



Cómo Disagro logró organizar su departamento de IT con InvGate



+1500 usuarios finales



25 Agentes de Soporte



Cifras logradas con InvGate

Implementación
rápida y sencilla

Alta adopción por parte
de agentes

Mejor comunicación entre las
áreas de la compañía

Retos

- Disagro tenía baja visibilidad de los activos informáticos.
- Proceso poco ágil de interacción entre soporte y usuarios finales.
- Falta de procesos de gestión de activos en la organización.

Objetivos

- Organizar el área de IT.
- Tener visibilidad de la infraestructura.
- Optimizar la Gestión de Problemas y la Gestión del Cambio.

Mejoras

- Implementación de InvGate Service Desk .
- Implementación de InvGate Assets.

Resultados

- Mejora de la experiencia del usuario en el servicio de IT.
- Integración del equipo de IT y más eficiencia en sus procesos.
- Mejor comunicación entre las áreas de la compañía.

“El equipo de IT hoy está mucho más integrado. Hay más entendimiento sobre qué debe realizar cada área y cuál es el tiempo esperado para ejecutar las operaciones”



Donald Tatún
Gerente Corporativo
de Sistemas de Información

Entrevista

Donald Tatún
Gerente Corporativo de
Sistemas de Información

¿Cuáles fueron tus primeras impresiones usando InvGate?

Me sorprendió lo simple que ha sido para los clientes adoptar la herramienta. Es muy amigable, fácil de configurar e implementar, y sumamente fácil de utilizar para agentes, coordinadores y usuarios finales.

¿Cómo permitió el cambio a InvGate mejorar la madurez de ITSM e ITAM de tu organización?

Al implementar en conjunto las herramientas Service Desk y Assets, aumentó la visibilidad de los activos informáticos y mejoró la interacción del agente con el usuario final. La comunicación y la atención definitivamente subieron su calidad.

¿Hay alguna lección aprendida que puedas compartir con otros usuarios?

La herramienta se tiene que implementar con políticas, procedimientos y SLA claros. Además, se debe capacitar a los agentes y coordinadores respecto de esos nuevos procedimientos. De lo contrario, a pesar de que InvGate tiene muchas bondades y funcionalidades, el proyecto podría no tener el éxito esperado.

¿Por qué otras organizaciones deberían elegir InvGate?

Todas las empresas tienen áreas que proveen servicios, más allá de IT. Es preciso que en esas áreas implementen este tipo de herramientas para que haya control sobre esos servicios. Con InvGate, la implementación es relativamente fácil y los resultados positivos se pueden ver en el corto plazo.



**¿Quieres más información?
¡No hay problema!:**

info@invgate.com
www.invgate.com