



InvGate  
Service Management



UNIVERSIDAD  
AUSTRAL



Caso de éxito Educación

# Cómo Universidad Austral completó su proceso de transformación digital con InvGate Service Management



+1500 Activos  
Informáticos



3 Sedes  
Universitarias



49  
Agentes

# Cifras logradas con InvGate

**50% a 0%**

gestión de pedidos por correo electrónico

**Reducción en tiempos de gestión de solicitudes, seguimiento, y cumplimiento de SLA**

**Mejora dramática de la eficiencia y la distribución de los recursos humanos**

## Objetivos

- ✓ Universidad Austral usaba una herramienta de ITSM con un look-and-feel anticuado y navegación poco intuitiva.
- ✓ No tenían procesos formales de ITIL.
- ✓ Dependían de correos electrónicos y llamadas telefónicas para gestionar sus pedidos.

## Resolución

- ✓ Eliminar la dependencia del correo electrónico para gestionar solicitudes.
- ✓ Implementar procesos certificados por ITIL.
- ✓ Adaptarse a las nuevas tendencias de look & feel y experiencia de usuario.
- ✓ Brindar a alumnos, profesores y empleados un portal para hacer sus pedidos al área de Sistemas.

## Mejoras

- ✓ Implementación de InvGate Service Management como solución basada en la nube.

## Resultados

- ✓ Mejora dramática de la eficiencia y la distribución de los recursos humanos en el equipo.
- ✓ Reducción en tiempos de gestión de solicitudes, seguimiento, y cumplimiento de SLA.
- ✓ Alineamiento con los procesos ITIL.

Entrevista

# Leandro Cabrera

Gerente de Operaciones  
y Tecnología

## ¿Qué desafío te llevó a decidir implementar una herramienta de ITSM?

El software que usábamos anteriormente, Simax, no estaba a la altura de los tiempos que corren. No era responsive, no era accesible de manera online desde cualquier lado, tenía un look and feel anticuado y no cumplía con las normas ITIL, así que necesitábamos actualizarnos respecto a este tipo de necesidades.

Antes de InvGate no teníamos procesos de ITIL formales y justamente esta herramienta viene para ayudarnos a implementar algunos procesos básicos. Tampoco teníamos un portal para que los usuarios pudieran hacer sus pedidos y dependíamos mucho del correo electrónico y las llamadas telefónicas. Entonces, junto con el cambio de herramienta vino un cambio cultural dentro de la organización, donde el punto más importante fue la eliminación de esos medios para pasar a un portal de gestión integral como InvGate Service Management.

## ¿Qué los hizo elegir InvGate por sobre otros proveedores?

Fueron muchos factores. Por empezar, imagino que como muchas otras empresas, tenemos un proceso de compra exigente en el cual tenemos que presentar una terna de opciones. Luego volcamos en una matriz una gran variedad de aspectos a evaluar: si la herramienta está en la nube, si tiene APIs

para integración, si ofrece soporte local en Argentina, a través de qué medios y en qué horarios... Así, tenemos diferentes indicadores que nos fueron señalando cuál era la herramienta correcta. La solución de InvGate era la más completa en cuanto a sus características y funcionalidades, y también resultó ser muy flexible y fácil de integrar con otras herramientas.

## ¿Cómo fue la implementación de InvGate Service Management?

Desde el punto de vista técnico fue muy simple. Recuerdo que cuando nos dieron el primer usuario y clave para entrar al sistema nos ganó la ansiedad y nos pusimos a configurarlo nosotros mismos. Y la verdad es que en dos horas ya pudimos empezar a gestionar solicitudes. Igualmente tuvimos una capacitación muy completa por parte de InvGate para todo el personal que iba a estar involucrado. La herramienta es súper intuitiva y muy ágil, por lo que resulta fácil y rápido aprender a usarla.

