Jira Service Management

Repensando ITSM

Cómo las organizaciones líderes se modernizan con Atlassian

Índice

Introducción 03

Inter 04
Automatización, buenas soluciones y autoservicio para ampliar el volumen y la satisfacción al mismo tiempo.

Twitter 09
El camino para simplificar la comunicación y reducir drásticamente el volumen de emails.

Puppet Labs 12
La implementación en seis semanas permitió resolver llamados un 67% más rápido.

Nextiva 15
La adopción de nube para ampliar el potencial de escala y ahorrar miles de dólares todos los años.

Clip 24
Clip, la fintech líder en México, transforma su ITSM para apoyar el crecimiento acelerado con agilidad y calidad de servicio

Próximos Pasos 30



Introducción

Con el surgimiento de los servicios basados en software, atender la demanda de altas expectativas de los clientes y servicios siempre disponibles es más importante que nunca. Para adaptarse a estos rápidos cambios, los equipos de TI se están transformando para ofrecer excelentes experiencias al usuario, entregar nuevos servicios con agilidad y aumentar el flujo de trabajo y el valor de los negocios.

Con la solución de ITSM de Atlassian, los equipos de TI obtienen:

- Velocidad para seguir el ritmo del sector y entregar un servicio excepcional con rapidez
- Flexibilidad para moldear los procesos y adaptarse a la forma en que trabaja el equipo
- Mayor colaboración entre los equipos, especialmente los de desarrollo y de TI, para resolver solicitudes y problemas con rapidez
- Menos tiempo de evaluación a través de una plataforma intuitiva y accesible para toda la empresa

En este e-book, descubre cómo las empresas líderes de todos los sectores y tamaños transformaron la gestión de servicios con Atlassian y lograron beneficios como:

+10x
más resoluciones de llamados, con productividad ampliada por la automatización y el autoservicio

94%
de satisfacción del cliente con la gestión de los servicios de TI.

+7500
llamados resolvidos automáticamente en solamente 8 meses de implementación.

+50 mil
dólares de ahorro anual con la migración para Atlassian Cloud.

+80%
de reducción en el volumen de e-mails para el soporte técnico, pasando de un 95% para un 15% de los llamados.

82%
de reducción en cambios emergenciales en el primer año de implementación.

Inter

Cómo Inter escala el servicio al tiempo que se centra en la satisfacción de todos los clientes: dentro y fuera de la empresa.

inter

SECTOR
Fintech

UBICACIÓN
Brasil

NÚMERO DE USUARIOS
1.000

PRODUCTOS
Jira Software,

Jira Service Management,

Confluence

De banco digital a plataforma de servicios integrados: Inter se reinventó y crea lo que simplifica la vida de las personas. Ya sea para cuidar las finanzas, comprar en línea, comprar un seguro o realizar inversiones.

Con más de 7,2 millones de clientes, Inter se apoya en las robustas plataformas digitales para brindar su portafolio completo de servicios financieros, además de un amplio marketplace con ofertas que van desde la venta de aparatos electrónicos hasta billetes de avión.

Carlos Pedrosa, gerente ejecutivo de Gobernanza de TI, comenta que uno de los principales desafíos diarios de la empresa siempre ha sido tener la agilidad para lanzar una enorme cantidad de productos y crecer exponencialmente, manteniendo los controles que requiere una institución financiera.

Entonces, cuando el número de clientes comenzó a crecer, el equipo de TI supo que necesitaba tener todo conectado y distribuido para brindar soluciones al ritmo que requería el negocio.

> “Comenzamos a alejarnos de la cultura de mando y control hacia un modelo de confianza y descentralización de las estructuras.”
>
> **CARLOS PEDROSA** – Gerente Ejecutivo de Gobernanza y Plataforma de TI

Era el momento de establecer dinámicas ágiles, seguras y colaborativas también en el servicio a los clientes internos.

Algunos equipos ya utilizaban Jira Software de forma autónoma para gestionar sus proyectos ágiles y el equipo de gobernanza imaginaba que la herramienta sería parte de la transformación de alguna manera. Pero pronto se dio cuenta de que Jira Service Management también podría ayudar. Y tal vez debería ser el punto de conexión de los diferentes equipos.

En ese momento, la Gestión de Servicios de TI no era tan transparente como debería ser y la rápida expansión del negocio ya presionaba a los equipos de tecnología.

> “Sabíamos que sería inútil tener una aplicación increíble para nuestro público externo sin atender a nuestro público interno con la misma calidad.”
>
> **GUILHERME XIMENES,** CTO de Inter

Inter revisó los procesos y, en aproximadamente cuatro meses, implementó una potente y amigable Central de TI que anima a los usuarios a responder preguntas rápidas cuando solicitan la ayuda de TI.

Esto permitió que todos se sintieran escuchados al tiempo que facilitaban información valiosa para clasificar, optimizar y, como consecuencia, automatizar los procesos de servicio.

A lo largo del primer año de funcionamiento de la Central de TI, la empresa triplicó el número de clientes y lanzó importantes innovaciones tecnológicas, como la Super App con marketplace y la tarjeta de pago por aproximación.

