



**TSOFT** 



Platinum  
Solution Partner

**CASO DE ÉXITO**

# **Creando un ITSM ágil basado en Jira**





Con más de 20 años de experiencia, en Tsoft trabajamos con la misión de facilitar la vida de las personas mediante el uso inteligente de la tecnología. Un compromiso que requiere la prestación de servicios excelentes a diario a nuestro público interno y externo.

Tenemos operaciones en varios países como Argentina, Chile, Colombia, Perú, México y recientemente en España, y contamos con un equipo de más de 1.300 profesionales repartidos por todo el mundo de forma presencial y remota.

Con tantos equipos y oficinas distribuidos, garantizar la eficacia y la calidad en la prestación y la gestión de los servicios empezó a exigir mucha energía y tiempo, y la solución de service desk que ya utilizábamos en nuestra rutina, OTRS -un sistema de gestión de servicios de código abierto- ya no era suficiente.

Entonces entendimos que era el momento de “organizar la casa” para poder trabajar con flujos inteligentes de solicitudes, automatizar los procesos y poder atender las demandas de diversas áreas de forma flexible y adaptable a cada sector.

Tras tomar la decisión de afrontar el reto de transformar los procesos de gestión de servicios dentro y fuera de TI, ya teníamos en mente la opción perfecta para ayudar en la misión: Jira Service Management de Atlassian.

## **DE SOCIO COMERCIAL A CLIENTE**

Desde 2017 somos Solution Partner de Atlassian, habiendo obtenido el máximo sello de asociación: Platinum Solution Partner Enterprise. Con nuestra alianza estratégica, ayudamos a las organizaciones de toda Latinoamérica a acelerar su transformación digital logrando una gestión ágil y colaborativa de sus equipos de trabajo.

En 2019, fuimos nombrados “Atlassian Partner of the Year Emerging Markets” un reconocimiento a nuestro compromiso para promover el despliegue y uso de los productos de Atlassian en Latam.





Al conocer de cerca las soluciones de Atlassian, la elección de contar con una buena solución tecnológica que ayudara a recorrer el camino hacia una gestión informática más ágil, eficiente y mejor fue fácil.

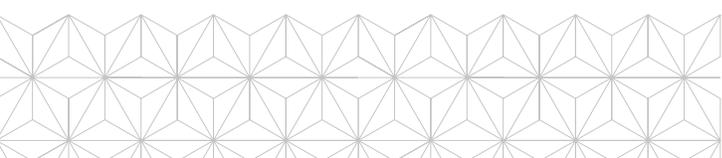
Nuestro equipo creyó que la adopción de una solución de Atlassian con la que habíamos trabajado durante tantos años podría facilitar la colaboración y acelerar el despliegue y la integración entre nuestros equipos, sedes y herramientas.

Así que en 2021, dimos el primer paso para desplegar la gestión de servicios de Jira en nuestros módulos de gestión de solicitudes de infraestructura (inventario incluido) y el módulo de gestión de adquisiciones de toda la empresa.

Dado que nuestro equipo ya está acostumbrado al sistema de tickets, la transición fue fluida y transparente. En poco tiempo la aplicación se extendió a todos los países y hasta ahora se han creado más de ocho mil solicitudes y tickets.



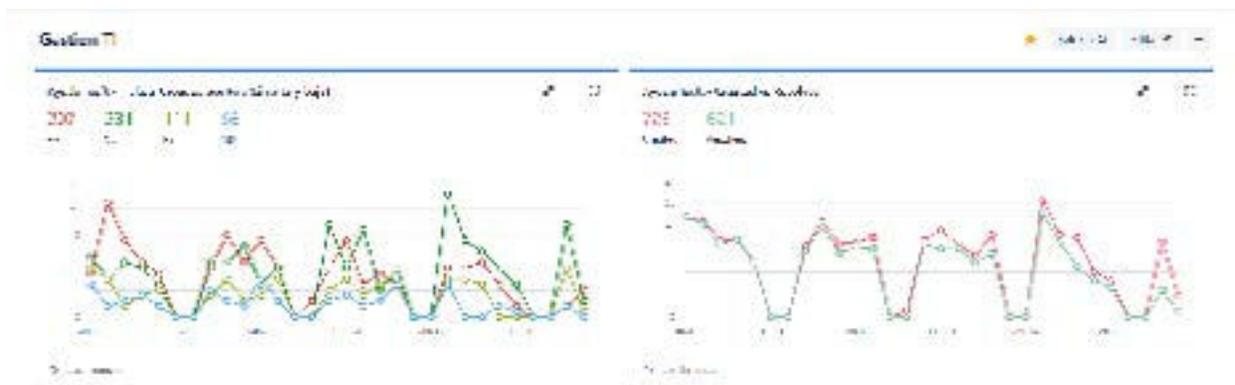
Con Jira Service Management pudimos crear para los equipos un lugar en el que pueden trabajar en el tipo de problema que importa con sus propios flujos de trabajo, esquemas de datos, pantallas, acuerdos de nivel de servicio e informes, a la vez que se da visibilidad de extremo a extremo a la gestión de TI.





