

Caso de éxito

Cómo ISA-Intefase integró la gestión de servicios con sus proyectos de TI para dar transparencia a sus clientes y facilitar la colaboración entre equipos.



SECTOR

Desarrollo de Software

LOCALIZACIÓN

Montevideo - Uruguay

NÚMERO DE USUARIOS

+100

PRODUCTOS

Jira Software

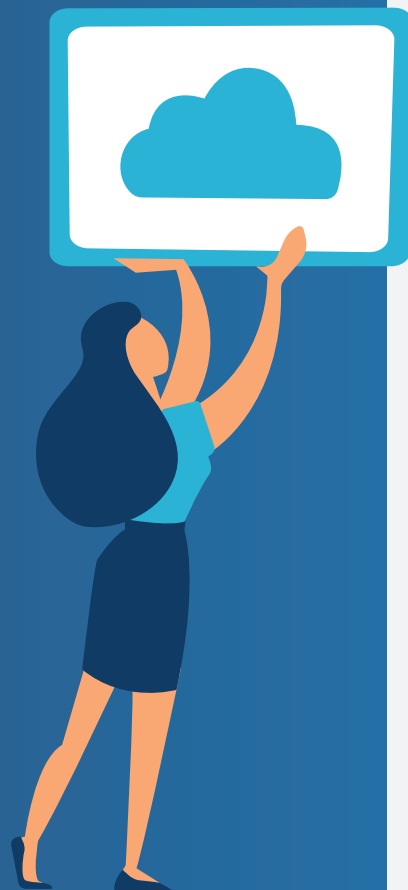
Jira Service Management

Confluence

Time Reports

AMBIENTE

Cloud



Cómo ISA-Intefase integró la gestión de servicios con sus proyectos de TI para dar transparencia a sus clientes y facilitar la colaboración entre equipos

Descubra cómo esta empresa de tecnología con más de 30 años en el mercado uruguayo utiliza Jira Software, Jira Service Management y Confluence para optimizar el trabajo en equipo, centralizar la información y facilitar la transparencia con sus clientes.

Fundada en los años 90, ISA-Interfase ofrece soluciones y consultoría en desarrollo de software para diversos usos y mercados.

Con un equipo que cuenta con más de 100 colaboradores y un esquema de trabajo híbrido, con proyectos que siguen metodologías ágiles o predictivas, ISA-Interfase tenía el desafío de unificar la visión del portafolio de proyectos para continuar creciendo sin descuidar la calidad.