El equipo de colaboradores creció, los proyectos se multiplicaron y las demandas de la Central de TI siguieron el ritmo acelerado del negocio, pasando de 750 llamadas mensuales a un promedio de 8000. Aun así, el equipo pudo evolucionar el estándar de servicio de alrededor del 80% del SLA a un promedio del 95%.

Una Central de TI preparada para los mayores desafíos

Paulo Laurentys, gerente ejecutivo de Seguridad de la Información y Gobernanza de Datos, considera que la visibilidad de las métricas y la fácil integración entre las diferentes soluciones de Atlassian fueron fundamentales para automatizar el servicio a múltiples llamadas desde la Central de TI, incluido el proceso de liberación de acceso remoto.

Un logro que resultó ser muy importante en el momento de la pandemia, cuando Inter necesitaba migrar a todo el equipo al home office. Los mil colaboradores solicitaron acceso remoto prácticamente el mismo día, generando un pico de demanda que, en lugar de sobrecargar el servicio, se resolvió sin esfuerzo, de forma 100% automatizada.

Ocho meses después de la primera automatización, ya se habían atendido más de 7500 demandas sin interferencia humana.

Christian Pinheiro, gerente de Gobernanza y Monitoreo, considera que la Central de TI ya se ha convertido en el principal punto de apoyo para aprobación, solicitudes, resolución de problemas y visibilidad de los indicadores de la empresa.

A través de la Central, el equipo de Gestión supervisa los indicadores y el desempeño, como SLA, backlog, tiempo de espera y resolution day. En menos de dos años, la Central ha atendido cerca de 90 mil llamadas e inspirado equipos fuera del área de Tecnología.

En la actualidad, la oficina de procesos, el área de medios de pago, el área de Customer Experience, Digital Experience, Planificación Financiera y más de 30 equipos diferentes de Inter ya están utilizando Jira Service Management para optimizar sus procesos de servicio.

Según Guilherme Ximenes, CTO de Inter, seguir desafiando el paradigma de la estabilidad con innovación continuará siendo la fórmula para el crecimiento acelerado de la empresa.

> “Es necesario tener organización; de lo contrario, este aumento en la dimensión del trabajo genera un problema enorme. Atlassian te ayuda a equilibrar eso.”

Al integrar las diversas herramientas de Atlassian, el equipo de gestión puede garantizar la estabilidad de la plataforma, tener en unos pocos clics los indicadores que necesita y crear un potente entorno de comunicación y colaboración sin perder el control.

Hoy, no importa si una demanda de tecnología será resuelta de forma automatizada, por el equipo de servicio, por los desarrolladores colaborando en Jira o, incluso, a través de un proyecto en Advanced Roadmaps, los equipos colaboran, resuelven problemas y crean juntos, utilizando las herramientas que necesitan para hacerlo.

En Inter, la colaboración allana el camino para combinar el crecimiento, la agilidad y la innovación de una startup con la confiabilidad que los clientes exigen de una institución que ofrece servicios financieros.

De
750
a
8 mil
servicios mensuales

80%
a
95%
en el SLA de servicio

7500
llamadas resueltas automáticamente en 8 meses

82%
de reducción en cambios de emergencia de marzo de 2019 a marzo de 2020

Twitter

Twitter reduce el volúmen de correos electrónicos enviados por temas de soporte en un 80 % mediante Jira Service Management



SECTOR
Medios de comunicación y entretenimiento

UBICACIONES
30 oficinas en todo el mundo

PRODUCTOS
Jira Service Management

Jira Software

Confluence

La red social Twitter tiene la misión de ofrecer a todo el mundo la capacidad de crear y compartir ideas e información al instante.

Desafío
En Twitter, la comunicación interna entre los empleados y el equipo de TI era de todo menos instantánea. “Lo llamábamos 'el agujero negro'”, cuenta Alex Stillings, director de TI. El equipo interno de TI de Twitter se tuvo que enfrentar a una avalancha de solicitudes abrumadora cuando la empresa pasó de tener 900 a 3600 empleados en solo dos años. El pequeño equipo de TI tuvo que gestionar unos 25 000 tickets: aproximadamente 2000 tickets por agente en un año. La empresa necesitaba una forma de seguir prestando un gran servicio a los empleados mientras no paraba de crecer.

Al igual que en otras compañías, en Twitter se usaba el correo electrónico para solicitar asistencia interna sin una forma sencilla de realizar un seguimiento de las solicitudes, gestionarlas o dirigirlas al agente pertinente. A menudo, los agentes y empleados se tenían que poner en contacto varias veces para aclarar una cuestión antes de que un agente pudiera siquiera empezar a solucionar el problema.

Solución

Twitter optó por Jira Service Management de Atlassian para contar con una solución intuitiva y escalable de portal del cliente. La adopción rápida era fundamental y en Twitter quedaron encantados con los resultados inmediatos. Jira Service Management tuvo una tasa de adopción del 80 % por parte de los empleados de Twitter. Les encantó la interfaz simple y fácil de usar, y al equipo de TI le fascinó recibir menos mensajes de correo electrónico. Con las solicitudes que llegaban a través de Jira Service Management, los tickets contenían toda la información correcta, iban a las colas correspondientes y se dirigían a las personas pertinentes.

