



Gestiona una
mejor mesa
de servicio



Your Gateway for Better IT

El departamento de IT es un área estratégica que permite atender necesidades clave de la empresa. En InvGate trabajamos para desarrollar soluciones para organizaciones de todos los tamaños y presupuestos. Con los usuarios siempre en mente, nuestra misión es acompañar a nuestros clientes a mejorar el impacto del departamento de IT y sus procesos de principio a fin.

Nuestros Pilares

En **InvGate** trabajamos para acompañar a los departamentos de IT a **resolver los desafíos diarios** de la organización creando soluciones que permiten simplificar lo complejo.

Mejor Experiencia de Usuario

Productos que la gente realmente quiera usar.

Implementación rápida y libre de código

Menos tiempo haciendo funcionar productos, más tiempo resolviendo los verdaderos problemas

Gobernabilidad y control

Soluciones integradas para sacar el mayor provecho a los recursos.

Incremento del ROI de IT

Mayor beneficio por inversión alineado a mejores prácticas ITIL



Nuestras Soluciones



Service Desk

Software de gestión de incidentes y solicitudes fácil de usar, centrado en la resolución de problemas y la gestión de ahorro de tiempo.



Assets

Una solución de ITAM que permite administrar, controlar y proteger los activos de TI de la organización.



Insight

Descubre y centraliza todo lo que debes saber sobre activos físicos, virtuales y cloud en una misma plataforma.

InvGate en el mundo



HQ en Buenos Aires, Argentina



Presencia local en USA, México y Chile



+2000 clientes en más de 50 países y 5 continentes



Más de 100 partners alrededor del mundo



Cientes satisfechos

“El software de mesa de ayuda más flexible jamás escrito. Si puedes pensarlo, lo hará. Fácil de usar. Capacidad para crear varias divisiones de la mesa de ayuda para mantener separadas las solicitudes de servicio. Una sola parada para todas nuestras necesidades. Muy buen producto.”

Jeffrey Uchtman
Columbus Public School

“El producto que tengo es increíble por su simplicidad y eficacia desempeñando exactamente lo que promete, y lo hace con mucha más capacidad y facilidad de uso que las soluciones "top of the class.”

