

Caso de Éxito

MAVENIR

“Customer Service Management reduce el esfuerzo que los clientes de una empresa realizan y aumenta su satisfacción”

Cita de Liza Shomer, Support Orientation Manager de Mavenir



Ciente

Empresa | MAVENIR

Año de creación | 2005

Sector | Empresa de software para soluciones de redes de trabajo en la nube

Número de trabajadores | 2.500 empleados



Reto

Migrar su sistema de IT Service Management a Customer Service Management

Solución
servicenow



MAVENIR en cifras

5.000 Casos atendidos al mes

4 Países en los que Mavenir tiene equipos de proyecto

50.000 Migración de casos

150 Clientes a los que Mavenir provee de soluciones en la nube

300 Migración de contratos de servicios

El desafío de la migración

Mavenir necesitaba mejorar su servicio a los clientes ya que su sistema de IT Service Management (ITSM) no era flexible y dificultaba la realización de algunas tareas. Por ello, se decidió migrar todos los datos al Customer Service Management (CSM) y conseguir así que toda la información de sus clientes se centralizase en una sola plataforma.

Solución:

Conseguir así que toda la información de sus clientes se centralizase en una sola plataforma.



La solución perfecta para afrontar nuevos retos

Para esta transición, **Mavenir** tenía como objetivo principal la necesidad de **implementar una única solución con un proceso unificado que tuviera la capacidad de configurar indicadores para su posterior medición**. Y para llegar este punto, se tuvo que trazar un proyecto de implementación por etapas para reducir riesgos en una operación tan complicada como es la de una migración. **Se consiguió gracias al compromiso y la formación de los agentes clave y los usuarios finales**.

Los resultados no tardaron en llegar. **"Customer Service Management** redujo el esfuerzo que los clientes realizaban y aumentó su satisfacción gracias a un portal del cliente y a la conexión entre personas, flujos de trabajo y procesos", subraya Liza Shomer, Support Orientation Manager de la compañía. **Además, la capacidad de tener acceso a métricas y mecanismo de colaboración en tiempo real supuso un mejor conocimiento del cliente y de sus necesidades**.

La calidad y la flexibilidad que **Mavenir** buscaba en el cambio de plataforma se tradujo en la posibilidad de que **los datos de sus clientes se encontraron juntos y almacenados con todos sus contratos, servicios ofrecidos y compromisos de servicio**.

Gestionando el cambio

SilverStorm lleva trabajando en el entorno de **ServiceNow** desde hace más de 12 años, tiempo en el que ha adquirido la experiencia y la visión necesaria para hacer frente a cualquier tipo de reto. **Una migración como la que requería Mavenir no era sencilla pero SilverStorm** supo dirigirla hacia el éxito gracias a la transparencia, la segmentación del cambio y la puesta en marcha satisfactoria de cada una de las fases. "La verdad es que esta propuesta de migración a CSM fue la más convincente", destacan desde la compañía.

Todo el trabajo realizado desde el inicio ha permitido dar más valor a IT dentro de **Mavenir** y a su gestión de sus clientes. Durante toda la fase del proyecto, afirma Shomer, "**SilverStorm** ha destacado por su capacidad de trabajo, la profesionalidad de sus empleados, su actitud y su comportamiento ético". El resultado: excelentes beneficios en la gestión de **un cambio que parecía arriesgado pero del que se obtuvieron grandes mejoras en el rendimiento de la actividad de Mavenir**.



MAVENIR™