A medida que Jira Service Management prosperaba en el departamento de TI, otros equipos se dieron cuenta de las ventajas que suponía adoptarlo. Más de 100 equipos, entre los que se incluyen los de Recursos Humanos, Adquisiciones e Instalaciones, utilizan Jira Service Management en Twitter.

> “Se produjo un descenso drástico en el soporte por correo electrónico. Antes, el 95 % de este se realizaba por correo electrónico; ahora, solo el 15 %.” **ALEX STILLINGS** – Gerente de TI, Twitter

Ventajas

Aparte de la reducción sustancial de las solicitudes de soporte enviadas por correo electrónico, la integración de Jira Service Management con Confluence proporcionó otra gran ventaja. El equipo interno de TI de Twitter puede desviar una serie de tickets al hacer aparecer automáticamente artículos de la base de conocimientos etiquetados con palabras clave relevantes. El hecho de que los empleados puedan resolver sus propios problemas a través del autoservicio supone una gran ventaja para todos.

“Estamos entusiasmados con nuestra base de conocimientos. Si un usuario entra y escribe una pregunta, [Jira Service Management] enseña esos artículos al usuario para intentar reducir el volumen de tickets y ayudarle a obtener ayuda por sí mismo. Es un gran triunfo para nosotros”, afirma Stillings.

> “Jira Service Management puede realmente aumentar la eficiencia de tu equipo y escalar con facilidad los tickets para satisfacer las necesidades de la empresa.”

Puppet Labs

Puppet Labs resuelve tickets un 67% más rápido con Jira Service Management



SECTOR
Tecnología de la información

UBICACIÓN
Portland, OR

PRODUCTOS
Jira Service Management

Confluence

Jira Software

Puppet Labs, creadora de software de automatización de TI local y en la nube, se encontró en una encrucijada cuando más que triplicó su tamaño. Al pasar de una pequeña startup de tecnología a una empresa respaldada por capital de riesgo con más de 300 empleados, necesitaba escalar los canales de soporte mientras mantenía los niveles de servicio.

Desafío
Durante los primeros días, los clientes de Puppet Labs registraron informalmente problemas de soporte, es decir, de la forma en que pudieron. Por correo electrónico, por chat, por llamadas telefónicas, e incluso a través de visitas aleatorias e inesperadas al equipo de operaciones: **todo fue motivo de crítica.** Sin embargo, a medida que la empresa crecía, monitorear todos los canales de comunicación se convirtió en un gran dolor de cabeza. La empresa necesitaba crear un equipo de help desk dotado de los sistemas adecuados.

Solución
El equipo de desarrollo de Puppet Labs ya usaba Jira y Confluence. El nuevo equipo de help desk se preguntaba: "¿Acaso Jira Service Management encajaría bien con el soporte al cliente?" La respuesta fue sí.

En solo seis semanas, el equipo implementó Jira Service Management en toda la empresa y pronto vio los resultados. Con los productos de Atlassian, Puppet Labs pudo simplificar los flujos de trabajo, agregar eficiencias importantes y ayudar a los clientes rápidamente.

Al ser fácil de usar, el portal del cliente permite a los clientes archivar tickets de forma rápida y precisa. Con el autoservicio habilitado, los clientes de Puppet Labs también pueden buscar documentos utilizando la Base de Conocimiento de Confluence existente del equipo de soporte. Esto permite al equipo desviar el trabajo innecesario y concentrarse en tareas más complicadas.

Beneficios

> “Desde la implementación de Jira Service Management, nuestro número de tickets resueltos ha aumentado en casi un 67%, lo que es una señal de que el equipe de help desk realmente pudo realizar más trabajos.”

NICK CUNNINGHAM – Gerente de TI, Puppet Labs



Nextiva

Una plataforma, cero fricción: cómo Nextiva usa la nube de Atlassian para el escalado y la entrega

SECTOR
Tecnología

UBICACIÓN
Scottsdale, AZ, EUA

TAMAÑO DE LA EMPRESA
1000

NÚMERO DE USUARIOS
1000

PRODUTOS
Confluence

Jira Software

Jira Service Management

Opsgenie

Statuspage

Bitbucket

Atlassian Access

Descubre cómo Nextiva usó una solución completa en la nube de Atlassian para doblar su infraestructura y aumentar su eficiencia, ahorrando de US$ 50 mil a US$ 100 mil por año.

Nextiva, una empresa líder en comunicaciones corporativas, ofrece uno de los mejores sistemas de telefonía en la nube del mercado, con un servicio galardonado. Además de recibir docenas de elogios, incluido un récord de cuatro premios Stevie® para ventas y servicio al cliente en un año, la empresa mantiene un índice de satisfacción del cliente del 94%, y el 90% de los clientes dicen que recomendarían Nextiva a otros, un resultado directo de poner el servicio y el soporte en el centro de la cultura de la empresa.