Curtis Larsen
ABITEC

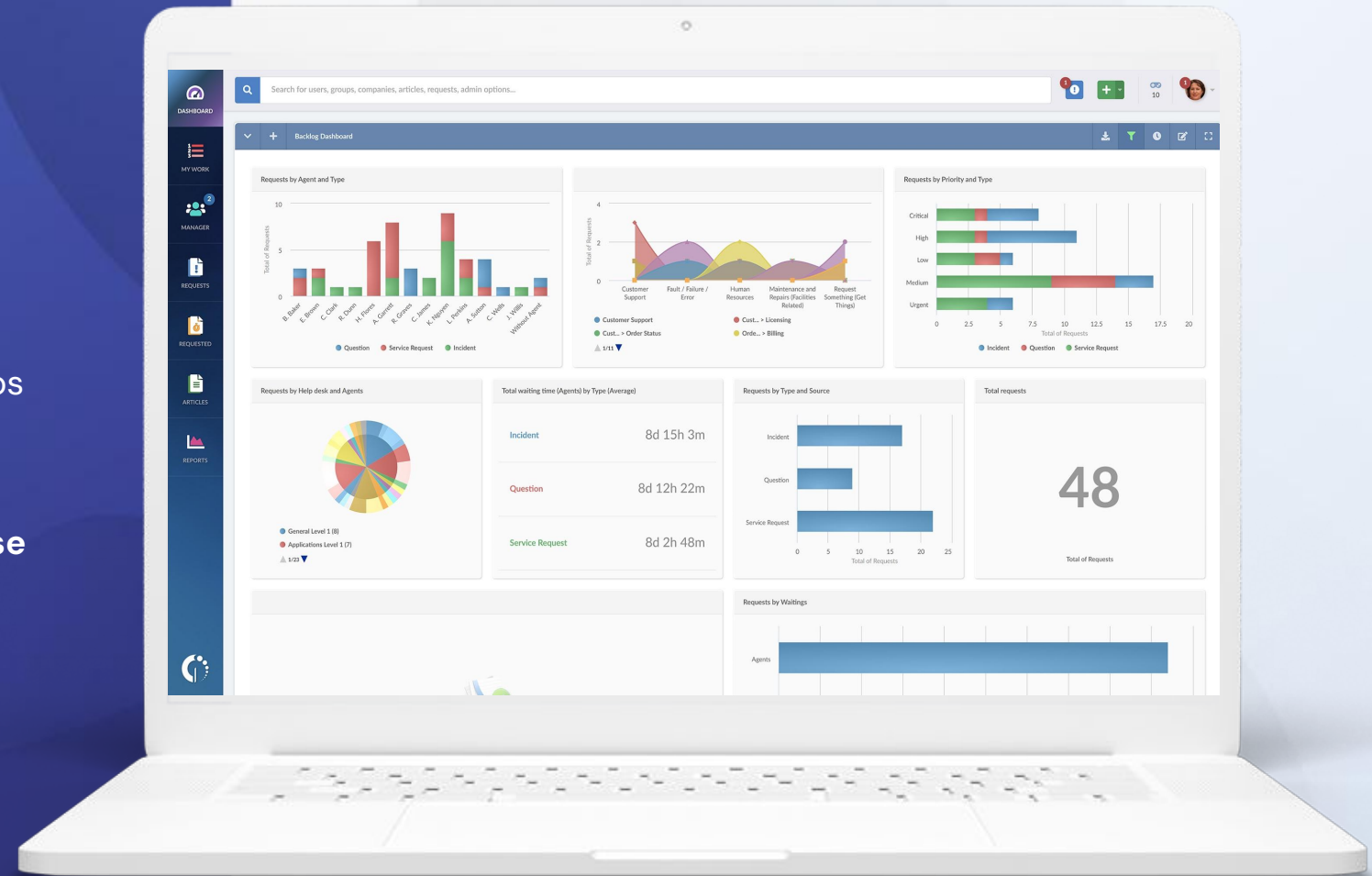


Nuestros clientes



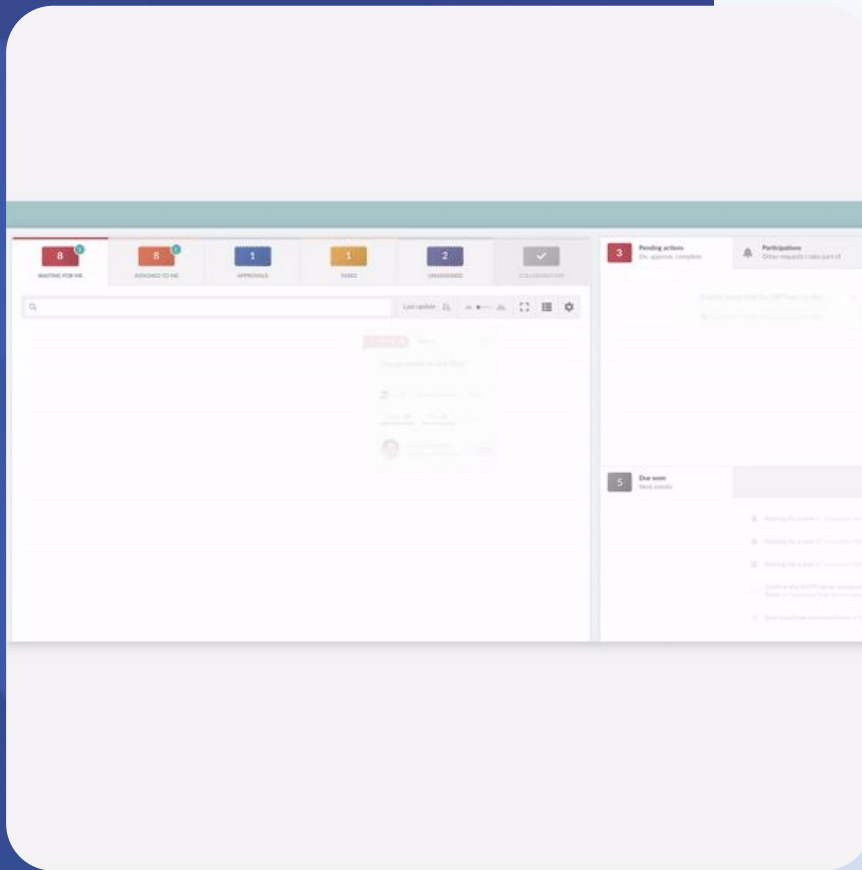
invgate SERVICE DESK

InvGate Service Desk es una solución alineada a los protocolos ITIL que ayuda a organizaciones de todos los tamaños a administrar, analizar y automatizar sus servicios para un mejor **Enterprise Service Management**. Su interfaz intuitiva y fácil implementación permiten a los equipos trabajar de manera colaborativa resolviendo problemas más rápido y mejor.



Mejor Soporte

Ticket Management



● Notificaciones inteligentes

Recibe notificaciones en el portal, a través de e-mails o en forma de breaking news.

● Colaboración entre usuarios

Escala los problemas a las personas indicadas para resolverlos y pide autorizaciones a otros usuarios, mientras mantienes un historial pormenorizado del incidente.

