



tro/GROUP

📍 Austria

👤 Más de 1.800 empleados

🏭 Fabricación

TroGroup es un fabricante global especializado en sellos, sistemas láser y fuentes láser de alta tecnología.

La empresa cuenta con más de 1.800 empleados en 40 localidades en todo el mundo. Con más de un siglo de experiencia en la industria, combina una dilatada experiencia con tecnología moderna.

100%

de adopción del portal de autoservicio (desde el correo electrónico).

90%

de reducción en la acumulación de los incidentes críticos.

Caso de éxito

TroGroup cambió ServiceNow por InvGate y redujo un 90% la acumulación de incidentes

Hace un tiempo atrás, TroGroup utilizaba ServiceNow para la Gestión de Servicios, pero se enfrentaba a varios problemas que ralentizaban su adopción.

Finalmente, la empresa decidió pasarse a InvGate Service Management y observó mejoras inmediatas.

El desafío

Con su sistema anterior, la configuración y el ajuste de los flujos de trabajo a los procesos reales de la compañía resultaba complicado, ya que requería conocimientos avanzados en programación. Además, las licencias adicionales para las aprobaciones lo hacían costoso. TroGroup también registraba problemas con la frecuente clasificación errónea de los tickets y el creciente retraso. A pesar del alto costo de la herramienta, no brindaba soporte a sus procesos de forma eficaz, lo cual provocaba una baja adopción y una menor satisfacción de los clientes.

La solución

La implementación de InvGate Service Management proporcionó a TroGroup la flexibilidad y funcionalidad que carecía su sistema anterior. Gracias a las herramientas integradas, la configuración sin código y la interfaz fácil de usar, la empresa pudo rediseñar los procesos, mejorar la eficiencia y ampliar la Gestión de Servicios de IT a toda la organización.

Estas son las capacidades que incorporó:

- ✓ **Catálogo de servicios centralizado:**
creación de este instrumento vinculado a los help desks y a los artículos de la base de conocimiento, que guía a los usuarios hacia las prestaciones adecuadas y optimiza significativamente la eficiencia del onboarding. El portal proporciona a los usuarios una ruta clara e intuitiva, resultando especialmente eficaz para las solicitudes de incorporación y otros procesos recurrentes.
- ✓ **Configuración sin código del flujo de trabajo:**
el seteo se hace a través de una interfaz fácil de usar. Por lo tanto, se elimina la necesidad de programación avanzada o de licencias adicionales de aprobación. Como consecuencia, se reducen los costos operativos y es más ágil la implementación de los flujos.
- ✓ **Modelo de turnos integrado y seguimiento del tiempo del servicio:**
supervisión precisa de los SLAs en operaciones globales con múltiples turnos, lo cual garantiza una medición coherente del rendimiento sin necesidad de los desarrollos personalizados.
- ✓ **Expansión de la Gestión de Servicios más allá de IT:**
otros departamentos adoptaron InvGate, lo cual condujo a la estandarización de los procesos y a una mejor coordinación entre los equipos.

Próximos pasos

El siguiente paso de TroGroup consiste en ampliar la automatización de los tickets para dar un soporte completo a su modelo global “follow the sun”, que implica la reasignación de los incidentes urgentes entre los turnos de las diferentes zonas horarias. En consecuencia, se reducirán los tiempos de respuesta y aumentará la eficiencia durante todo el día.

Paralelamente, pretende aprovechar las capacidades de la Gestión de Activos para consolidar la documentación del servicio.

La creación de una única fuente de información simplificará el seguimiento y mejorará la precisión del hardware, el software y otros activos críticos.

Por último, la empresa está explorando las funcionalidades basadas en la inteligencia artificial de InvGate, como las notificaciones del bot de Microsoft Teams y los resúmenes de los artículos, para ayudar a los agentes con información oportuna, a la vez de mantener el contenido actualizado sin que signifique una carga de trabajo adicional.



“Nos daba miedo cambiar a otro portal, pero InvGate logró tener una gran aceptación desde el principio. La gente empezó a utilizarlo en lugar del correo electrónico. Nuestro equipo de servicio técnico estaba más contento trabajando con él. Estos dos efectos juntos son lo que yo llamo un cambio revolucionario.”

Oliver Haag
Director de Infraestructura de IT de TroGroup



Prueba el mejor software ITSM que existe

Descubre de primera mano cómo se ve InvGate en acción. Escanea el código y accede a nuestra demo en vivo.