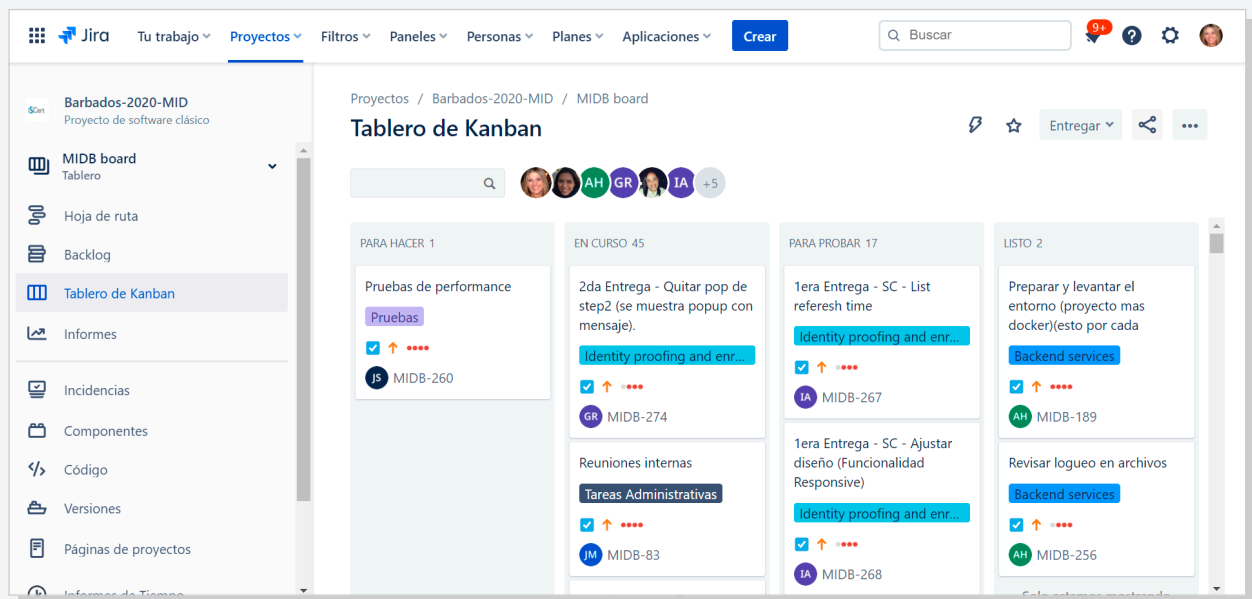


El valor de la información sin el costo de la burocracia

Las principales exigencias de los equipos requerían que la nueva solución permitiese mantener la información del proyecto de forma ordenada, centralizada y accesible a todos. El desafío era realizarlo esto sin generar más ruido, informes burocráticos o trabajo para el atareado equipo de desarrollo.

Después de recibir algunas recomendaciones de clientes, ISA-Interfase decidió poner a prueba a Jira Software y pidió el apoyo de Inco, colaborador de soluciones Atlassian, para analizar cómo la solución soportaría proyectos ágiles y proyectos tradicionales.

En un par de meses de planificación, Jira Software fue implantado en el modelo de nube, con adhesión inmediata de todos los equipos de desarrollo que comenzaban a trabajar en modalidad home-office por causa de la pandemia del coronavirus.



La amplia visibilidad les dio más autonomía a los equipos de desarrollo y les permitió a los gerentes de proyecto la posibilidad de consultar en tiempo real la evolución de las entregas.

La relación con los clientes ganó más transparencia con informaciones precisas y actualizadas de las etapas de desarrollo de cada proyecto.

Conectando el poder de Jira a la gestión de servicios de TI

Después de la implementación de Jira Software en la organización, surgió una necesidad específica de un cliente que le proporcionó la oportunidad perfecta a ISA-Interfase para poner a prueba los beneficios de la integración con la gestión de servicios de TI, a través de Jira Service Management.

En pocas semanas, los flujos fueron integrados, el portal del cliente fue creado y tanto el cliente como los gestores pudieron tener acceso al status de cada incidente, permitiendo la mejora en la calidad del servicio.

La comunicación ganó velocidad, la relación ganó transparencia y el tradicional intercambio de e-mails y llamadas que un proyecto de estas características involucraría, simplemente no fue necesario. La adopción de la herramienta también amplió la colaboración entre equipos de desarrollo y calidad.

“ A partir de la implantación de Jira Software, tanto los equipos como las gerencias pasaron a tener una visión unificada y estandarizada del estado actual y evolución de los diferentes proyectos, independientemente de la metodología utilizada.”



MARIA ELENA DE LEÓN
Gerente de Servicios Cross de ISA-Interfase

Quedó evidente que era hora de jubilar la herramienta legacy para la gestión de tickets de soporte TI y abrazar Jira Service Management como única plataforma de Gestión de Servicios de TI.


Ampliando Jira Service Management para toda la organización

Jira Service Management ofrecía un mundo de posibilidades para ISA-Interfase, pero existía el desafío de aplicar la solución para diferentes clientes corporativos, los cuales debían tener acceso a grupos de soluciones de tecnología, así como a otros servicios relacionados.

Aprovechando la facilidad de personalización de la solución y la sinergia entre los equipos de INCO e ISA-Interfase, se cumplió con el desafío de implementar soluciones creando las mesas de servicio 100% personalizadas de acuerdo con las necesidades del cliente.

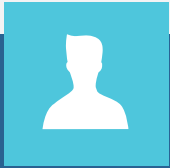
Los portales ahora cuentan con una base de conocimiento que tiene artículos, tutoriales y consejos de uso a los que se puede acceder mediante la sección de preguntas frecuentes. Gracias a la base de conocimiento instalada, Confluence también permitió que los diferentes profesionales de soporte optimizaran su tiempo, resolviendo errores recurrentes de forma casi instantánea.

Los tickets abiertos pasaron a ser supervisados de principio a fin con la integración natural entre Jira Service Management y Jira Software, lo que generó una visibilidad sin precedentes sobre la gestión de servicios de todos los productos de TI.



