

&



Caso de éxito

Finanzas

# Cómo la empresa financiera EfectivoSí mejoró sus indicadores de NPS con la estructura de servicios lista para auditoría de InvGate Service Management



70  
Agentes



22  
Mesas de ayuda



98%  
NPS

# Sobre EfectivoSí

**EfectivoSí** es una compañía financiera líder en Argentina, orientada a satisfacer las necesidades del sector no bancarizado de la población. Como compañía multiproducto, ofrece servicios financieros a más de 400.000 clientes a través de múltiples canales.

## Desafíos ITSM

Por la propia naturaleza del negocio financiero, EfectivoSí enfrenta grandes desafíos en la gestión de servicios y tecnología. En una industria altamente regulada y donde es fundamental garantizar la disponibilidad 24/7 de los servicios, los equipos requieren herramientas de gestión que les permitan evitar cualquier caída del sistema o incidente de seguridad.

El sector financiero es especialmente estricto en cuanto a las normativas y regulaciones definidas por el Banco Central que lo rigen. Sujetos a diferentes tipos de auditorías, los equipos de EfectivoSí tienen el desafío de implementar procesos y protocolos de seguridad para salvaguardar la integridad de la información que maneja la compañía.

En este contexto, EfectivoSí no lograba implementar una herramienta de gestión interna que fuera robusta, se adaptara a la organización y fundamentalmente, resultara fácil de usar para los clientes internos.

Sin conseguir grandes niveles de adopción interna, la gran mayoría de los equipos

continuaban canalizando sus solicitudes a través del mail y llamados telefónicos. Esta situación dificultaba el seguimiento de la gestión de incidentes.

**Luego de dos intentos fallidos, en 2018 EfectivoSí comenzó a trabajar con InvGate para la gestión de mesas de ayuda y activos logrando implementar procesos y mejores prácticas para toda la organización.**

## Customización de la herramienta y NPS

El área de IT fue quién dió el puntapié inicial liderando la implementación de InvGate Service Management, definiendo flujos de trabajo que simplificaran la gestión de incidentes y permitieran acceder a indicadores clave de performance.

Los demás equipos no tardaron en ver el valor de la herramienta y en un corto plazo,

se sumaron más de 22 mesas de ayuda y 70 agentes dando servicio a 800 usuarios. La rápida adopción se explica gracias a la flexibilidad de Service Management para adaptarse a la forma de trabajo de EfectivoSí. Cada área customizó completamente la herramienta desde el catálogo de servicios y workflows de aprobación, a los campos de información que se solicitan en cada caso.

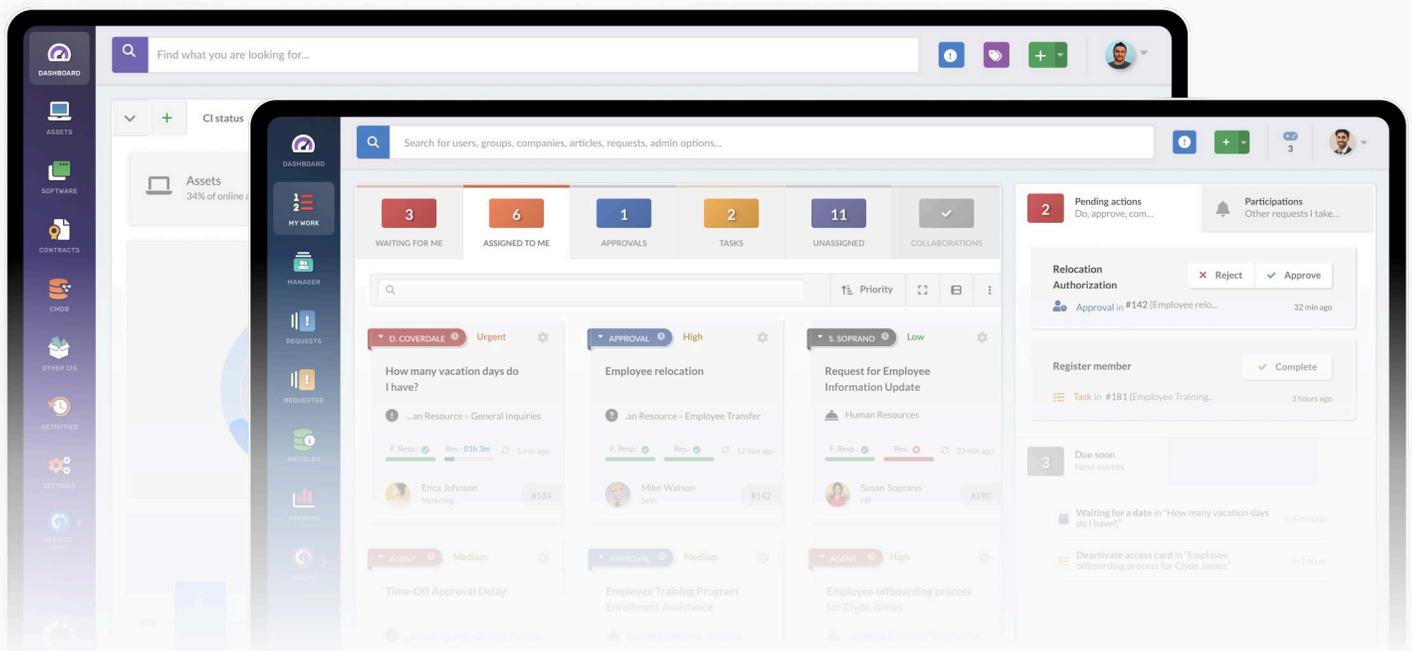
**EfectivoSí logró dejar atrás los emails y llamadas telefónicas como canales de soporte: menos del 1% de los requests se canaliza por fuera de las mesas de ayuda.**

Con una perspectiva user-first, EfectivoSí estableció el NPS (Net Promoter Score) como métrica universal para medir la performance de los equipos de soporte.

Durante 2022, **el NPS se mantuvo alrededor del 98%** dando cuenta de la satisfacción de los usuarios con la experiencia de soporte brindado.

## Gestión y auditorías

La complejidad de las regulaciones de la industria implica que cada área cuente con diferentes lineamientos mandatorios a seguir, cada tipo de activo esté sujeto a una normativa en particular y deba conformar con determinados protocolos



**Empresas líderes de todo el mundo confían en InvGate**



Peoples Bank

Era crucial que la herramienta fuera fácilmente configurable para cumplir con las normas de gobernanza y seguridad de la información aplicables en cada caso. Con Service Management, EfectivoSÍ logró segmentar tipos de acceso por usuario, customizar servicios a los que cada uno puede acceder y hacer seguimiento a lo largo de la vida de cada incidente. Dado que la compañía cumple con un estricto flujo de auditorías internas, externas y cíclicas del Banco Central, la herramienta debía proporcionar visibilidad punta-a-punta de su infraestructura de IT.

**Con InvGate, EfectivoSÍ encontró la solución integrada de mesas de ayuda y gestión de activos que le permitió dar cuenta de esta complejidad normativa y acceder a métricas confiables y actualizadas de sus procesos de gestión interna.**



**Si**

**“En InvGate encontramos un socio de negocio que nos acompaña en cada paso de la gestión de IT. Destacaría la visibilidad del ciclo de vida de cada incidente que nos brinda y permite implementar mejoras en nuestros procesos. Nuestro próximo desafío es pasar nuestros sistemas de una solución on-premise a la nube.”**

Eduardo Ocampo  
Gerente de Producción IT

## Reconocidos por los mejores de la industria

