



Cómo SEiT pasó al siguiente nivel después de usar una herramienta ITSM gratuita



+2000 usuarios finales



1800 Solicitudes mensuales



30 Agentes



250 Servidores



Cifras logradas con InvGate

Gran mejora en la respuesta a los clientes

Cumplimiento y monitoreo de SLA

Mayor visibilidad sobre la gestión y asignación de solicitudes

Retos

- SEiT usaba una herramienta ITSM gratuita con opciones limitadas
- La participación del equipo en la entrega de soluciones no era ideal.
- Necesitaban mayor personalización en la generación de reportes.

Objetivos

- Aumentar la participación del equipo en la entrega de soluciones
- Ejecutar más capacidades de ITSM e ITAM
- Garantizar la continuidad del negocio
- Crear reportes personalizados para detectar KPI importantes para clientes

Mejoras

- Implementación de InvGate Service Desk en modalidad SaaS
- Implementación de InvGate Assets en modalidad on-premise

Resultados

- Mejor respuesta a los clientes
- Cumplimiento y monitoreo de SLA
- Mayor visibilidad sobre la gestión y asignación de solicitudes

"InvGate nos permite monitorear y cumplir los acuerdos de nivel de servicio (SLA)".



Rolando Ahubert Jalaff
Gerente de Servicios

Entrevista

Rolando Ahubert Jalaff

Gerente de Servicios

¿Qué dificultades hicieron que decidan cambiar de herramienta?

Estábamos utilizando una herramienta en su versión gratuita y esto la hacía bastante limitada. Podíamos ejecutar capacidades básicas de Gestión del Cambio, pero la participación del equipo en la entrega de soluciones no era ideal.

¿Qué otras herramientas de mesa de ayuda y gestión de activos consideraron?

ManageEngine, LogMeIn y GLPI.

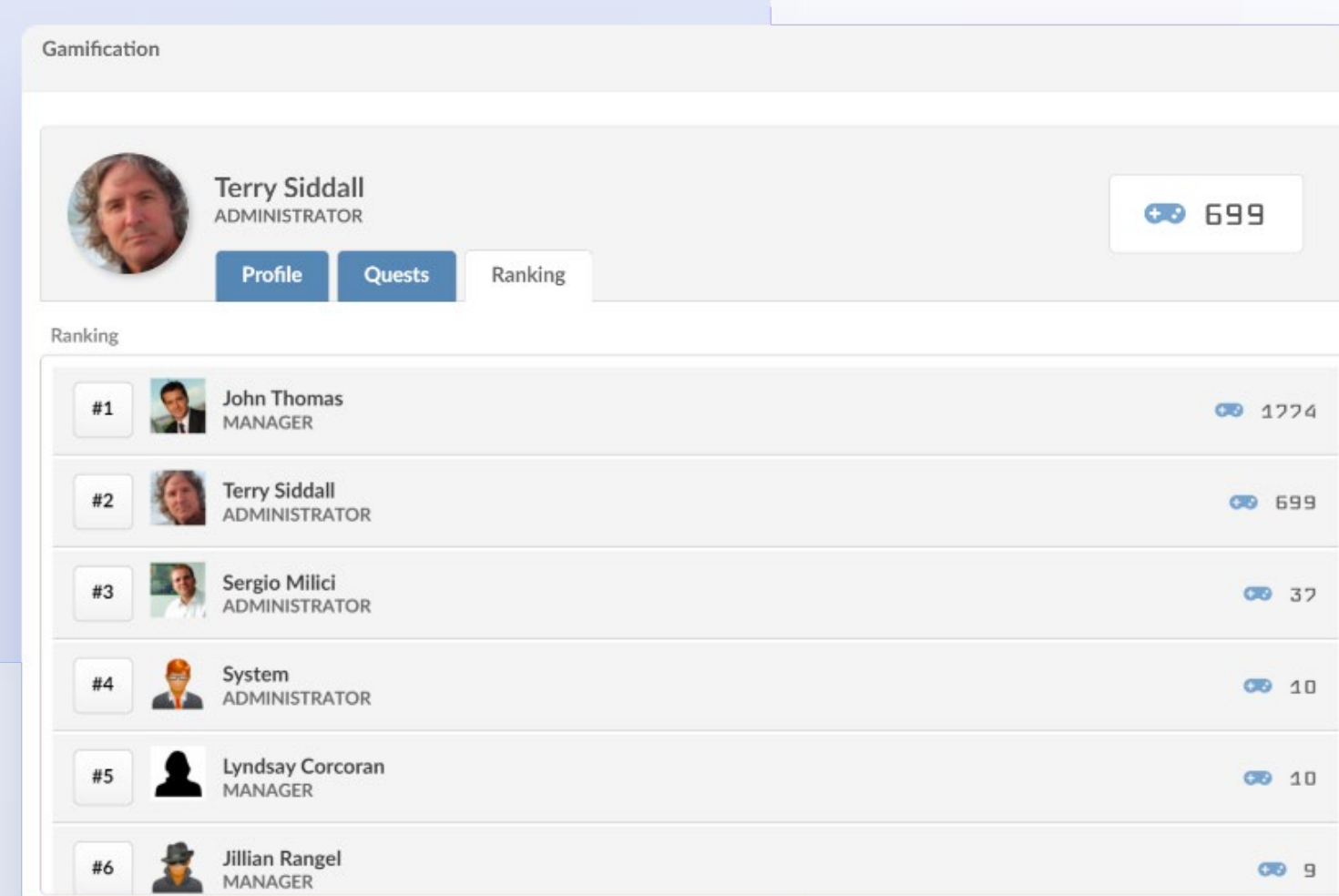
¿Cómo estabas gestionando activos de IT antes de tener InvGate Assets?