Tipo	Referencia	Resumen	Estado	Proyecto de asistencia	Solicitante
	MAD-40	Reportes paraFuera de hora	REALIZADO	Mesa de Ayuda Demo	María Elena de León
	MDAPA-161	Crear nuevo cliente DeISA	EN PROCESO	Soporte Herramienta Atlassian	María Elena de León
	MAD-23	Prueba infra	PARA HACER	Mesa de Ayuda Demo	María Elena de León

Con el trabajo registrado de forma continua y sin esfuerzos en Confluence, los equipos de gestión y calidad ahora disponen de herramientas poderosas para optimizar todo el flujo de solución de problemas.



“ Jira Service Management permite la centralización de información visible y accesible a todos. Esto mejoró la comunicación y la coordinación entre los equipos, una vez que todos pueden visualizar el progreso de cada actividad planificada.”



HEYDI MENÉNDEZ

Jefe de Aseguramiento de la Calidad de ISA-Interfase

La consolidación de información y la visibilidad para la mejora continua

La inclusión de las soluciones Atlassian en la operativa diaria le permitió a los equipos de ISA-Interfase mejorar su cultura de colaboración, trabajando de forma más abierta y transparente.

La autonomía fue uno de los resultados más prácticos y visibles en los profesionales de la empresa.

Hoy, cada persona del equipo crea sus propias tareas y las agrega a la lista de pendientes, de esta forma es posible visualizar la estimación de esfuerzo para evaluar el impacto en el tiempo y en los costos del proyecto. En este sentido, facilita las reuniones de equipo donde se busca reducir los cuellos de botella y mejorar la eficiencia del proceso definido.

Por su lado, el equipo de calidad logra tener la información del trabajo que se está realizando y el que queda por completar sin necesidad de solicitar esa información a los desarrolladores de forma recurrente.

Los gerentes de proyecto visualizan la carga de trabajo de cada miembro de los equipos de desarrollo y con esto logran mayor previsibilidad y seguridad sobre sus entregas.

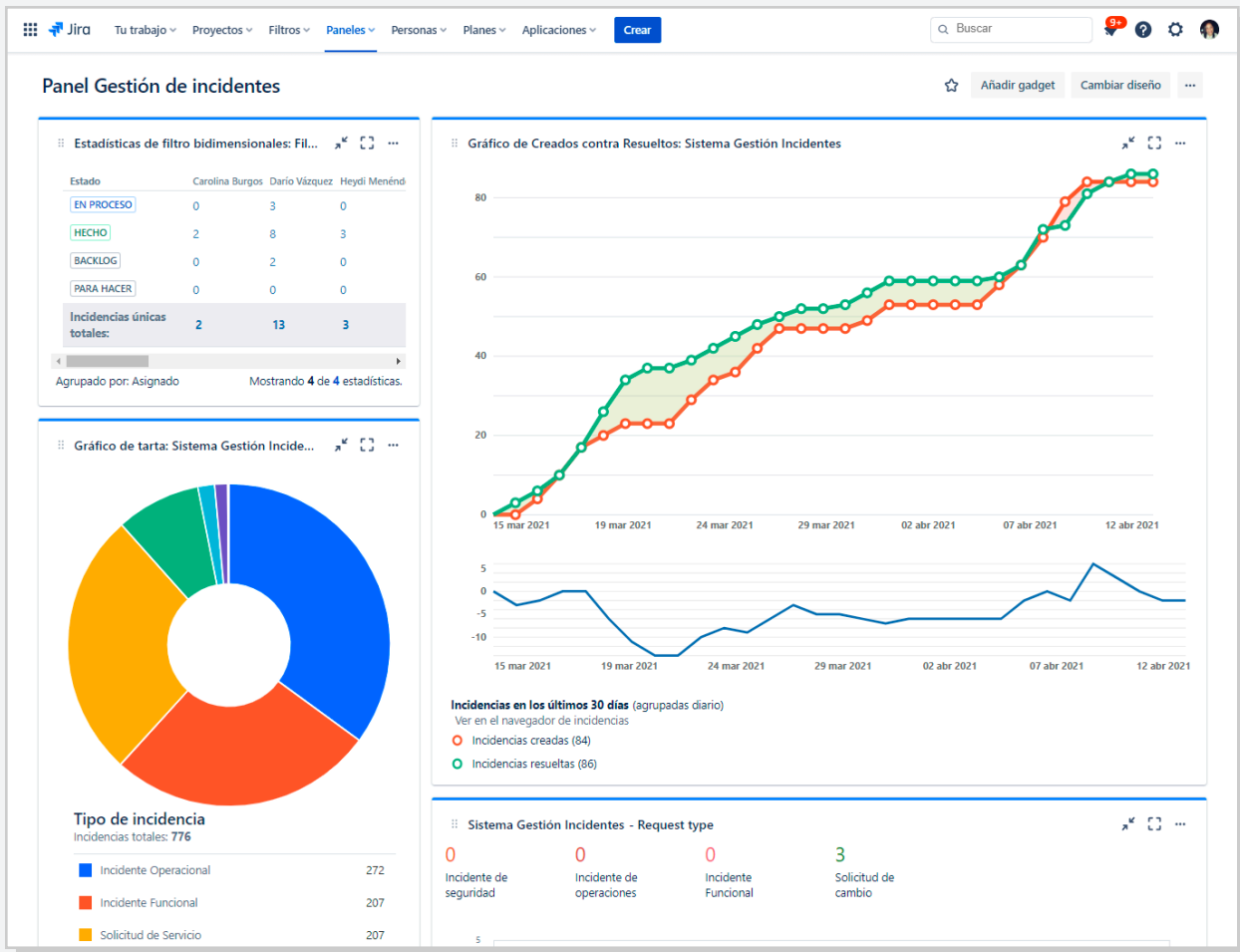
“ Comenzamos con aquel pequeño piloto con un gran cliente y ahora estamos lanzando para todos los clientes. Son más de 10 portales de atención, con las mesas de soporte de las soluciones conectadas. Es una facilidad para el cliente que le trae grandes beneficios también a la operación.”