Los clientes eligen Nextiva debido a este compromiso de ofrecer servicios de primera línea y resolver un problema típico de la tecnología VoIP: la cantidad de tiempo y dinero que a menudo se requiere para gestionar diversas plataformas de comunicación en múltiples equipos. La misión de Nextiva es resolver este problema **“construyendo el futuro de cómo los negocios y la tecnología trabajarán juntos. Una plataforma, un espacio de trabajo, cero fricción.”**

La empresa casi duplicó su fuerza laboral en tres años y gastaba más tiempo, esfuerzo y recursos para gestionar las herramientas internas. Además, el cambio entre los sistemas solía afectar a la productividad de los empleados y dificultar cada vez más la entrega del servicio excepcional que se espera de ellos. Para seguir siendo competitiva y mantener un desempeño y una confiabilidad superiores a los clientes, Nextiva necesitaba soluciones maduras de servicio y desarrollo.

> **“Uno de los valores centrales de Nextiva es la simplicidad. El conjunto de productos de Atlassian y las potentes integraciones ayudan a garantizar que siempre nos aferremos a ese valor.”**
>
> **JOSH COSTELLA** – Especialista Senior en Soluciones Atlassian

Desde la creación de un ecosistema centralizado, integrado y basado en la nube, Nextiva ha mejorado enormemente la eficiencia del equipo y el desempeño del sistema, al tiempo que ha ahorrado como mínimo 100 horas y hasta US$ 100 mil en costes de software al año. Con más velocidad y economía, el equipo finalmente tiene la libertad de enfocarse en la entrega de valor a los clientes, en lugar de gestionar los procesos internos y la tecnología, un avance importante que ayudará a la empresa a seguir escalando mientras mantiene un servicio de cinco estrellas.

Centralización para evitar el caos

Cuando Josh Costella, especialista senior en soluciones de Atlassian, ingresó en Nextiva a finales de 2017, estaba entusiasmado por el rápido crecimiento de la empresa. "El crecimiento al ritmo que estábamos experimentando es sorprendente", recuerda. “Intentas sobrevivir y hacer lo máximo lo más rápido posible, forzar la entrada en el mercado y obtener un punto seguro mientras los negocios y la innovación se mueven rápidamente a tu alrededor.”

Para aprovechar el ritmo y maximizar la colaboración con objetivo de entregar más rápidamente soluciones con visión de futuro, Nextiva invirtió en la transformación ágil mientras desarrollaba equipos alrededor del mundo. Mantener la agilidad, sobre todo entre equipos distribuidos, trajo consigo todo tipo de nuevos desafíos: ¿Cómo podemos alinear nuestro conjunto de herramientas con nuestras prácticas ágiles para respaldar la colaboración, la comunicación, la flexibilidad y la mejora continua? ¿Y cómo podemos asegurarnos de que nuestros equipos globales tengan una experiencia consistente y totalmente respaldada, como si estuviéramos bajo el mismo techo?

El equipo de Nextiva tenía herramientas a su disposición, pero no tenía una solución que cubriera completamente las necesidades de todos. El departamento de tecnología tenía acceso a Confluence y Jira Software Server (autoalojado en AWS), pero había preocupaciones relativas al desempeño y a la seguridad porque se hacía con poca frecuencia el mantenimiento del hardware y del software. De esa manera, los empleados optaron por utilizar el correo electrónico, documentos dispersos y otras herramientas que preferían. Esta solución hizo que fuera difícil mantener la información organizada y de fácil acceso.

Cuando Josh se unió al equipo, James Charles, vicepresidente de ingeniería de software en Nextiva, le asignó la tarea de resolver estos problemas poniendo a todos en una plataforma central e integrada donde los equipos pudieran comunicarse, documentar información y gestionar proyectos. James era un entusiasta de Atlassian, y Josh tenía una amplia experiencia como consultor y administrador de Atlassian. Combinando el historial de ambos con el hecho de que Confluence y Jira Software ya existían en Nextiva (aunque subutilizados), la elección fue sencilla.

Una solución completa de DevOps e ITSM

Durante los siguientes cuatro meses, Josh y el equipo trabajaron muy duro para preparar e integrar a toda la empresa con Atlassian. Comenzaron consolidando la documentación y el intercambio de conocimiento en Confluence y ayudando a trasladar la TI de Rally a Jira Software para gestionar proyectos y seguir elementos.

94%
satisfacción del cliente

90%
de los clientes recomendaría el Nextiva

Migración completado en menos de
24h
a la nube de Atlassian

Ahorros de US$
50 mil
a US$
100 mil
al año al cambiar a Nube de Atlassian

“Los mayores desafíos de Rally eran que no teníamos un administrador y no había mucha explicación sobre cómo estaba organizado. Necesitábamos una mejor estructura para distribuir el trabajo, generar informes y monitorear a los equipos y el progreso”, explicó Josh. Para enfrentar estos desafíos, trabajó con el departamento y Atlassian para reunir a los sistemas y los equipos de operaciones de TI y desarrollo.