Con FusionInventory for GLPI y LogMeIn Central.

¿Qué les hizo elegir InvGate sobre otros proveedores?

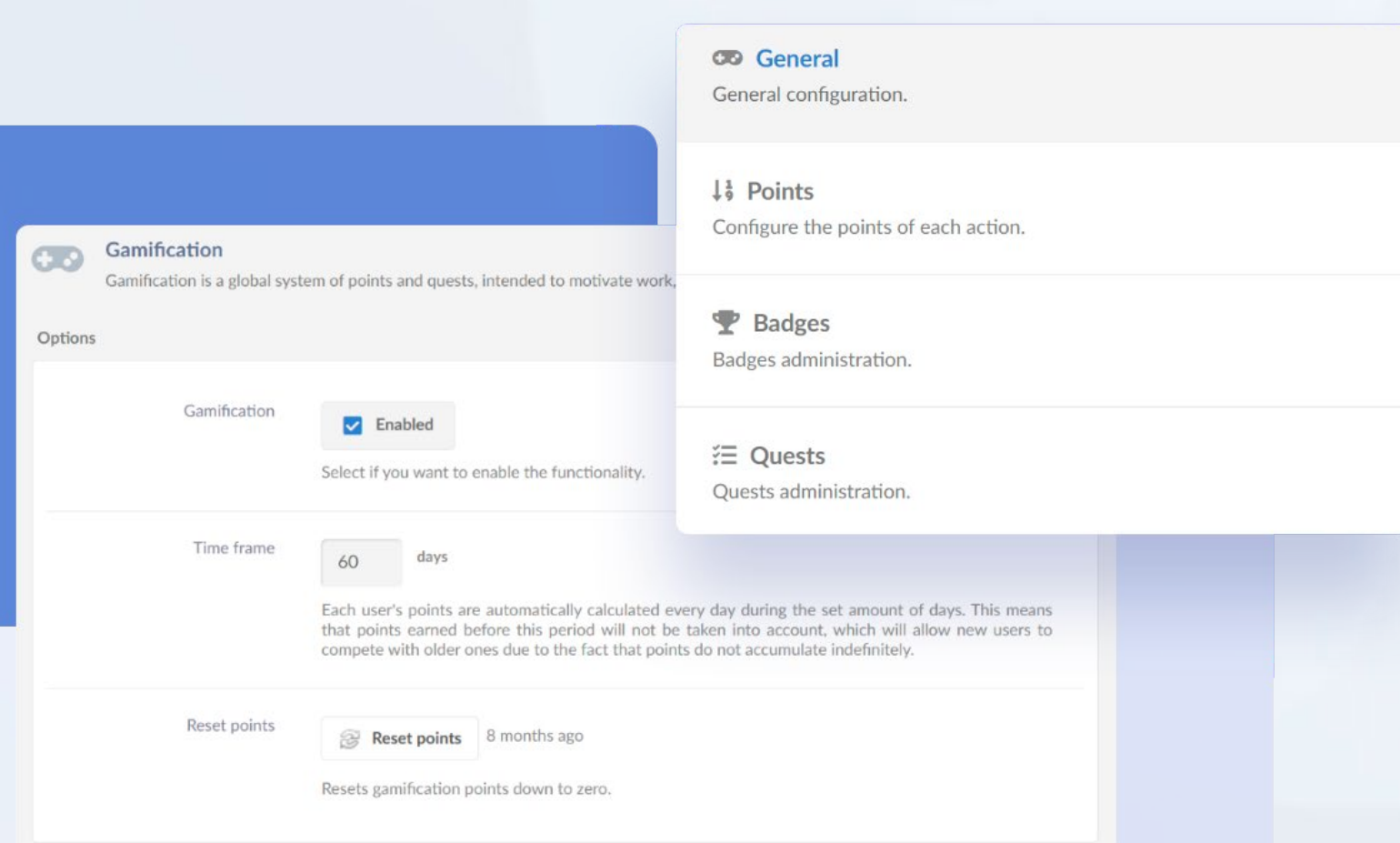
Puedo destacar tres motivos:

1. Tienen un vendedor local en Chile que nos asesoró de muy buena manera
2. Nos interesó la funcionalidad de Gamification
3. La demo de la herramienta nos dejó muy conformes



Para InvGate Service Desk, ¿cómo decidieron que el modelo en la nube era el adecuado?

Principalmente por temas de continuidad de negocio y porque el costo era menor en modalidad cloud. Además, agiliza la implementación de las actualizaciones que proporciona InvGate.