*“Hoy en día el equipo de microinformática realiza el 100% de su servicio a través de la plataforma, lo que nos permite gestionar las TI más rápidamente, pero sobre todo medir nuestros niveles de satisfacción del cliente interno.”*

La solución también ha permitido que nuestros equipos colaboren con más frecuencia y resuelvan los problemas con mayor rapidez, ya que pueden vincular, seguir y automatizar los problemas desde su inicio hasta su resolución en todos los equipos. Jira Service Management es una herramienta de primera clase y no es casualidad que se la conozca como el service desk más colaborativo del mercado y que se la reconozca como visionaria en el Cuadrante Mágico 2021 de Gartner para herramientas ITSM.

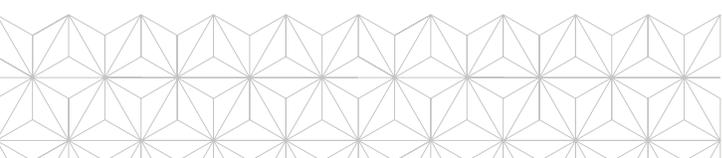


## **UNA TRANSFORMACIÓN QUE GENERÓ VARIOS RESULTADOS**

La implantación se llevó a cabo en pocos meses, una transformación rápida que permitió a nuestro equipo centrarse en su misión y disfrutar de los beneficios obtenidos.

Ahora todas las compras internas pasan por Jira, con flujo de aprobación, carga de facturas, entre otros, además de contar con una herramienta que permite el seguimiento completo de todas las incidencias, requerimientos, problemas, etc. del área de TI. En el caso del sector de Infraestructura, también implementamos la función Insight, presente en Jira Service Management Premium, donde es posible tener un inventario de TI actualizado, y generar un proceso ABM de empleados, donde el proceso se sincroniza con los cambios directamente en el inventario.

Como próximos pasos, estamos implementando gradualmente otros tickets con flujos avanzados, como la sustitución de portátiles que también afecta a nuestro inventario, simplificando enormemente las tareas manuales.





La implementación generó grandes ganancias en nuestros procesos internos y también permitió a nuestros profesionales aprender aún más sobre la solución.

Después poner en práctica el “dogfooding” término que significa que la empresa utiliza lo que vende, nuestro equipo de Tsoft adquirió un conocimiento más propio sobre Jira Service Management al conocer la herramienta por dentro y por fuera.

*“A través de soluciones de Atlassian como Jira Service Management, permitimos la conexión de procesos y áreas, y una mayor velocidad de entrega de soluciones tecnológicas para Tsoft y nuestros clientes.”* Comentó, Tomás Lefebvre (Gerente Regional de IT en Tsoft).

### **Resultados que hemos logrado al implementar Jira Service Management en nuestros procesos:**

- Inventario de activos informáticos registrado al 100%.
- Usuario de ABM gestionado de principio a fin en la herramienta.
- Todas las solicitudes de TI se registran en el sistema, con trazabilidad y aprobaciones cuando es necesario.
- Informes para el análisis de la gestión: número de TKT por agente, país, empleado, tiempos de resolución, tiempo de primera respuesta, etc.
- Aumento exponencial de la generación de recibos de compra en la plataforma y hoy manejamos un volumen cercano a los 150 mensuales.
- Hemos automatizado el proceso de aprobación.
- Aceleramos el proceso de contratación incorporando calidad, transparencia y cumplimiento.