En general, la adopción de prácticas y herramientas de DevOps resulta en una mejor colaboración, velocidad, economía, estabilidad y otros beneficios importantes. Esta acción también puede crear nuevos desafíos, como más reuniones, actualizaciones manuales y cambios de contexto. Para maximizar los pros y minimizar los contras, Nextiva integró Bitbucket con Jira Software para que los desarrolladores no solo pudieran almacenar e implementar el código, sino también asignar tickets a otras personas y ver comentarios sin salir de Bitbucket.

> **“Ser capaz de crear flujos de trabajo en Jira y ver cómo estos elementos se relacionan con lo que sucede en Bitbucket es increíble. Uno de los mayores beneficios para mí es tener confirmaciones reales con el elemento de Jira en el mensaje de confirmación.”**
>
> **KYLE GENGLER** – Ingeniero Senior de DevOps

Al ver el potencial de Atlassian para beneficiar a otros equipos, Josh se asoció con Catherine White, especialista en soluciones de Atlassian, y Jen Lang, gerente senior de proyectos, para combinar Jira Software con Opsgenie y Jira Service Management a fin de obtener procesos de gestión de cambios e incidentes más estructurados y simplificados. Ahora, cada vez que un empleado envía un incidente al soporte, el solicitante debe designar la gravedad del incidente y los componentes afectados.

Con base en estos datos, Opsgenie alerta al equipo adecuado de operaciones de TI haciendo referencia al horario del equipo y notificando a los empleados de guardia. Los miembros del equipo también pueden enviar tickets a la gestión si se necesita una respuesta más rápida para garantizar que se cumplan los acuerdos de nivel de servicio.

Además de mejorar la gestión de incidentes, Jen y Catherine aprovecharon Jira Service Management con el plug-in de Automation (ahora una funcionalidad integrada) para hacer que el proceso de gestión de cambios de Nextiva sea más eficiente.

En un solo flujo de trabajo, los empleados pueden seleccionar un tipo de elemento y uno de los cuatro tipos de cambios. El ticket de cambio se envía a través de diferentes partes del flujo de trabajo según requisitos, validadores y condiciones especificados.

Los mensajes de Slack también se activan para las partes correctas si un ticket excede el tiempo máximo de modificación para que un miembro del equipo pueda resolverlo rápidamente. Josh define la solución de Jen y Catherine como **"uno de los flujos de trabajo más elegantes que he visto."**

Equipos diversificados facilitan nuevas eficiencias
Después de ver las mejoras que experimentaron desarrollo y TI, los departamentos en Nextiva comenzaron a utilizar Atlassian para facilitar nuevas eficiencias y entregar servicios aún mejores a sus equipos.
Confluence fue una de las primeras soluciones que se popularizó en Nextiva.

> “Confluence ha pasado de ser una herramienta utilizada solo por la organización tecnológica a ser una herramienta corporativa utilizada por toda la empresa. Tenemos un lugar centralizado para que todos los equipos y departamentos documenten, monitoreen y colaboren en Nextiva en su conjunto.”

CATHERINE WHITE – Especialista en Soluciones Atlassian

Jira Software actúa como el plan unificador que ofrece una amplia visibilidad. Los equipos utilizan Jira para todo, desde la gestión de soporte interno y eventos hasta viajes de empleados y solicitudes de cursos de formación y capacitación. Además, todo el soporte (dentro y fuera de la tecnología), operaciones, RR. HH., ingeniería de soluciones para clientes, diseño y administración recurren a Jira Service Management y a las integraciones del software con otras herramientas de Atlassian para enviar, monitorear y resolver solicitudes de servicio rápidamente.

“Con las integraciones y la automatización de Atlassian, nuestro equipo pasa menos tiempo alternándose entre aplicaciones”, dice Max Hurst, gerente de infraestructura de tecnología de la información. "También es positivo que podamos compartir la misma plataforma con toda la empresa para trabajar de manera más eficiente". Catherine añade: “Ha sido muy útil tener todas las integraciones y hacer que todo funcione a la perfección. Nuestra vida se ha vuelto mucho más fácil.”

> “Ciertamente hay más tranquilidad con respecto a la estabilidad y al desempeño de todas las herramientas.”
>
> **CATHERINE WHITE** – Especialista en Soluciones Atlassian

O Jira Software atua como o plano unificador que oferece visibilidade abrangente. As equipes usam o Jira para tudo, desde o gerenciamento de suporte interno e eventos até viagens de funcionários e solicitações de cursos de formação e treinamento. Além disso, todo o suporte (dentro e fora da tecnologia), operações, RH, engenharia de soluções para clientes, design e administração recorrem ao Jira Service Management e às integrações do software com outras ferramentas da Atlassian para enviar, monitorar e resolver solicitações
de serviço com rapidez.