## ¿Qué cambios percibiste en la operación después de implementar InvGate?

**Nuestras métricas y nuestro trabajo diario en la mesa de ayuda se transformaron radicalmente.** Pasamos de tener un 50% de gestión por email y un 50% de gestión por teléfono a tener cero gestión por correo y muy poco por teléfono. Todo pasó al portal de InvGate Service Management, que nos permite enrutar solicitudes directamente al

sector correspondiente y tener visibilidad sobre la resolución de punta a punta. Esto implicó un ahorro significativo en relación a los operadores de mesa de ayuda, ya que pudimos mejorar la eficiencia y la distribución de los recursos humanos en el equipo.

Sumado a eso, tuvimos un verdadero proceso de transformación cultural y digital. A nivel interno, se hizo una campaña de comunicación bastante importante para todos los empleados, alumnos y profesores de la Universidad, desde donde se fue cambiando la cultura del correo electrónico para que se empiecen a comunicar con el departamento de Sistemas a través del portal de InvGate.

## ¿Pudiste cuantificar ahorros?

La promesa que habíamos hecho dentro de la organización y para el Director de Sistemas era básicamente el ahorro. Como Universidad, somos una organización sin fines de lucro y cada inversión, ya sea en hardware o software, tiene que venir acompañada de un ahorro y mejora palpable. Lo que nos permitió InvGate con esta transformación fue la posibilidad de redistribuir y optimizar las horas de trabajo de los agentes de la mesa de ayuda.

## ¿Cuáles son tus funcionalidades favoritas?

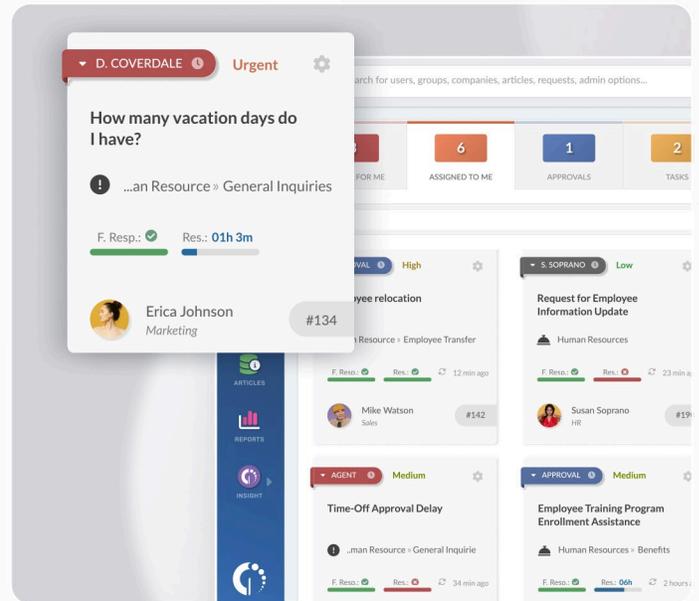
Lo más interesante para mí son los tableros y los reportes, ya que mi función como Gerente requiere utilizar métricas para tener visibilidad sobre la operación de la mesa de ayuda.

Quizás para un agente lo mejor sea la vista organizada y centralizada del panorama de solicitudes, con atajos y acciones inmediatas para gestionarlas fácilmente. En mi opinión, la funcionalidad de reportes es muy flexible y variada, ya que permite obtener datos muy fácilmente sobre distintos indicadores: resolución de solicitudes, cumplimiento de SLA, seguimiento de horas, tiempos de espera, etc.

## ¿En qué áreas implementaron InvGate Service Management?

La primera parada naturalmente fue el Departamento de Sistemas, donde trabajamos para organizar la gestión de solicitudes en base a nuestro catálogo de

servicios. Luego pasamos a Operaciones y Mantenimiento, y el próximo año seguirán áreas como Recursos Humanos, Compras y quizás las Secretarías de Programa.



**“InvGate Service Management significó una transformación digital y cultural en la organización”.**

Leandro Cabrera  
Gerente de Operaciones y Tecnología

## Reconocidos por los mejores de la industria