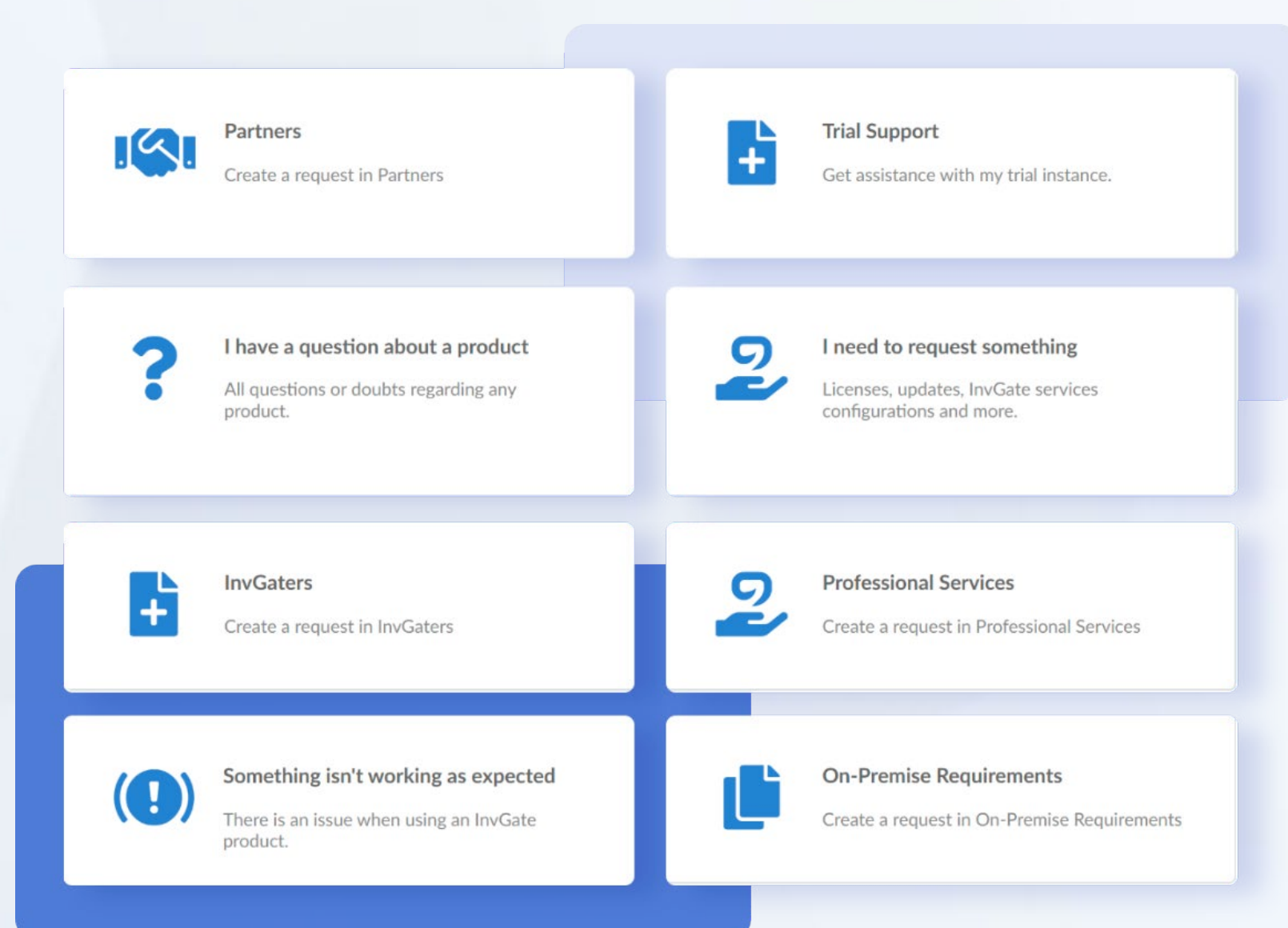


¿Por qué otras organizaciones deberían elegir InvGate?

El soporte funciona bien y es muy rápido en la mayoría de los casos. La implementación fue bastante ágil y es una herramienta poco compleja para utilizar.

¿Cómo te ayudó InvGate a resolver tus dificultades de IT?

InvGate nos ayuda a que el equipo participe de mejor manera en la entrega de soluciones a clientes, para que podamos brindar a las empresas estabilidad, seguridad y eficiencia de IT.



¿Cuáles son tus funcionalidades favoritas de InvGate Service Desk e InvGate Assets?

Al tener ambas soluciones, es de mucha utilidad visualizar en línea los cambios en los equipos desde InvGate Assets, y visualizar desde InvGate Service Desk su información relacionada a solicitudes.

Además, la gestión y asignación de casos en InvGate Service Desk es muy eficiente para tener visibilidad sobre los mismos, y pienso que una vez que profundicemos en los reportes serán de gran ayuda para obtener métricas relevantes.

Por último, destaco los tableros personalizados para prestar atención a los indicadores clave.

¿Cuáles son tus próximos pasos con InvGate?

Nos gustaría ahondar en la generación de reportes personalizados para poder determinar métricas y KPI importantes para nuestros clientes.



¿Quieres más información? ¡No hay problema!:

info@invgate.com
www.invgate.com