

&



Caso de éxito

Educación

Cómo Harmony Public Schools utilizó InvGate Service Management para dar soporte a 58 escuelas



550
Agentes



+58 Escuelas
en Texas



+4500
Empleados

Harmony Public Schools potenciado por InvGate Service Management

300%

solicitudes de servicio
cumplidas

71.5%

de mejora en los tiempos
de respuesta

310%

de aumento en las categorías
de servicios

Objetivos

- ✓ Harmony Public Schools necesitaba brindar apoyo en múltiples áreas a 58 escuelas.
- ✓ Tenían una serie de desafíos logísticos únicos, como enrutar cada solicitud según la ubicación.
- ✓ Necesitaban una herramienta personalizada para su uso en el campo de la educación.

Resolución

- ✓ Medir el desempeño de agentes cruciales como gerentes de operaciones y especialistas en IT en 58 escuelas en todo el distrito.
- ✓ Ampliar su catálogo de servicios.
- ✓ Incrementar la adopción de su herramienta de mesa de servicio.

Mejoras

- ✓ Implementación de InvGate Service Management como solución basada en la nube.

Resultados

- ✓ Aumento del 300% en solicitudes de servicio cumplidas.
- ✓ Aumento del 71,5% en los tiempos de resolución, espera y respuesta.
- ✓ Aumento del 210% en las categorías de servicios admitidos.

Entrevista

Martin Nuñez

Gerente de Mesa de Servicio

¿Qué te llevó a decidir implementar una herramienta de ITSM?

Nuestros colegios están en distintas ubicaciones alrededor del estado de Texas y era un desafío poder enrutar todas las solicitudes en base a la ubicación del cliente. Esto nos hace únicos en términos de la logística que tenemos para proveer un buen servicio al cliente. Así que empezamos a evaluar tener una plataforma que nos permitiera proveer ese buen servicio al cliente.

¿Cómo fue la implementación?

Ha sido una muy buena experiencia tener un equipo de Customer Success a nuestro lado para personalizar el producto y adaptarlo a nuestras necesidades. Creo que esa es la mayor diferencia entre InvGate y otros productos, donde el cliente tiene que acomodarse a las especificaciones del producto y no al revés. Nos ayudaron a armar el catálogo y a configurar el producto en base a nuestros casos específicos de enrutamiento. Ha sido un privilegio formar parte de este grupo de trabajo. Pasamos de tener 55 a tener 174 categorías de servicio, donde prácticamente todos los departamentos colaboran: Finanzas, Recursos Humanos, Operaciones, la Oficina del Superintendente, TI, Academics.

¿Qué otros proveedores consideraron?

Empezamos con Fresh Desk que funcionaba como un call center, con categorías de TI

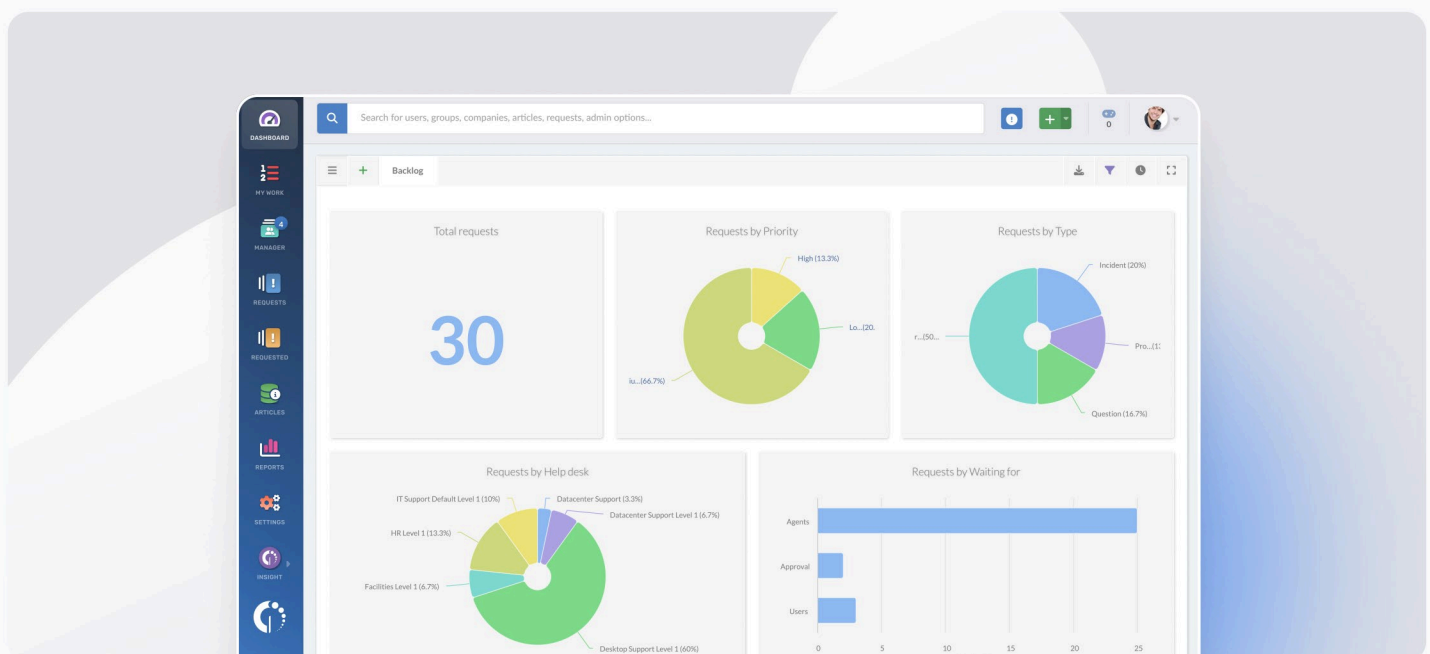
y del sistema de información para estudiantes. Fue bien recibido por los usuarios pero solo sirvió como una base para la gestión, lo cual nos empujó a buscar herramientas en el mercado.

