



Cómo Smartmatic agilizó sus operaciones con una solución integrada de mesas de servicio y gestión de activos con InvGate



Mejores prácticas ITIL



200 Artículos



14 Diagramas CMDB

Sobre Smartmatic



Smartmatic es una compañía líder en el mundo dedicada a la gestión y modernización de procesos electorales. Desde su fundación en 2000, Smartmatic ha ayudado a contar electrónicamente más de 6.000 millones de votos en unas 3.500 elecciones alrededor del mundo.

Desafío

Hacia fines de 2020, el equipo de Smartmatic se propuso llevar adelante un proceso de **transformación en sus procesos de gestión interna**: Si bien contaban con diferentes herramientas dedicadas a la gestión de procesos y tecnología (ITSM), éstas requerían de múltiples plataformas y soluciones que implicaban altos costos y flujos de trabajo ineficientes.

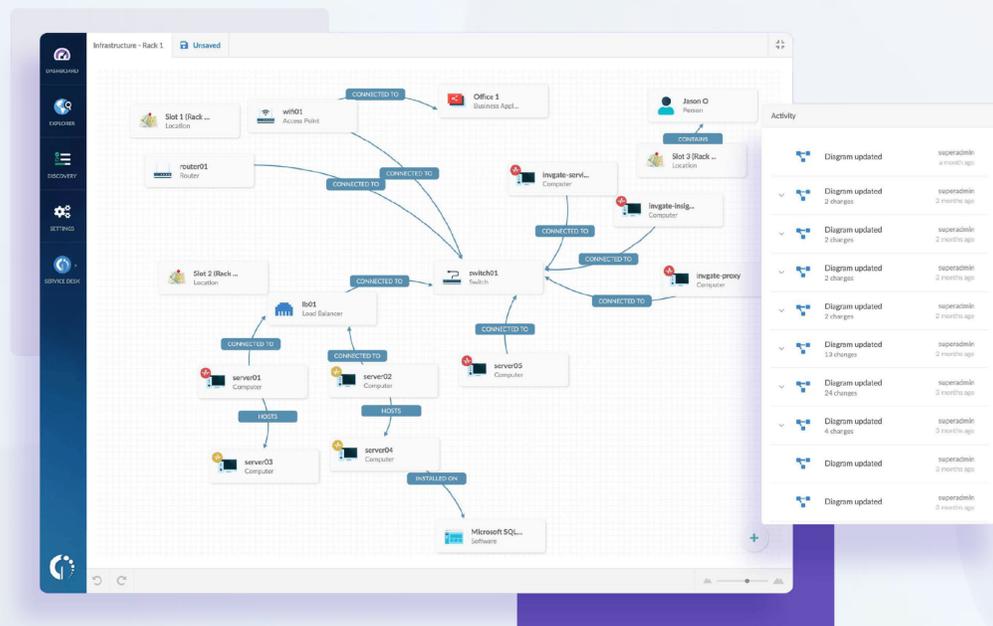
Smartmatic buscaba implementar una única solución que conformara con los **lineamientos ITIL de mejores prácticas** con especial foco en **transparencia** y **seguridad**. Además, requerían que la herramienta contara con:

- ✓ Bajo nivel de complejidad de configuración.
- ✓ Integración con su plataforma de autenticación de usuarios (LDAP)
- ✓ Funcionalidades de gestión de Service Request e incidentes, manejos de SLA, reglas de negocio de inventario, gestión de problemas y catálogo de servicio.

Solución

En **InvGate** encontraron la **solución integrada de mesas de servicio y gestión de activos verificada ITIL** y orientada a **procesos de mejora continua**. La implementación conjunta de **Service Desk** e **Insight** permitió que Smartmatic lograra optimizar procesos y agilizar el día a día.

La **flexibilidad** de ambas herramientas fue clave para adaptarse a las necesidades de Smartmatic y ofrecer soluciones claras a sus requerimientos. A partir de personalizaciones en el portal de autoservicio de Service Desk y una mejora en la gestión del conocimiento, Smartmatic logró reducir el volumen de consultas recibidas, y gracias a la funcionalidad de **CMDB de Insight**, obtuvo una mayor visibilidad en la gestión de sus activos.



Claves del éxito

✔ **Automatizaciones y gestión del conocimiento:** Con el objetivo de agilizar el proceso de resolución se definió una clara estructura de **niveles** y **rutas de asignación** para organizar y redireccionar cada solicitud. Se generaron **catálogos** diferenciados por área para brindar una mejor experiencia al cliente interno y se configuró una **base de conocimiento** con más de **200 artículos**, reduciendo así el número de tickets

✔ **CMDB y gestión de activos:** Uno de los objetivos principales de Smartmatic era consolidar los grandes volúmenes de datos de inventario y activos de la empresa para

hacerlos más accesibles y mejorar la toma de decisiones. Consecuentemente con las mejores prácticas ITIL, se implementaron hasta **14 diagramas CMDB** que implicaron la integración de las soluciones de **Service Desk e Insight**.

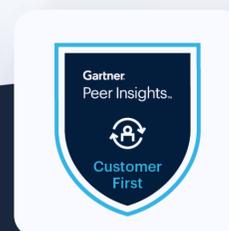
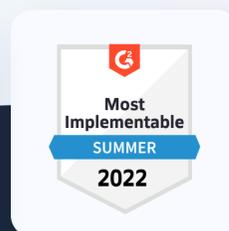
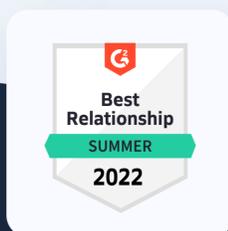
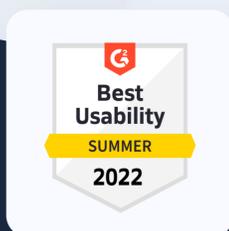
✔ **Matriz de impacto y urgencia:** Uno de los puntos clave de la implementación fue la definición de la **matriz de impacto y urgencia** por la que se asigna un nivel de **prioridad** tanto en el orden en que se gestionan los tickets como en la asignación de **SLAs** de primera respuesta y resolución. Para Smartmatic, la implementación de la matriz de impacto y urgencia permitió obtener **indicadores** precisos sobre el desempeño de los equipos de soporte e implementar mejoras en los procesos.

“Service Desk de Invgate es la herramienta que no sólo satisfizo una larga lista de requerimientos, sino que tiene la mejor relación precio-beneficio y es de fácil configuración. Sus funcionalidades han permitido mejorar significativamente la gestión de servicios de TI de nuestra organización”.



Anngy Dordelly

Gerente de
Soporte de TI



¿Quieres más información?
¡No hay problema!

info@invgate.com
invgate.com