



InvGate
Service Management

&

Peoples Bank



Caso de éxito

Finanzas

Cómo Peoples Bank alineó 24 departamentos diferentes utilizando InvGate Service Management



23
Sucursales



24
Departamentos

Cifras logradas con InvGate

75%

de aumento en el uso de reportes de incidentes del portal

47%

de mejora en la satisfacción del usuario con la emisión de tickets

40.1%

de mejora en la satisfacción del usuario con los informes

Desafíos

- ✓ Peoples Bank necesitaba encontrar una solución para dar servicio a sus 23 sucursales.
- ✓ Estaban en diferentes instancias con su proveedor de IT anterior, lo que dificultaba el enrutamiento y la actualización.
- ✓ Estaban lidiando con las dudas de su base de usuarios debido a su baja satisfacción.
- ✓ Hubo poca adopción por parte de los usuarios con la solución anterior.

Objetivos

- ✓ Lograr sinergia de soporte al consolidar su proceso de servicio.
- ✓ Crear informes completos y detallados para obtener una visión clara del desempeño departamental.
- ✓ Incrementar la adopción de su herramienta de mesa de servicio.

Acciones

- ✓ Implementación de InvGate Service Management.

Resultados

- ✓ 75% de aumento en los informes de incidentes del portal (hubo un aumento medible en la adopción de usuarios)
- ✓ Mejora del 47% en la satisfacción de los usuarios con la emisión de tickets.
- ✓ 40,1% de mejora en la satisfacción del usuario con los reportes.

Entrevista

Megan Engels

Gerente de mesa de servicio de IT

¿Qué los motivó a buscar una nueva solución de mesa de servicio?

Tuvimos un par de problemas que pudimos documentar y rastrear. Necesitábamos algo que varios departamentos pudieran usar fácilmente para que pudiéramos usar menos productos y, en cambio, presentar una "interfaz única" a nuestra base de usuarios. Nuestra solución anterior no era escalable en absoluto. Lo habíamos configurado con tres gerentes diferentes, cada uno de los cuales lo usaba de diferentes maneras sin que nada fuera simplificado o consistente. Además, era una pesadilla realizar actualizaciones. Necesitábamos algo que se entregara en una sola instancia, específicamente para optimizar nuestras actualizaciones.

También tuvimos problemas de permisos tanto para nuestros equipos de recursos humanos como para los de nómina. No confiaban en la privacidad de sus datos en el sistema, por lo que siguieron usando el correo electrónico para hacer pedidos, y eso tuvo un impacto negativo en nuestros objetivos de adopción de usuarios. Además, tuvimos un problema general con los informes ya que no eran utilizables o configurables para las partes interesadas que estaban autorizando el presupuesto para nuestra solución anterior.

Para nosotros, lo más importante era esa variable de varios departamentos, donde

todos pueden estar en un sistema, con permisos de visibilidad y acceso específicos del departamento. Dado que InvGate se basa en permisos, puede otorgar esos permisos en función de las necesidades o en función del acceso con los observadores y colaboradores, para que puedan enviar esos tickets a través de las líneas del departamento. Eso era algo que no podíamos hacer antes. Tenía que volver a encapsular ese ticket y enviarlo por correo electrónico a la mesa de servicio correspondiente. Era lento y la gente no solía usar esa función. Causó muchos problemas.

¿Cómo fue el proceso de selección?

Yo la lideré. Estaba decidida a conseguir una nueva mesa de servicio. Cuando comienzas esta aventura, terminas buscando muchas opciones diferentes en línea y generalmente hay un pequeño video, y luego, por supuesto, inevitablemente hay un lugar donde obtienen tu información y te molestan muchísimo.

Uno de los lugares donde pedí una demostración fue InvGate, y conocí a Shiraz. Y Shiraz fue maravilloso. Él no fue demasiado "vendedor" y realmente quería verme triunfar independientemente del producto con el que terminara. Me mostró todo, estaba familiarizado con nuestra mesa de servicio, y era muy fácil hablar con él. Nunca sentí que solo estuviera tratando de hacer una venta.