Una migración tranquila a la nube brinda seguridad y ahorro

A medida que el uso de Atlassian se ha expandido en Nextiva, el equipo de Josh ha comenzado a planificar con anticipación para adaptarse al crecimiento actual y al futuro escalado. "Sabíamos que para casi duplicar nuestras necesidades de infraestructura y rendimiento, el coste y el esfuerzo también se duplicarían", recuerda. “Tuvimos que elegir: escalar trasladándonos a Data Center, lo que supondría más costes y esfuerzos, o depender de Atlassian para todas las necesidades de alojamiento y tener la tranquilidad de seguir adelante. Elegimos la segunda opción.”

Durante los meses siguientes, Josh, Catherine y sus equipos se prepararon para la migración a la nube, limpiando los espacios de trabajo y plug-ins, reescribiendo scripts e implementando nuevos procesos para prepararse para el éxito después del lanzamiento. La transición también fue el momento perfecto para implementar Atlassian Access y Okta para un inicio de sesión único, un aprovisionamiento de usuarios más fácil y una seguridad mejorada.

Gracias a la limpieza y las pruebas previas, la migración se completó en menos de 24 horas. Josh dice: **"Nuestro CTO, Phil Steitz, dijo que de las cuatro migraciones a la nube que ha visto, esta fue la más tranquila."**

Nextiva quedó gratamente sorprendida por las mejoras de desempeño del sistema desde la consolidación de la tecnología y el traslado a la nube. “Ciertamente hay más tranquilidad con respecto a la estabilidad y al desempeño de todas las herramientas”, dice Catherine. “Por ejemplo, tenemos algunos informes EazyBI muy complejos con cálculos significativos que requieren un uso intensivo de recursos, lo que provocó tiempos de espera. No hemos tenido un tiempo de espera desde la migración.”

Como esperaba la empresa, el traslado a la nube de Atlassian ha desbloqueado la capacidad de Nextiva para escalar al tiempo que ahorra tiempo y dinero. Según Chris Haley, gerente de DevOps, “uno de los mayores logros de nuestro equipo es que, al pasar a la nube de Atlassian, ya no necesitamos mantener nuestros propios servidores.

> “Sabíamos que para casi duplicar nuestras necesidades de infraestructura y rendimiento, el coste y el esfuerzo también se duplicarían. Tuvimos que elegir: escalar trasladándonos a Data Center, lo que supondría más costes y esfuerzos, o contar con Atlassian para todas las necesidades de alojamiento y tener la tranquilidad de seguir adelante. Elegimos la segunda opción.”
>
> **RICKY DYCUS** – Gerente de Producto de Tecnología

“Ahora tenemos más tiempo para concentrarnos en mejorar nuestro propio software, en lugar de cuidar la infraestructura local”. Josh agrega que los costes del software también se redujeron porque pagan solo por lo que necesitan.” Estamos ahorrando como mínimo entre US$ 50 mil y US$ 100 mil al año por habernos trasladado a la nube de Atlassian.”

Una plataforma, cero fricción

Ahora que Nextiva se ha consolidado con diferentes herramientas en una variedad de implementaciones para una plataforma integral en la nube de Atlassian, la empresa tiene la misma ventaja que ofrece a los clientes: **una plataforma, cero fricción.**

El ecosistema de Nextiva, unificado y estable con las soluciones de Atlassian, ha abierto nuevas formas de monitorear el trabajo y el progreso, compartir conocimiento y colaborar entre equipos y departamentos. Y con tanta flexibilidad para personalizar soluciones según necesidades específicas, Nextiva no solo ha aumentado el trabajo en equipo, la transparencia, la seguridad y el desempeño en la actualidad, sino que también ha sentado las bases para escalar con facilidad en el futuro.

Lo mejor de todo es que Nextiva ha duplicado su infraestructura y logrado estas mejoras ahorrando tiempo, presupuesto y recursos de inteligencia para enfocarse en la misión de la empresa: ofrecer soluciones de comunicación de alto nivel y un increíble servicio al cliente. “Uno de los valores centrales de Nextiva es la simplicidad.

> “El conjunto de productos de Atlassian y las potentes integraciones ayudan a garantizar que siempre nos aferremos a ese valor.”
>
> **JOSH COSTELLA** – Especialista Sénior en Soluciones Atlassian

No hay escasez de procesos y procedimientos en Nextiva, y estas herramientas nos permiten mantener la simplicidad para que la empresa pueda centrarse en ofrecer valor a los clientes en lugar de gestionar los procesos”



Clip

Clip, la fintech líder en México, transforma su ITSM para apoyar el crecimiento acelerado con agilidad y calidad de servicio

SECTOR

Fintech

UBICACIÓN

México

NÚMERO DE USUARIOS

400

SOLUCIÓN

ITSM

PRODUCTOS UTILIZADOS

Jira Service Management

Jira Software

Confluence

Statuspage

Opsgenie

Halp

Clip cambió la forma de hacer pagos con tarjetas en México, y para complementar un rápido crecimiento y un alto nivel de servicio a cliente: rediseñó su Gestión de Servicios de TI, combinando Jira Service Management con las mejores prácticas de ITSM.

La atractiva propuesta de valor de Clip generó una rápida expansión en la base de clientes, lo cual contribuyó a que el equipo interno escalara de decenas a cientos de empleados.

