



 Argentina

 5000 empleados

 Educación

La Universidad Católica Argentina (UCA), fundada en 1958 en Argentina, cuenta con sedes en Buenos Aires, Paraná, Rosario y Mendoza. Reconocida por su excelencia académica y compromiso con la formación integral, la UCA también aporta al desarrollo de la investigación y la innovación educativa en el país.

**62%** de aumento en resolución de tickets en primera llamada.

**28%** de mejora en el cumplimiento de SLA, alcanzando un 90%.

**20%** de reducción en consultas gracias al portal de autogestión.

## Caso de éxito

# Cómo la UCA logró aumentar un 62% la resolución en primera llamada con InvGate

El Centro de Atención al Usuario (CAU) de la UCA centralizaba incidencias y servicios IT a través de múltiples canales, generando demoras y baja satisfacción.

Con InvGate Service Management, la universidad implementó un portal de autogestión y un inventario de activos integrado, mejorando tiempos de resolución y visibilidad de métricas.

## Desafío

Al obtener su certificación ISO 9001:2015, el CAU detectó una necesidad: que los usuarios pudieran dar seguimiento autónomo a sus solicitudes y contar con mayor transparencia. Hasta entonces, la gestión se realizaba por múltiples canales, generando demoras, baja satisfacción y sobrecarga operativa. La UCA se propuso centralizar operaciones en un

único portal y agilizar la colaboración entre áreas, permitiendo detectar problemas recurrentes y ajustar flujos de trabajo para optimizar la atención. Solo el seguimiento de tickets consumía el 25% de su tiempo, mientras que la ausencia de automatización en aprobaciones y derivaciones incrementaba los plazos de resolución en un 20%.

## Solución

Con InvGate Service Management e InvGate Asset Management, la UCA logró centralizar la atención y habilitar la autogestión para usuarios, reduciendo los tiempos de resolución y aumentando su satisfacción. La implementación fue sencilla y no requirió perfiles técnicos especializados, gracias al acompañamiento del partner ThinkHub.

### ✓ Integración con InvGate Asset Management

El inventario de activos IT se vinculó con los tickets, agilizando diagnósticos, optimizando compras y proporcionando métricas precisas por área.

### ✓ Reportes analíticos para la optimización de flujos de trabajo

Los reportes permitieron detectar problemas recurrentes, ajustar flujos de trabajo y tomar decisiones basadas en datos.

### ✓ Portal de autogestión y centralización

El CAU unificó todas las solicitudes en un portal, permitiendo que docentes y administrativos realicen seguimiento autónomo y califiquen la atención recibida.

### ✓ Automatización y colaboración interáreas

Se mejoraron los procesos internos mediante aprobaciones automáticas y derivaciones eficientes. Esto redujo los tiempos de resolución y corrigió los retrasos que antes incrementaban un 20% los plazos en áreas críticas.

## ¿Qué sigue?

Áreas como Desarrollo Humano y Seguridad Integral ya utilizan la herramienta, y se prevé sumar Biblioteca y Mantenimiento. Además de ampliar la solución a nuevas áreas, la UCA planea incorporar chatbots para consultas

básicas y continuar optimizando procesos con automatización y análisis de datos. Así, busca consolidar un ecosistema de soporte IT ágil, escalable y centrado en el usuario.



**“Es una herramienta muy intuitiva. La implementación fue sencilla y no requirió ningún conocimiento específico para configurarla. De hecho, el proceso inicial estuvo a cargo de una integrante del equipo del CAU sin conocimientos técnicos”.**

Ing. Leandro Matias Ciccioli  
Coordinador del CAU en la UCA.

Empresas líderes de todo el mundo confían en InvGate



**Descubre una nueva forma  
de gestionar tus operaciones IT**

Trabaja de forma más inteligente con las soluciones de InvGate.