● Multi-departamento/organización

Asigna reglas automáticas a los usuarios de un departamento, región u organización dentro de tu estructura para que sean atendidos por la mesa de ayuda que le corresponde.

● Ticket Management Inteligente

Dirige los tickets al agente o agentes más apropiados en función de cualquier combinación de factores como el grupo de usuarios, la gravedad o el tipo de ticket.

Mejores Interacciones

Knowledge Management & Self-service portal

● Catálogo de Servicios

Organiza los servicios disponibles detalladamente para mejorar la interacción de los usuarios con los departamentos de tu organización.

● Información en Tiempo Real

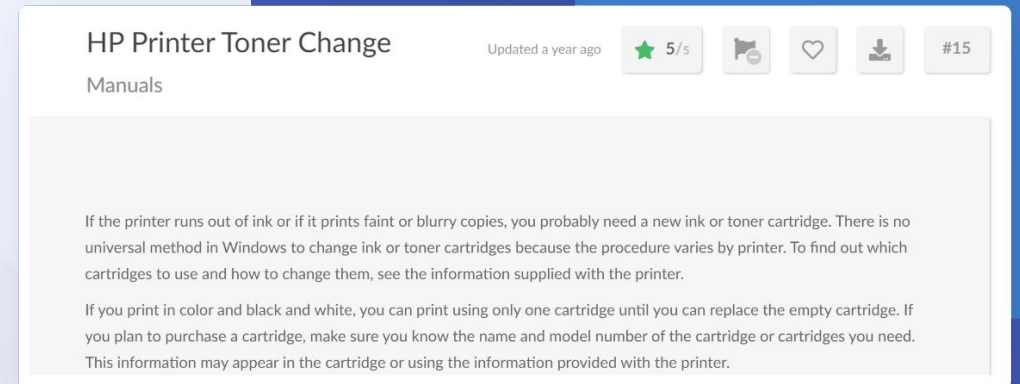
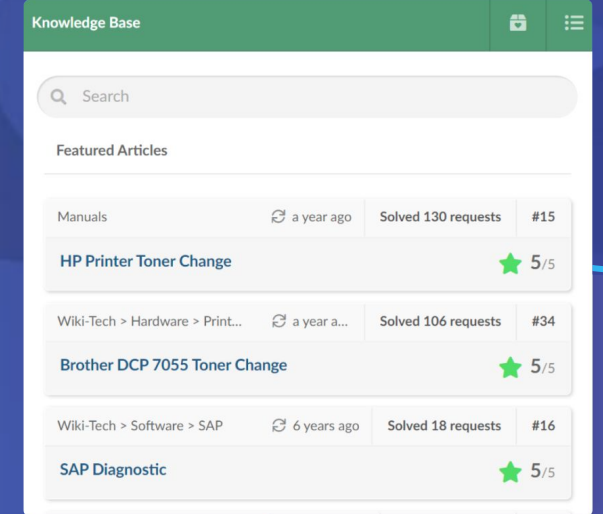
Visualiza el estado de tus solicitudes en tiempo real en el portal y como notificaciones en la casilla de correos.

