




Cómo el Poder Judicial de Arizona en el condado de Maricopa encontró en InvGate lo que ServiceNow no pudo ofrecer

Acerca del Poder Judicial de Arizona

El Poder Judicial de Arizona en el condado de Maricopa es el sistema judicial que da servicio en el área. Está integrado por el Tribunal Superior, la Libertad Condicional para Adultos y la Libertad Condicional para Menores, incluyendo la detención juvenil, y es el cuarto sistema de tribunales de primera instancia más grande de los Estados Unidos, con más de 160 funcionarios judiciales y 3.000 empleados que atienden a más de 4.7 millones de residentes.

 Estados Unidos

 3.200 empleados

 Gobierno y servicios públicos

La experiencia que llevó al cambio

Keith Bluestein ha pasado décadas implementando tecnología empresarial en el gobierno de los Estados Unidos, como parte de sus funciones de liderazgo sénior en IT en distintos departamentos y oficinas, como la Marina de los Estados Unidos y la NASA.

En 2009, como CIO de la Oficina de Logística de Ingeniería de la Marina y estando a cargo de todos los programas clasificados de la Marina, Keith implementó ServiceNow para gestionar los servicios de IT. En ese momento no existía la opción de SaaS, por lo que su equipo tuvo que construir su propia instancia aislada de la red.

Se convirtió así en uno de los primeros en adoptar la plataforma en distintas agencias federales. En aquella época parecía la decisión correcta; quince años después, el panorama se ve muy diferente.

Hoy, Keith es el CIO adjunto del Poder Judicial de Arizona en el condado de Maricopa. Al llegar, heredó algo que resulta familiar a muchos de sus colegas: un contrato multimillonario por una plataforma que en realidad nadie usaba y que ya no cubría las necesidades de la organización. Después de una nueva evaluación, Keith y su equipo decidieron alejarse de lo que alguna vez fue la única opción y darle una oportunidad a InvGate. Aquí está la historia acerca de por qué nunca miró atrás.

“Ha sido una salvación para nosotros. Ustedes hicieron que esta solución tan profunda fuera muy simple.”

Keith Bluestein

CIO adjunto del Poder Judicial de Arizona en el condado de Maricopa.

La herencia

El Poder Judicial de Arizona en el condado de Maricopa es uno de los sistemas judiciales más grandes de los Estados Unidos. Sirve a más de 4.7 millones de residentes con 3.000 empleados y 160 funcionarios judiciales.

Desde su primer día, Keith se encontró con una situación conocida para cualquiera que gestione IT empresarial en el gobierno: un contrato multimillonario por una plataforma que en realidad nadie usaba, que no cubría sus necesidades y que ni siquiera podían arreglar.

Años antes, la organización había invertido en una gran plataforma empresarial. A cambio, obtuvo una implementación fuertemente personalizada, construida por personas que ya no estaban, sin documentación, imposible de modificar y completamente estancada.

“Compramos ServiceNow hace seis años y, en realidad, nunca llegamos a implementarlo del todo. Habían hecho toda una programación personalizada. Así que no podíamos ni siquiera arreglar lo que teníamos porque las personas que lo habían hecho ya no estaban. No había ningún registro.”

Mientras tanto, la gestión real de los activos de IT se hacía en hojas de cálculo que dependían de una o dos personas que sabían interpretarlas. Los nuevos empleados firmaban formularios en papel y, cuando alguien se iba, recuperar la lista de sus activos implicaba buscar fila por fila en un documento.

La pregunta del CFO —“Les di todo este dinero, ¿en qué se gastó?”— no tenía una respuesta clara.

Una pregunta multimillonaria

Pasó el tiempo y, en 2025, el condado destinó un presupuesto multimillonario al Poder Judicial para el reemplazo de equipos. El departamento se enfrentó entonces a un dilema: ¿cómo podían demostrar que el gasto se destinaba al lugar correcto si dependían de una hoja de cálculo?

La tarea requería extraer datos de múltiples fuentes, conciliar listas que no coincidían y tomar decisiones basadas en información que podía tener meses de desactualización. La plataforma existente no iba a desaparecer, pero esperar otro año para una implementación “real” tampoco era una opción.

El CFO necesitaba números. El inventario de activos tenía que existir.

De la decisión a los datos reales

Después de evaluar algunos productos de Gestión de Activos, el equipo decidió avanzar con InvGate Asset Management.

“Cualquiera puede usarlo. Es tan fácil de usar”, dijo Keith, y eso era exactamente lo que necesitaban.

El equipo no necesitó ingenieros externos para ponerlo en marcha, ni código personalizado para adaptarlo a sus procesos. Lo configuraron ellos mismos y siguieron adelante.

El Agente de InvGate se implementó en toda la flota a través de Microsoft Intune. Dieciocho horas más tarde, había llegado a todos los equipos y, cinco días después, el Poder Judicial contaba con algo que nunca antes había tenido: una imagen completa y actualizada de todo su inventario de activos.

Aproximadamente cuatro mil equipos distribuidos en cinco divisiones judiciales, que reportaban datos de hardware, software y estado en un solo lugar.

Sin carga manual. Sin conciliación. Sin tener que confiar en que los datos fueran correctos.

La reacción de Keith fue una sola pregunta: “¿Por qué nunca pudimos hacer esto antes?”

“Pudimos generar un desglose de todo lo que tenemos en nuestro entorno en tan solo 15 minutos. Eso fue enorme; nunca habíamos visto algo así. Nuestro CFO dijo algo como: ‘Dios mío’”.

Un mundo que no sabían que existía

En un almuerzo de CIOs organizado por Gartner, Keith mencionó a InvGate. La reacción en la mesa llegó de inmediato: “Menos mal. Todos nos siguen diciendo ServiceNow, ServiceNow, ServiceNow. No teníamos ninguna confirmación de que existiera otra opción”.

Keith sabía exactamente lo que estaba escuchando. Miedo a salirse del camino. Ese consenso silencioso y costoso que mantiene a las organizaciones atadas a herramientas demasiado complejas para adaptarse y demasiado rígidas para corregir.

"La gente de compras siempre compra de la misma manera, porque es lo que ha funcionado antes. Pero no animarse a tomar riesgos es, en sí mismo, un enorme riesgo financiero."

"Es como si ustedes fueran el Shangri-La de la Gestión de Activos de IT. Entramos y fue como: guau. Ni siquiera sabíamos que este mundo existía".

Cuando le preguntamos cómo describiría lo que sintió al encontrar InvGate, no recurrió a una métrica; recurrió a una película.

Descubre una nueva forma de gestionar tus operaciones IT

Trabaja de forma más inteligente con las soluciones de InvGate.

