



 Argentina

 1,001-5,000 empleados

 Industria Alimentaria

Mastellone Hnos. es líder en el sector lácteo en Argentina, con más de 90 años de trayectoria. Opera una red de producción y distribución que abastece a más de 60,000 clientes del sector retail y exporta a 42 países.

+500 hrs

de ahorro en gestión de servicios gracias a la automatización de procesos.

70%

de adopción de la herramienta, logrando que casi la totalidad de los incidentes sean generados a través del portal de autoservicio.

Caso de éxito

Cómo Mastellone Hnos ahorró más de 500 horas al año en la Gestión de Servicios con InvGate

Desafío

Mastellone Hnos., una de las principales empresas lácteas de Argentina, enfrentaba el desafío de modernizar su infraestructura tecnológica para mejorar la eficiencia y visibilidad de sus operaciones de IT.

La implementación de InvGate marcó un cambio estratégico que optimizó la gestión de tickets, automatizó procesos y mejoró la experiencia del usuario.

Solución

- ✓ **Dashboards y reportes**
 Proporcionaron visibilidad en tiempo real sobre métricas clave, como tiempos de respuesta y tipos de incidentes.
- ✓ **Procesos y automatizaciones**
 Los workflows optimizaron la gestión de solicitudes y la resolución de incidentes.

- ✓ **Portal de autoservicio**
 Con más del 70% de los tickets generados a través del portal de autoservicio, Mastellone logró una experiencia de soporte más fluida y una gestión de servicios más ordenada y accesible.
- ✓ **Soporte destacado**
 Con el apoyo de ThinkHub, Mastellone implementó las herramientas de InvGate, logrando una transformación completa en su gestión de servicios.



“Con InvGate hemos dado un salto significativo en la visibilidad y organización de nuestras operaciones de IT. Hoy podemos demostrar el valor de nuestro trabajo con métricas claras, automatizar procesos clave y estar mejor preparados para los desafíos futuros. Ha sido un cambio cultural y estratégico que marcó un antes y un después en nuestra operación.”

Pablo Pascual
 Líder de Gobierno IT en Mastellone Hnos

InvGate, reconocido en la
 Guía de Mercado para
 Plataformas ITSM 2024
 de Gartner



Asset
 Management



Service
 Management