

# CPPA

Pakistan Electricity Market Operator

 Pakistán

 350 empleados

 Sector eléctrico

La Agencia Central Power Purchasing Guarantee Limited (CPPA-G) organiza y opera el mercado de la electricidad, administrando el comercio de este sector y las liquidaciones de pagos entre generadores, licenciatarios y consumidores. Su trabajo se centra en mantener el equilibrio del mercado, garantizar condiciones bilaterales correctas y permitir que cada parte elija a su comprador/vendedor.

**35** agentes

**10** departamentos

**180** servicios disponibles en el catálogo

Caso de éxito

## Cómo CPPA-G creó una experiencia de soporte unificada gracias a InvGate

### Desafío

Como organismo responsable de la gestión del mercado energético de Pakistán, CPPA-G (Central Power Purchasing Agency Guarantee Limited) presta servicio a numerosos actores al mismo tiempo. Hasta hace un tiempo, esta complejidad se abordaba a través de múltiples cadenas de correos electrónicos, lo cual ralentizaba y complicaba la asistencia. Además, la incorporación de observadores y colaboradores de diferentes departamentos resultaba confusa para todos los involucrados, especialmente ante cuestiones críticas. A su vez, los gerentes tenían una imagen poco clara acerca del rendimiento de los equipos, ya que no accedían a métricas estandarizadas.

## Solución

A principios de 2022, la organización seleccionó a la consultora de transformación digital Rovingapps para implementar y hacer crecer sus operaciones con las soluciones de InvGate. Con InvGate Service Management, CPPA-G encontró una herramienta que pudiese servir tanto al departamento de IT como a otras áreas de la compañía, así como también a entidades externas, siendo capaz de centralizar todas las operaciones de soporte en un solo lugar. Además, le permitió estandarizar procesos para alcanzar la excelencia en sus servicios y adoptar el camino hacia la certificación ISO 20000.

### ✓ Catálogo de servicios centralizado

El objetivo principal de la implementación de InvGate Service Management fue consolidar el catálogo de 180 servicios en una plataforma que actuase como punto único de contacto (SPOC - single point of contact) para eliminar la dependencia de las comunicaciones vía correo electrónico y garantizar su adopción por parte de los usuarios.

### ✓ Portal de autoservicio

Diseñado con una interfaz intuitiva y accesibilidad móvil, esta herramienta ganó popularidad rápidamente entre las personas que la utilizan para informar acerca de incidentes, realizar un seguimiento de las solicitudes e ingresar al catálogo.

### ✓ Flexibilidad multidepartamental

La flexibilidad de InvGate le permitió a CPPA-G configurar el sistema para múltiples departamentos, permitiendo un acceso personalizado y configuraciones de visibilidad a cada una de las diez áreas. Dado que InvGate se basa en permisos, los administradores los concedieron a observadores y colaboradores sin costo alguno, lo cual mejoró la visibilidad y responsabilidad en la organización.

### ✓ Tableros y reportes personalizados

La capacidad de crear tableros y reportes personalizados le permitió a CPPA-G visualizar la información más relevante para sus operaciones, haciendo más sencillo el monitoreo de desempeño y la toma de decisiones informadas.



“Con InvGate Service Management logramos una sinergia de soporte. Hay un único lugar al que acudir: los usuarios están muy satisfechos con la nueva experiencia del portal, lo que supone para nosotros un cambio radical. Aunque está repartido entre diferentes grupos y equipos, la plataforma constituye un único lugar al que dirigirse en busca de ayuda. Desde la perspectiva del usuario final, ahora somos un departamento de soporte completo, lo cual es increíble”.

Arshad Javed Minhas  
Director de Información de CPPA-G

# Integración con InvGate Asset Management

La integración de InvGate Service Management e InvGate Asset Management elevó significativamente la calidad de las operaciones de soporte al proporcionar una visibilidad completa de su inventario de IT.

Esta combinación le permitió a la agencia conectar sus funciones de su service desk con las capacidades de Gestión de Activos, facilitando un enfoque más eficiente y mejorado para abordar las solicitudes y los incidentes tecnológicos.



## Datos fiables

Gracias a la arquitectura basada en agentes de InvGate, CPPA-G accedió a información confiable sobre la salud de sus activos, incluyendo las especificaciones del hardware, licencias del software y detalles de cumplimiento.



## CMDB

Funcionó como repositorio único para todos los detalles de los activos de IT (hardware, software, dispositivos de red y equipos de los usuarios). Esta centralización proporcionó a CPPA-G una visión completa de su entorno tecnológico para gestionar eficazmente el ciclo de vida de sus activos, desde la adquisición hasta la retirada.



## Gestión de Activos IT

Un inventario unificado de hardware, software y contratos ayudó a CPPA-G a optimizar la asignación de los recursos y a garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos.

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

Trabaja de forma más inteligente con las soluciones de InvGate.

