



 Argentina

 650 empleados

 Servicios legales

Marval O'Farrell Mairal es la firma de abogados líder en Argentina y una de las más reconocidas en Latinoamérica. Con más de 300 abogados y 25 áreas de práctica, ofrece asesoramiento legal a empresas en asuntos complejos y transacciones internacionales de alto impacto. Su trayectoria de excelencia la posiciona como referente regional en servicios legales.

1,5 meses

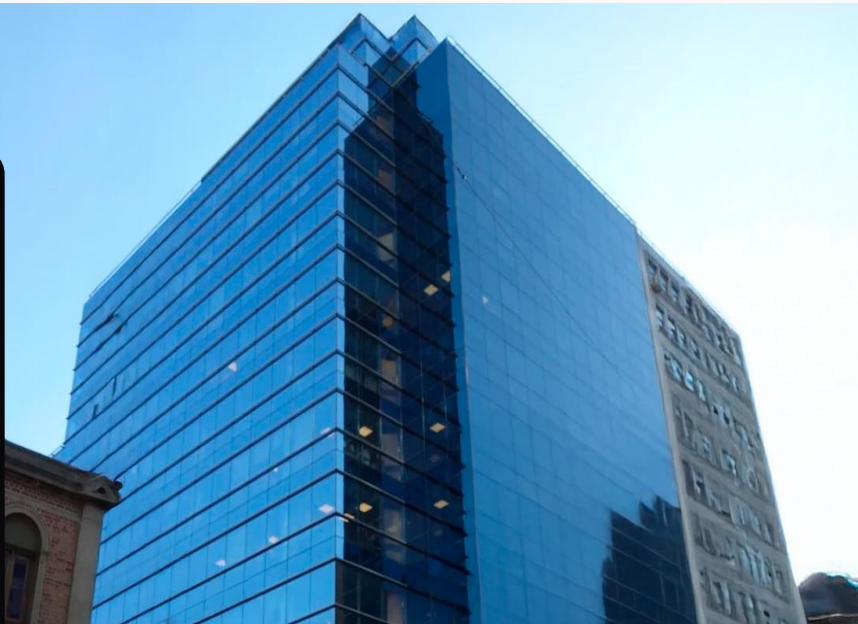
de implementación total (puesta en marcha de la plataforma y capacitación).

200%

de crecimiento en áreas gestionadas.

68%

de mejora en tiempo de primera respuesta, pasando de un promedio de 25 minutos a 8.



Caso de éxito

Cómo Marval regresó a InvGate y expandió un 200% su Gestión de Servicios

Desde 2018, Marval utilizaba InvGate con éxito. Sin embargo, en 2023 decidió migrar su Gestión de Servicios a ManageEngine tras un ofrecimiento promisorio que no se efectivizó. La experiencia con la herramienta no terminó siendo la esperada y, tras varios inconvenientes, la firma volvió a InvGate, donde encontró mejoras en funcionalidades, soporte y transparencia comercial.

Desafío

Tras probar otra herramienta, Marval se enfrentó a fallas técnicas, demoras en la resolución de incidentes, deficiencias en el soporte e inconsistencias en los términos del contrato comercial. Además de superar estos desafíos, la firma necesitaba una plataforma estable y de fácil adopción, que asegurara procesos unificados y métricas confiables para la Gestión de Servicios.

Solución

El regreso a InvGate permitió a Marval recuperar estabilidad operativa y expandir su Gestión de Servicios. La plataforma ofreció nuevas funcionalidades con IA, flujos avanzados y reporting, sumado a un soporte cercano y licencias flexibles.

✓ Expansión de la Gestión de Servicios

La firma pasó de operar dos áreas a integrar siete en menos de un año (IT, Facturación, Cobranzas, Cuentas, Administración, RRHH y Marketing), logrando un crecimiento del 200%.

✓ Automatización de procesos clave

Flujos como la devolución de activos quedaron integrados con InvGate Asset Management, aportando trazabilidad completa y mejor cumplimiento de auditorías como ISO 27001.

✓ Implementación en tiempo récord

En solo un mes y medio, Marval puso en marcha la plataforma, incluyó a las áreas iniciales y dejó preparado el camino para una expansión acelerada.

✓ Mejora en tiempos de atención

El tiempo de primera respuesta se redujo un 68%, pasando de 25 a 8 minutos, lo que generó mayor satisfacción de los usuarios.

✓ Dashboards y reporting avanzados

Las áreas adquirieron visibilidad total sobre tickets y métricas clave, lo que permitió trabajar de forma proactiva y distribuir mejor la carga de trabajo.



"InvGate volvió para quedarse. Hoy no solo centralizamos la operación, sino que tenemos procesos claros, métricas confiables y la tranquilidad de que, si mañana entra alguien nuevo a nuestro equipo de IT, puede seguir trabajando sin perder el ritmo".

Tomás Pinto
Líder de Mesa de Ayuda en Marval O'Farrell Mairal.

¿Qué sigue?

El próximo capítulo para Marval es ampliar aún más el alcance de InvGate, incorporando al portal todas las áreas de servicio. En paralelo, ya trabaja en

automatizaciones transversales, como el alta y baja de usuarios, para mejorar la trazabilidad, reducir tareas manuales y agilizar la gestión.