

CASO DE ÉXITO



COTEMAR

 **invgate**





COTEMAR

CASO DE ÉXITO



INDUSTRIA: Petrolera

PAÍS: México

SERVICIOS: Agrupa servicios de la industria petrolera, apoyo logístico marino y servicios de alimentación y hospedaje.

TAMAÑO: Cuenta con más de 8000 colaboradores.

Objetivos

1 Realizar una gestión eficaz del inventario de activos de IT



2 Atender los requerimientos de los empleados de Cotemar



3 Incorporar una herramienta que disminuya costos, automatice procesos y modernice la gestión



Resolución

- Adquisición de InvGate Assets
- Adquisición de InvGate Service Desk
- Modalidad Local para Assets y SaaS para Service Desk
- Implementación y configuración de las herramientas

Beneficios

- Rápida adopción de los usuarios
- Centralización de los servicios
- Automatización de los procesos
- Reducción de costos
- Obtención de Métricas y datos para la toma de decisiones
- Modernización de la gestión de IT
- Ahorro de energía gracias a la implementación SAAS

CIFRAS

10.825 solicitudes resueltas por mes



64% menos de costo en licenciamiento y soporte



**110 agentes
1500 workstation**



"AL VERLA FUNCIONANDO SUPIMOS QUE TODA NUESTRA OPERACIÓN PODRÍA SER CUBIERTA CON UN PRODUCTO QUE A TODOS NOS GUSTÓ, Y COMO DECIMOS EN MÉXICO, **DE LA VISTA NACIÓ EL AMOR**"

Ivette Piña Ponce de León, Funcional de Negocio COTEMAR



"INGGATE ESTÁ EN CONSTANTE CRECIMIENTO, DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN Y SIEMPRE CONSIDERAN EL FEEDBACK DE SUS CLIENTES"

¿QUÉ FACTORES HICIERON QUE SE ALEJEN DE SU ANTIGUA HERRAMIENTA DE SERVICE DESK?

Teníamos en la compañía 2 herramientas para la Gestión de Solicitudes de Servicio, una era utilizada para las mesas de TI, Servicios Generales y Cuentas por Pagar y la otra para la mesa de Capital Humano. Esto ocasionaba las siguientes situaciones:

- Costos de mantenimiento muy elevados
- La tecnología de ambos sistemas ya estaba obsoleta
- Información dispersa
- Uso de herramientas alternativas o complementarias para la operación y reporte
- Dependencia de la red privada virtual para su uso fuera de las instalaciones de la compañía
- Dependencia de los proveedores para su personalización y configuración
- Autoservicio poco amigable para el usuario final
- Complejidad al sacar estadísticas
- Mucho esfuerzo manual
- Entorno gráfico poco amigable para agentes y usuarios finales

¿QUÉ HIZO QUE ELEGIERAS INGGATE SOBRE OTROS PROVEEDORES Y PRODUCTOS?

La Demo que tienen en su página despertó mi curiosidad. navegué con los diferentes perfiles y revisé la información descriptiva que está en la página, fui descubriendo todo lo que podíamos hacer y todos los extras que ofrece (Workflows, CSM, Gamification).

Luego solicité cotización sobre el producto y recibí respuesta inmediata y atención oportuna y personalizada, así que eso me hizo sentir cómoda con el trato que como posible cliente recibiría. Al verla funcionando supimos que toda nuestra operación podría ser cubierta con un producto que a todos nos gustó. Como decimos en México: De la vista nació el amor.

¿CÓMO AYUDA A RESOLVER TUS PROBLEMAS INGGATE?

Service Desk y Assets Management en su conjunto nos apoyan en tener centralizada la información del usuario y los activos que tiene asignados y nos facilita el acceso para dar soporte técnico de forma inmediata. Además, podemos obtener en tiempo real gráficos y métricas que nos brindan una foto de la situación.

También, tenemos la facilidad de integrarla con información de otros sistemas y controlar las autorizaciones de los servicios, que así lo requieren, desde el mismo ticket; programando alertas de seguimiento y sumando colaboradores para que la solución sea integral.

¿CÓMO FUE SU LA IMPLEMENTACIÓN DE INGGATE?

En un primer momento, no creímos que pudiésemos implementar nosotros solos, estábamos temerosos de no poder hacerlo sin tener un consultor al lado. Invgate nos decía que la implementación era tan sencilla que lo podíamos hacer nosotros mismos, pero no lo creíamos. Sin embargo, al generar el ambiente DEV, y comenzar a configurar, fuimos descubriendo que era muy intuitivo y sencillo realizarlo y que lo más difícil del proyecto era sumarnos al cambio cultural, resto fue realmente sencillo.

¿CUÁLES SON TUS PRÓXIMOS PASOS CON INGGATE ?

Estamos en proceso de implementación de la mesa de servicios de Capital Humano que es la mas grande que tenemos y también queremos meter una pequeña de Información Financiera. Al mismo tiempo estamos apostándole a colocar todos los Workflows que nuestra área de Capital Humano tienen hoy en día.

DESDE QUE COMENZASTE A USAR INGGATESERVICE DESK ¿QUÉ CAMBIOS NOTASTE?

Todo mi equipo de trabajo (agentes y coordinadores) han tomado muy bien el cambio. Están felices de usar un sistema como este, les gusta saber que su atención y servicio es evaluado por los clientes. En cuanto a los usuarios finales, ellos ahora tienen un portal al que acceden y ven el historial de todas las solicitudes y pueden dar un seguimiento puntual a las mismas. [Mi Gerente ha recibido felicitaciones y varios comentarios positivos al respecto.](#)

TU ELECCIÓN POR INGGATE TE PERMITIÓ MEJORAR LA MADUREZ DE ITSM DE TU ORGANIZACIÓN?

Si, nos ha permitido implementar CRM (Customer Relationship Management). Al tener el perfil del usuario y conocer la historia de todos los servicios que le hemos brindado, estamos centralizando todos los servicios de la compañía en una sola plataforma y un solo punto de contacto. Además, ahora podemos programar solicitudes de forma automática en función a una periodicidad.

EN TU OPINIÓN, ¿POR QUÉ OTRAS ORGANIZACIONES DEBEN ELEGIR INGGATE?

Porque es una herramienta amigable, muy fresca y moderna en la que los usuarios se sienten cómodos de navegar, que ofrece un entorno colaborativo con la intervención de distintos roles. También porque el usuario final cuenta con un sitio centralizado en el que se concentran sus peticiones de servicio, el historial de las mismas, automatización a través de WF y simplificación de solicitudes mediante el uso de plantilla, programación periódica de tickets, etcétera.

[Invgate está en constante crecimiento, desarrollo y actualización y consideran siempre el feedback de sus clientes en este proceso.](#)



ENTREVISTA A [Ivette Piña Ponce de León](#)
FUNCIONAL DE NEGOCIOS EN COTEMAR

CASO DE ÉXITO: [INGGATE EN COTEMAR](#)



info@invgate.com
www.invgate.com