● Sugerencias Inteligentes

A medida que los usuarios crean una nueva solicitud de autoservicio, la base de conocimientos de InvGate sugiere de manera proactiva artículos útiles en tiempo real.

● Experiencia de Usuario

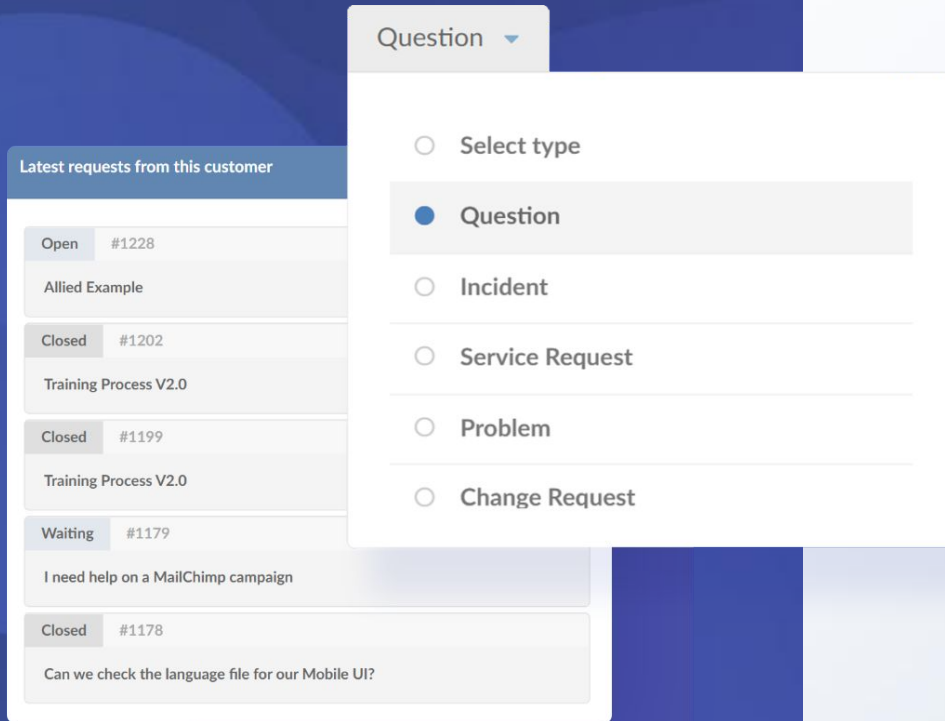
Nuestro moderno portal está diseñado para ser intuitivo y facilitar la adopción de todos los usuarios de la organización.



I still want to create my request

That solves my request!

Alineación con ITIL 4



● Change Management

Permite la inclusión de partes relevantes a medida que los RFC avanzan en el ciclo de vida del cambio, incluido un CAB multifuncional cuando sea necesario.

● Incident Management

Registra, administra e informa sobre los problemas de TI que están afectando a tu empresa y a su gente

● Cumplimiento de Solicitudes

Separa las solicitudes de servicio de los problemas del usuario final para garantizar que el soporte de TI pueda enfocarse en los tickets más importantes que tienen pendientes.

● Problem Management

Identifica los tipos de incidentes recurrentes como problemas y abordarlos temprano y antes de que se conviertan en problemas.

Más productividad para agentes

Workflows & SLAs

● Rastreo de Tiempos

Proporciona información crítica para la gestión del rendimiento o la mejora de procesos, como la identificación de equipos con bajo rendimiento o cuellos de botella en los procesos.

● Gamificación

Dinámicas para recompensar al personal, con incentivos virtuales o tangibles por completar tareas que contribuyan a los objetivos generales del equipo, departamento o empresa.

● Workflows

Genera workflows automatizados para gestionar las solicitudes de los usuarios. Facilita los procesos de las diferentes áreas de la organización.

● Indicadores Visuales

Visualización de los tiempos pre acordados de respuesta para una mejor distribución y priorización del trabajo entre los agentes de la mesa de ayuda.

Onboard New Employee