Después de esa conversación miré otros 20 mostradores de servicio. Hice más de 20 demostraciones de proveedores diferentes.

Tenía una hoja de cálculo muy detallada y cuando terminé todas las reduje a 5 opciones diferentes para llevarlas a un equipo de 45 personas para tomar la decisión final.

InvGate fue una elección clara para nosotros. Siempre digo que no se trata tanto del costo del producto, es ... "¿Me gusta la gente? ¿Puedo trabajar con ellos? ¿Siento que puedo llamar a su equipo de soporte? ¿Puedo conseguir una persona real? ¿Cuántos pasos debo seguir para obtener ayuda?" Estuvimos con nuestro proveedor anterior por 13 años, hay una parte de la relación que es absolutamente fundamental para la forma en que hacemos negocios y queremos que esté ahí para nuestros proveedores.

¿Qué ha podido lograr desde que utilizó InvGate Service Management?

Básicamente, hemos podido lograr una sinergia de soporte. Hay un solo lugar al que ir, no 23 cuentas de correo electrónico diferentes, y nos encanta la nueva experiencia del portal. Eso cambió nuestra forma de trabajar. Ahora somos un departamento de soporte completo, lo cual es asombroso, a pesar de que abarca tantos grupos y equipos. Es el único lugar al que hay que acudir en busca de ayuda. Y desde la perspectiva del usuario final, eso es simplemente asombroso.

Una de las mejores mejoras de funciones que hemos tenido es la capacidad de informar. La mayoría de estos equipos que trabajaban con

buzones de correo electrónico no podían obtener ningún tipo de métrica antes. No tenían forma de agilizar un proceso, lo hacían todo por instinto.

Como gerentes, necesitamos datos tangibles para tener una idea clara de cómo está funcionando el departamento. Así que ahora no soy responsable de buscar informes para las personas, pueden hacerlo por sí mismos. Y empoderar a esos gerentes para que creen esos informes es muy importante.

¿Cómo dirías que la herramienta se ajusta a tus expectativas iniciales?

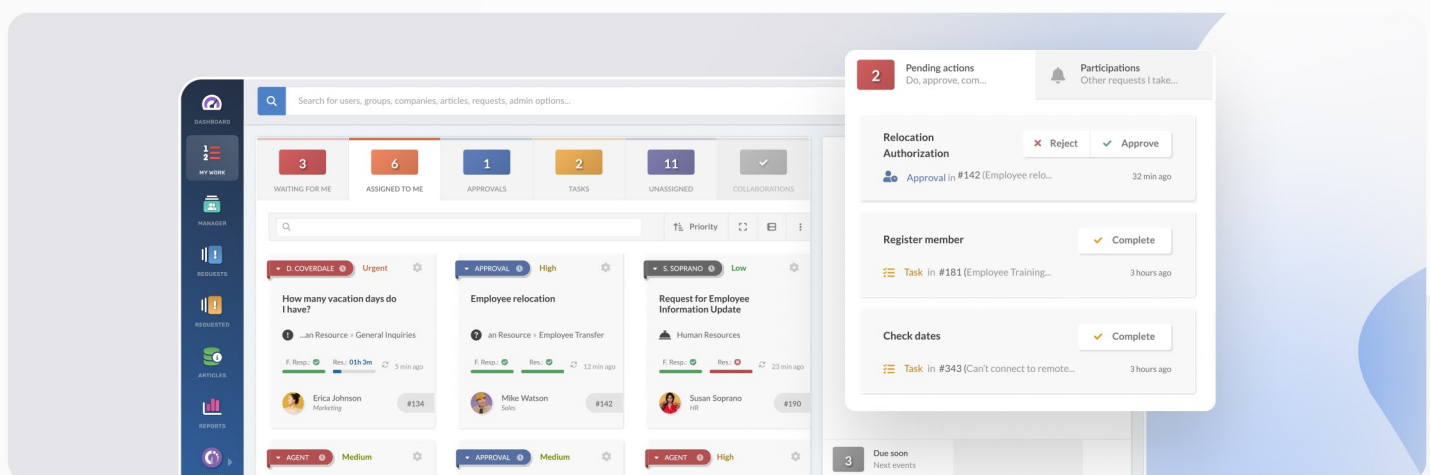
Creo que Service Management en general ha superado mis expectativas. Es casi como usar una aplicación: a veces simplemente haces clic en ella y es posible que te hayas perdido de que había una actualización y, de repente, estás diciendo "oh, ¿puede hacer eso? Oh, ¿simplemente puedo arrastrar y soltar esto? " Por mucho que trabajes en Service Management, el sistema también te devuelve ese esfuerzo.