Entonces comenzamos a buscar activamente, evaluamos unas 12 herramientas aprovechando los trials para explorar interfaces y funcionalidades. Probamos FreshService, SysAid, ServiceNow, Zoho, ServiceCloud, TopDesk, Salesforce, SherpaDesk, Boss Desk, School Dude y Zendesk, entre otras. Los factores que no nos gustaron de esas otras herramientas tenían que ver con el precio, la interfaz, menú principal complicado y lo poco amigable que eran para usuarios finales y agentes. Y lo más importante, el soporte. Hice mucha investigación acerca del soporte y muchas herramientas lo tienen en la India (con 7 u 8 horas de diferencia respecto a Houston). Además, notamos que la mayoría

de los sistemas de ITSM disponibles en el mercado están pensados para empresas, pero nosotros somos una escuela y nuestro sistema de prioridades, enrutamiento y comunicación es totalmente distinto al de una empresa tradicional. Así que redujimos la selección a dos alternativas, entre las cuales estaba InvGate, y empezamos a hacer pruebas piloto.

¿Qué les hizo elegir InvGate Service Management sobre otros proveedores y productos?

La diferencia realmente fue el nivel de personalización que nos ofreció InvGate, poder adaptarlo a nuestras necesidades. Hemos visto otro tipo de productos en los que el cliente tiene que acomodarse a la herramienta y no ha sido una buena experiencia. Además, cada cambio que queríamos hacer implicaba un cambio en el precio según las funcionalidades que



quisiéramos usar y los parámetros de ellos. El acuerdo que logramos con InvGate fue un éxito a nivel de valor para el negocio y beneficios; de hecho, queremos pasar a tener a todos los empleados de Harmony usando la herramienta. Hoy tenemos 550 agentes y queremos llegar a unos 1200.

¿Cómo te ayudó InvGate a cumplir los objetivos que te habías planteado?

Hoy estamos pudiendo proveer soporte a las 174 categorías de servicio y logramos armar nuestro catálogo superando el desafío de las distintas ubicaciones alrededor de Texas.

¿Cuáles son tus funcionalidades favoritas?

El seguimiento en el log de la solicitud y la interfaz simple, sobre todo para el usuario final. Para mí el Tablero es excelente y tiene mucha potencialidad, inclusive por encima de los reportes. Otra característica que nos gusta es la posibilidad de hacer plantillas o formas dentro de determinadas categorías de servicio.

¿Qué ventajas crees que aporta el modelo de entrega en la nube?

Poder disfrutar de futuras actualizaciones por parte de InvGate y no lidiar con costos de inversión en servidores locales.

¿Qué mejoras percibiste en la operación diaria? ¿Se pueden cuantificar?

- ✓ Se pasó de tener emails no leídos con solicitudes pendientes por tres meses, a solicitudes resueltas en una semana.
- ✓ Empezamos a medir el rendimiento de agentes cruciales como los Managers de Operaciones y Especialistas de TI en 58 colegios en todo el distrito.
- ✓ Pasamos de tener 500 solicitudes mensuales a 2,000 en menos de dos meses.
- ✓ Mejoraron las tasas de resolución en primer contacto, espera y tiempo de respuesta. Pasamos de tener tiempos de primera respuesta de una semana a dos días. Y algo muy importante es poder crear relaciones dentro de la solicitud con agentes y entidades externas que tienen mucho que ver en la resolución de preguntas y problemas.
- ✓ Los usuarios finales están contentos con el producto y quieren crear cada vez más categorías. El año pasado nuestra anterior herramienta manejaba 56 categorías; hoy manejamos 174.

Reconocidos por los mejores de la industria



¿Cuáles son tus próximos pasos? ¿Planeas utilizar más funcionalidades?

Proyectamos pasar de 550 agentes a 1200 en el corto o mediano plazo, para aprovechar el potencial de la herramienta a lo largo de toda la organización. También estamos en una etapa muy temprana de desarrollo de nuestra Base de Conocimiento, confiados en que va a ser crucial para el año escolar. Poco a poco los usuarios finales podrán encontrar ellos mismos soluciones automáticas a sus preguntas. Definitivamente estamos empujando a todos los empleados (4,500) a evolucionar desde el email a los tickets. Hay un mejor control sobre los mismos, determinando tiempos, capacitación necesaria y rendimiento de los empleados. En una segunda etapa nos dedicaremos a trabajar workflows para optimizar procesos. Esto lo visualizo para el segundo año. Finalmente, pensamos tener una segunda

instancia para manejar Estudiantes y Padres de Familia. Sería genial para nuestro Distrito poder manejar preguntas y solicitudes de esos usuarios a través de InvGate Service Management.

¿Cuáles son tus próximos pasos? ¿Planeas utilizar más funcionalidades?

InvGate Service Management tiene un gran potencial en el ámbito de educación, que es un terreno realmente inhóspito para muchos proveedores aquí en Estados Unidos, porque trae consigo una serie de particularidades que se deben considerar para que el producto resulte adecuado. InvGate logró superar todos nuestros desafíos y aportar valor al negocio. Quiero darles las gracias por toda la colaboración desde que nos conocimos, hemos recibido una atención excepcional por parte del equipo y estamos muy contentos con nuestra decisión.



“La mayoría de los sistemas de ITSM disponibles en el mercado están pensados para empresas, pero nosotros somos una escuela y nuestro sistema de prioridades, enrutamiento y comunicación es totalmente distinto al de una empresa tradicional”.

Martin Nuñez
Gerente de Mesa de Servicio