarrolladora inmobiliaria líder con más de 50 años de experiencia en la construcción de áreas residenciales en todo México.

Ofrece soluciones de viviendas adaptadas a las necesidades del mercado, con más de 300.000 casas vendidas, diseñadas para garantizar la comodidad y la vida familiar.

45% mayor rapidez en MTTR, gracias a la automatización de flujos de trabajo y al acceso móvil.

50% aumento del cumplimiento del SLA mediante alertas proactivas y reglas de escalamiento.

90% más participación en las encuestas y puntajes de satisfacción casi perfectos.

Caso de éxito

Cómo Javer optimizó las operaciones de help desk y redujo el MTTR en un 45%

Tras años utilizando una herramienta limitada, Javer modernizó su Gestión de Servicios de IT con InvGate Service Management, obteniendo excelentes resultados. En efecto, logró reducir los tiempos de resolución, al tiempo que mejoró significativamente el cumplimiento de SLAs. Con flujos de trabajo más inteligentes, **en 2025 espera reducir el volumen de tickets en un 20%.**

Desafío

La antigua solución de ITSM de Javer ralentizaba las operaciones, quedaba inactiva hasta dos días cuando requería actualizaciones y demandaba una VPN y servidores locales para su acceso. Además, los procesos se hacían manualmente, las encuestas de satisfacción apenas recibían respuestas y algunos tickets permanecían abiertos durante más de un año.

Solución

Gracias a la flexibilidad y facilidad de uso de InvGate, Javer optimizó la experiencia interna de usuario. En particular, le permitió adaptar la herramienta a diversos canales de uso y automatizar los flujos de trabajo clave para aumentar su capacidad operativa. Asimismo, integró sus principales métricas de servicios en Power BI para realizar un seguimiento en tiempo real y generar reportes ejecutivos.

✓ Seguridad y adopción por parte de los usuarios

InvGate eliminó la necesidad de una VPN o de servidores locales, otorgando a los agentes la libertad de conectarse de forma remota desde cualquier lugar sin comprometer la seguridad de la conexión.

✓ IA que aligera el trabajo

La utilización de funciones basadas en IA redujo significativamente la carga operativa. El resumen de los tickets, así como también la mejora de las respuestas y los comentarios internos, fueron los elementos clave que ayudaron a bajar el volumen de tickets y optimizar el soporte.

✓ Automatización que ahorra tiempo

La automatización de InvGate contribuyó a crear flujos de trabajo personalizados, como la confirmación para certificar las asignaciones de los equipos, lo cual ayudó a evitar el trabajo manual y a minimizar los errores humanos.

✓ Integraciones inteligentes y seguras

Las integraciones con Microsoft Teams y Azure Active Directory permitieron a los usuarios generar y gestionar tickets desde canales que les resulten familiares, garantizando una sólida seguridad mediante el inicio de sesión único y la autenticación multifactorial.

“InvGate no solo es una herramienta. Es parte de cómo trabajamos hoy en día: de forma flexible, ágil y en constante mejora”.

Héctor Saldaña
Infraestructura de IT e Innovación

“InvGate optimizó la eficiencia operativa con la gestión remota de los tickets, reforzó el control de los activos y permitió la visibilidad de software en tiempo real”.

Omar Lombardo
Responsable de Proyectos de Infraestructura y Service Desk

¿Qué sigue?

Javer ahora se centrará en nuevos objetivos: integrar WhatsApp como canal de soporte directo, ampliar el uso de la IA para predecir y prevenir de forma proactiva los incumplimientos de los SLAs y aprovechar las recomendaciones de los agentes

inteligentes junto con una base de conocimiento dinámica para reducir el volumen de los tickets y elevar la eficiencia del servicio. Además, implementará InvGate Service Management en más departamentos.