Con más personas en el equipo de tecnología y con los proyectos y clientes multiplicándose, la plataforma de service desk que proporcionaba soporte a Clip hasta entonces, dejó de ser suficiente.

La solución no era nativa en la nube, y no ofrecía la visibilidad del trabajo, las integraciones y la capacidad de personalización que el equipo necesitaba, por lo que se decidió que era hora de transformar los procesos de gestión y operación de Servicios de TI y seleccionar una plataforma que fuera capaz de ayudarlos a conquistar objetivos importantes para su estrategia:

- **Habilitar al Service Desk con las mejores prácticas y el enfoque en procesos de ITSM.**
- **Acelerar la resolución de incidentes, dando seguridad para el crecimiento de Clip.**
- **Ampliar el uso de la nube, centralizar la gestión y conectar herramientas y equipos.**
- **Garantizar autonomía para los equipos para personalización y automación de procesos.**

En aquel momento, los equipos ágiles y DevOps de Clip ya usaban Jira Software Cloud como herramienta central para el trabajo y habían logrado acelerar en gran medida el lanzamiento de productos y servicios para responder a las demandas del negocio.

Sin embargo, dar el siguiente paso: respaldar la entrega continua de valores y acelerar aún más la innovación, sin arriesgar la estabilidad, requeriría una administración de servicios de TI diferente a cualquier cosa que Clip hubiera experimentado.

Había otras soluciones en el mercado, pero Pedro Moya, Director de TI en Clip, dijo que al observar la fluidez con la que Jira Software conectaba a diferentes equipos, se les hizo muy atractiva la adopción de una plataforma ITSM basada en Jira.

> **“Jira Service Management nos proporcionó las bases que necesitábamos para lograr resultados positivos: integración entre diferentes herramientas y equipos, visión de crecimiento en la nube y facilidad de personalización y automatización”.**
>
> **PEDRO MOYA**
> Director de TI.

Las expectativas eran altas y Clip acudió a Atlassian para obtener lo mejor de Jira Service Management y crear una Gestión de Servicios capaz de dar soporte la alta velocidad que demandaba el negocio.

CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ITSM CAPAZ DE DAR SOPORTE AL CRECIMIENTO DE CLIP

Clip es el mejor aliado de los negocios mexicanos de cualquier tamaño e industria, ya que les permite aceptar pagos con tarjetas de crédito, débito y vales de forma rápida, fácil y segura. Gracias a esto, pueden ofrecer un mejor servicio, hacer crecer sus ventas y dar continuidad a sus operaciones, incluso en tiempos de incertidumbre.

Por lo tanto, el primer gran desafío del equipo fue garantizar la estabilidad y el rendimiento de la plataforma las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana.

Con la aplicación Jira Service Management, fue posible reformular la asistencia de un extremo a otro, conectando soluciones y equipos.

Con Opsgenie, el equipo de gestión de incidentes creó un centro único e integrado. Así, comenzó a controlar, comandar, monitorear y coordinar respuestas desde un punto centralizado, que recibe información de las más diversas herramientas y se conecta a Zoom, Slack, Jira Software y otros canales de Clip.

Aprovechando la conexión de Halp con Jira Service Management, los equipos de DevOps y Service Desk lograron transformar mensajes en solicitudes para colaborar y resolver problemas más rápidamente directamente desde Slack.

También, los estados comenzaron a compartirse en páginas amigables utilizando Statuspage, lo que permite a los equipos internos seguir el rendimiento de todos los componentes de las aplicaciones y el software de Clip en tiempo real.

> **“Jira Service Management reduce los pasos en el recorrido del incidente. Y eso se traduce en soluciones más rápidas y un servicio aún mejor para nuestros clientes”.**

PEDRO MOYA
Director de TI.

LA GESTIÓN DE SERVICIOS MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Jira Service Management también creó las condiciones para brindar excelentes soluciones a todos los equipos con portales personalizados, catálogos de servicios, manuales de soluciones y flujos de automatización inteligentes.

> **“Todos los equipos ya utilizan la plataforma para cualquier solicitud de TI. Además, muchos empezaron a expandir esta buena experiencia a flujos distintos dentro de sus propias áreas, como integración de nuevos empleados, contratos, marketing, solicitudes financieras, etc”.**

PEDRO MOYA
Director de TI.

IMPACTOS POSITIVOS DE LA NUEVA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI DE CLIP

La nueva estructura de Gestión de Servicios de TI de Clip permitió aplicar las mejores prácticas de ITSM a todo el flujo de trabajo de los equipos, superar los desafíos de visibilidad, centralización de la gestión de incidentes y aceleración de nube, reducir el trabajo manual e impactar positivamente diversas dimensiones del trabajo de los Clippers.

Varios procesos relacionados con la operación del negocio, como la adaptación y expansión de la infraestructura en la nube de AWS, fueron completamente automatizados, y otros podían optimizarse en gran medida.