¿Cómo ha sido tu experiencia trabajando con el equipo de InvGate?

Ha sido genial. Siempre trabajan conmigo. Siempre escuchan, no importa lo que pregunte, siempre buscan entender la motivación detrás de mi pregunta. Siempre son tan rápidos para decir "hey, entremos en una llamada y hablemos de esto". ¿Quién hace eso? ¿Qué equipo de soporte va a responder a una llamada que está fuera de su propia organización para decir "oye, Megan, ¿qué piensas realmente de esto?" o "oye, ¿lo has pensado de esta manera?" o "¿qué estás tratando de lograr?" Nadie hace eso. Han sido fantásticos.

¿Cómo fue su experiencia con la adopción de usuarios?

Uno de los informes que se pueden crear en Service Management es ver el método a través del cual alguien inicia un ticket. Comenzamos a usar Service Management en enero de 2020 y logramos que la gente pasara del 20% del portal / 80% del correo electrónico al 95% del portal y el 5% del



correo electrónico. Eso nos tomó alrededor de 6 meses, pero realmente se entusiasmaron porque una vez que desarrollas esa experiencia de portal tan fluida, no hay razón para no querer usarlo. Nos tomó un poco de tiempo. Teníamos algunos grupos de usuarios en los que esa no era su primera inclinación, ir a otro portal web. Recibí una llamada un día en la que alguien preguntó "¿quieres que use otro portal?" y le dije "no, este es un portal mejor". Y logré que empezara a usar el nuevo portal.

¿Qué les dirías a otras empresas que enfrentan los mismos desafíos que usted?

Investiguen mucho. Realicen su viaje personal para encontrar la mesa de servicio que crean que será la más adecuada para ustedes. Analizamos un par de soluciones gratuitas. Y las soluciones gratuitas son como aplicaciones gratuitas. Siempre hay

algún tipo de compra en la aplicación o algo que eventualmente se te ocurra, y con los mostradores de servicio es muy variable. Puede tener un costo muy bajo o muy alto. Realmente deben investigar y encontrar la opción más adecuada para la organización, y realmente creo que es muy individualizada. Realmente necesitan sentarse, hacer una lista de compras y descubrir lo que necesitan para tener éxito. Y si pueden evitar un producto con muchas tarifas adicionales, esa es probablemente la mejor opción.

No puedo expresar lo satisfecho que estoy con InvGate. Desde ventas hasta soporte, son receptivos, proactivos, con actualizaciones y sugerencias, y realmente aprecio la visión clara que tienen del producto. Defienden su producto y la configuración, pero también son muy flexibles al trabajar contigo para lograr un objetivo común.

P

"Ahora somos un departamento de soporte completo, lo cual es asombroso, a pesar de que abarca tantos grupos y equipos. Es un lugar al que acudir en busca de ayuda. Y desde la perspectiva del usuario final, eso es simplemente asombroso".

Megan Engels
Gerente de mesa de servicio de IT

Reconocidos por los
mejores de la industria

