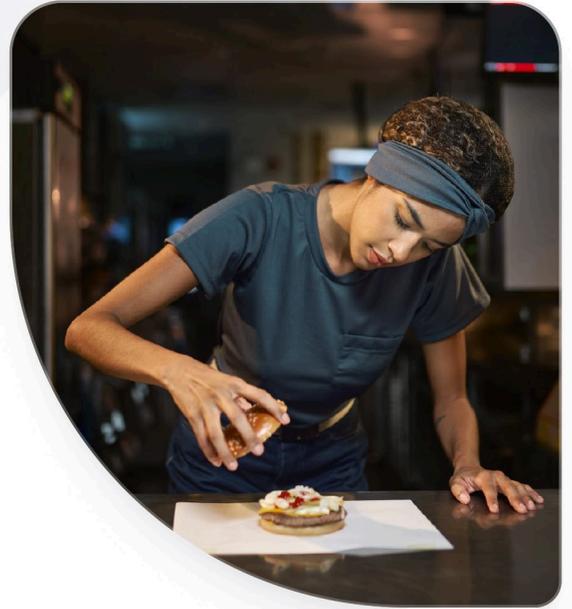




Arcos
Dorados



Caso de éxito

Gastronomía

Cómo Arcos Dorados centralizó múltiples mesas de ayuda en una sola plataforma y logró reducir en un 20% la cantidad de solicitudes gestionadas por mes



+100.000
Empleados



2.255
Restaurantes



19
Países

Cifras logradas con InvGate

1400Incidentes
resueltos por mes**4000**

Oficinas

250

Agentes

3000

Nodos

Objetivos

- ✓ Arcos Dorados tenía varios proveedores de mesa de ayuda, cada uno con su propio sistema de gestión.
- ✓ La empresa no era dueña de la información.
- ✓ Dependencia de proveedores para cambios y ajustes.

Resolución

- ✓ Centralizar todas las mesas de ayuda bajo una sola plataforma.
- ✓ Unificar catálogo de servicios.
- ✓ Compartir el conocimiento.
- ✓ Gestionar de manera estandarizada los requerimientos de IT de la organización.

Mejoras

- ✓ Implementación de InvGate Service Management en modalidad SaaS.
- ✓ Implementación de InvGate Assets (Legacy) en modalidad on-premise.

Resultado

- ✓ 20% decrease in the number of requests thanks to automation.
- ✓ Reducción en tiempos de gestión.
- ✓ Ownership de la información y el conocimiento.

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

Trabaja de forma más inteligente con las soluciones de InvGate.



Entrevista

Nancy Eersky

Gerente End-User Services

¿Cuáles fueron los problemas que hicieron que te alejes de tu antigua herramienta de service management?

En Arcos Dorados tenemos varios proveedores de Mesa de Ayuda (5 en total) que dependen de la División a la que le dan servicio. Cada uno de estos proveedores tenía tiempo atrás su propia herramienta de gestión para darnos servicio. La idea del plan es tener todas las mesas de ayuda bajo nuestra herramienta de gestión y de esa manera compartir tanto el conocimiento como el catálogo de servicio entre todas.

¿Qué herramientas de itSM estaban usando antes de InvGate?

Service Manager para Incidentes y PPM para Cambios.

¿Qué cambios notaron tras la implementación de InvGate?

La gran diferencia de valor es que ahora somos dueños de la información y el conocimiento y antes solo podíamos guiarnos por lo que decían los proveedores. Por otro lado, cada vez que necesitábamos algo (nuevo agente, nueva categoría, reporte, etcétera) teníamos que esperar demasiado tiempo para obtenerlo, pero ahora, como administramos nosotros mismos la herramienta, esos tiempos se acortaron.

Otro punto a destacar es que logramos hacer una integración con InvGate que nos permitió automatizar la generación de un grupo de casos que hoy por hoy no tenemos necesidad de pasarlos por la mesa de ayuda. Esto nos genera un ahorro en cantidad de solicitudes gestionadas.

¿Qué hizo que eligieras InvGate por sobre otras opciones?

La relación costo-beneficio y la facilidad de administración sin necesidad de tener recursos especializados.

¿Cómo fue la implementación de InvGate?

Comenzamos sin tener conocimiento técnico y con la ayuda del equipo de InvGate pudimos hacerlo sin mayores problemas. Realmente fue bastante rápido y sencillo en la etapa inicial.

Desde que comenzaste a usar Invgate Service Management, ¿has visto cambios en tu equipo de soporte, área de IT o usuarios finales?

Creo que con InvGate se logró mayor participación dado que su uso es muy amigable y no dependemos de un proveedor. Todo lo que los grupos de soporte piden, podemos hacerlo.

¿Qué es lo que más te gusta de InvGate?

La interfaz para usuarios finales, la facilidad en la administración y los reportes.

¿Te parece que el modelo de servicio en la nube marca la diferencia?

Creo que es bueno no tener que preocuparnos por el mantenimiento de la infraestructura. Ese quizá hubiese sido un limitante a la hora de tomar la decisión.

¿Por qué otras organizaciones deberían elegir InvGate?

Es de fácil adopción y muy bien recibida por los usuarios. Una vez más, el costo-beneficio resulta muy conveniente.

¿Hay alguna lección aprendida que podamos compartir?

El proceso de selección: la relación costo/beneficio es muy buena. Quizá otras herramientas tengan más funcionalidades, pero nuestra decisión fue resignar eso en pos de simplificar el mantenimiento y la administración.

Implementación: Fue más sencilla de lo que esperábamos y lo pudimos hacer con una persona del equipo con altos conocimientos en el servicio y no fue necesario contratar a nadie adicional.

Cambio en las operaciones del día a día: La mayor ventaja es la de tener una herramienta propia y tomar las decisiones que nos parezcan correctas sobre ella.

¿Podrías cuantificar las mejoras o ahorros?

En nuestro caso el mayor ahorro se dio en la posibilidad de integrar InvGate con otras herramientas (por ejemplo en gestión de identidades IDM) y de esa manera evitar la participación de la mesa de ayuda en cada requerimiento, para así poder lograr una reducción del baseline contratado a nuestro proveedor.

Por otro lado, el self service y la automatización de cierta tipología de requerimientos también significaron un ahorro. Entre estos dos puntos, logramos una reducción de aproximadamente 20% en la

cantidad de solicitudes gestionadas por mesa de ayuda.

A su vez, la satisfacción de los técnicos de soporte que actúan como grupos de resolución tuvo un aumento muy importante.

¿Cuáles son tus próximos pasos con InvGate?

El siguiente paso es desarrollar el flujo del proceso de cambios para poder reemplazar en su totalidad la herramienta PPM que hoy utilizamos. Luego seguiremos implementando otras mesas de ayuda que todavía restan para el proceso de gestión de incidentes.

Por el lado de InvGate Assets (Legacy), estamos planificando extender la implementación que tenemos hecha en oficinas hacia los restaurantes.

Arcos Dorados

"A la hora de seleccionar una herramienta, InvGate fue la que mejor nos cuadró en relación costo-beneficio, apalancando esto con un muy buen manejo de base de conocimiento y de portal de autogestión como puntos a destacar".

Nancy Esersky
Gerente de End-User Services