MÁS DE 90 % DE REDUCCIÓN EN EL TIEMPO PARA REGISTRAR NUEVOS USUARIOS

Se tienen un par de flujos de solicitudes automáticas para solicitar usuarios nuevos para acceder a AWS y solicitudes de usuarios para acceso a base de datos. Antes, los procesos de solicitud y creación de cuentas en Clip se hacían de forma manual y tomaban como máximo unas 24 horas una vez autorizada la solicitud, ya que se tenía que esperar la aprobación y contactar al usuario para obtener su respuesta, actualmente ese proceso se redujo a 30 minutos.

Cada vez podemos observar mayor reducción de errores, ya que hay menos variables involucradas en el proceso de creación de cuentas y ahora se generan automáticamente con las credenciales del usuario.

Al pasar a un modelo automatizado, los usuarios obtienen sus accesos de manera más rápida y pueden empezar a trabajar en sus labores diarias con mayor agilidad, esto impacta positivamente en su incorporación al comenzar a laborar en Clip.

MULTIPLICACIÓN DEL IMPACTO POSITIVO CON UN ECOSISTEMA CONECTADO

El uso integrado de soluciones en nube Atlassian como Jira Software, Confluence y Jira Service Management, permitió crear un ecosistema conectado, colaborativo y de amplia visibilidad que ayudó a reforzar la cultura de innovación y agilidad, así como el enfoque en las necesidades del cliente.

La solución Pagos a Distancia, por ejemplo, se inspiró en las necesidades de los clientes que no disponían de comercio electrónico, pero que necesitaban realizar ventas en línea con las medidas de distanciamiento social.

Lanzada en pocas semanas, la solución permitió que empresas de todos los tamaños comenzaran a recibir pagos digitales, a través de enlaces seguros, que se pueden enviar a través de WhatsApp, mensaje o correo electrónico.

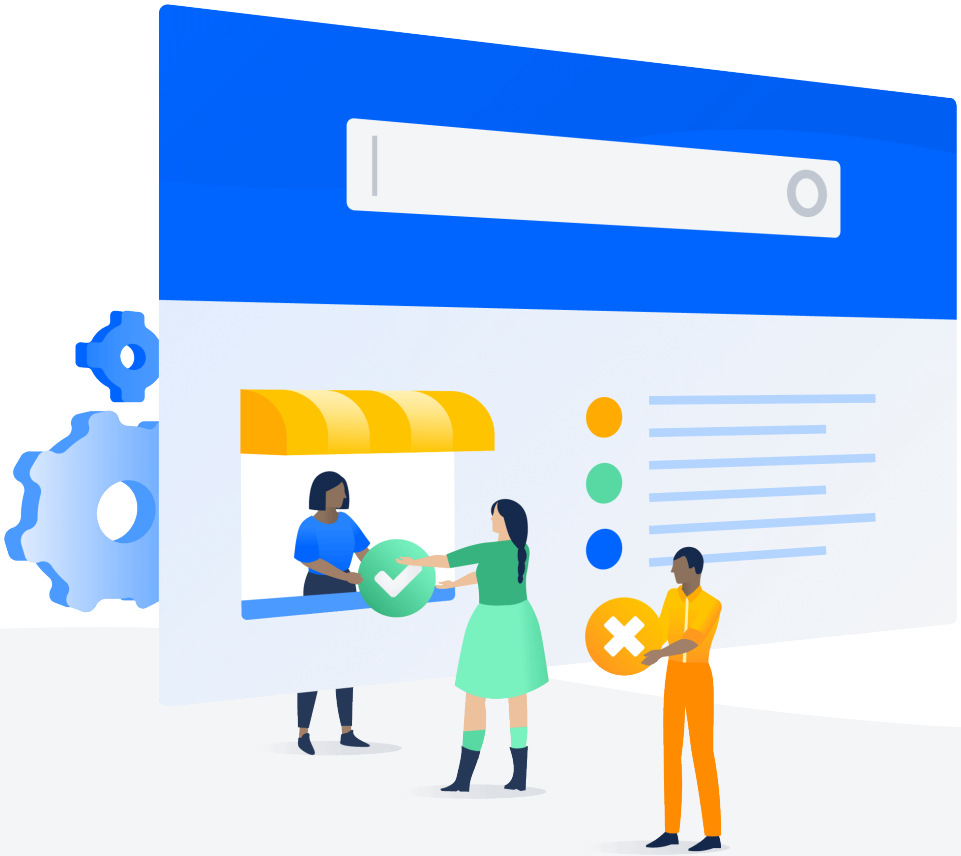
Combinando innovación y calidad, Clip utiliza las soluciones de Atlassian para mejorar sus procesos internos, y eso facilita que continúen trabajando en favor de la inclusión financiera y sigan ofreciendo las mejores herramientas a los comercios en México.

> **“Atlassian nos ayuda a trabajar de una manera más eficiente e integrada, especialmente para poder entregar nuevos y mejores productos a nuestros diferentes clientes”.**

PEDRO MOYA
Director de TI.

Próximos pasos

Ya sea que estés migrando desde una herramienta de ITSM legada o implementando una solución por primera vez, podemos ayudarte a modernizar las prácticas de TI de tu empresa para que puedas seguir el ritmo de los cambios en los negocios.



ATLASSIAN