HEYDI MENÉNDEZ

Jefe de Aseguramiento de la Calidad de ISA-Interfase





Con la aplicación Time Reports integrada a Jira Software, los equipos de negocio pueden disponer de indicadores precisos, generar informes más inteligentes y tomar decisiones eficientes sobre las diferentes soluciones, proyectos y desempeño en ISA-Interfase.

En cada nuevo proyecto y en cada nuevo caso abierto, Jira es la fuente centralizada de información, que ayuda a reforzar la cultura de trabajo en equipo y trae visibilidad total para la colaboración entre grupos de trabajo.

Así, los equipos de desarrollo, soporte, calidad, gestión de proyectos y negocios trabajan juntos y de forma transparente generando más valor para los clientes de ISA-Interfase.

ISA-Interfase utiliza la colaboración, la asistencia de expertos y las soluciones de Atlassian para escribir nuevos capítulos en su larga historia de éxito

Con el apoyo consultivo de Atlassian Gold Partner INCO, ISA-Interfase puede explorar el potencial de Jira Software y Jira Service Management para obtener una vista centralizada de los proyectos en tiempo real y crear un potente sistema de gestión de servicios de TI (por las iniciales de la frase original en inglés “tecnología de la información”).

En pocos meses, INCO e ISA-Interfase construyeron un ITSM (por las iniciales de la frase original en inglés “gestión de servicios de tecnología de la información”) centrado en la nube, adaptado a la dinámica del home office, capaz de aportar más visibilidad al trabajo y estimular la colaboración entre los equipos de desarrollo y asistencia.

La asociación dio lugar a una revolución en la forma de trabajar de la organización. La evolución de ISA-Interfase hizo posible que se pudiera ofrecer a los clientes una mayor transparencia sobre el trabajo realizado, una mejor experiencia con portales de atención personalizados, y la garantía de que cada solicitud será atendida por una estructura robusta, organizada y ágil.

Este es otro capítulo importante en la larga historia de ISA-Interfase que se prepara para ir aún más lejos y sienta las bases para los próximos 30 años de éxito.

“ Como estábamos junto con Inco, nos ayudaron a acumular historias de éxito, cómo hacer esto y cómo resolver cada problema. Por ejemplo, un gran desafío para nosotros fue el hecho de que no necesariamente usábamos metodologías ágiles para todos los proyectos. Y nos ayudaron a resolver cada dificultad.”



MARIA ELENA DE LEÓN
Gerente de Servicios Cross de ISA-Interfase

Sobre INCO

Presente en el mercado uruguayo desde 1978, Inco tiene como misión promover y potenciar la implantación de valores agregado en TI a través de soluciones de excelencia que permitan a sus clientes alcanzar sus objetivos comerciales.



Gold
Solution Partner

Como primer socio de soluciones de oro de Atlassian en Uruguay, Inco tiene experiencia probada en la resolución de desafíos en empresas de diversas industrias y de todos los tamaños.

El equipo de especialistas de Atlassian está certificado en soluciones como Jira Software, Confluence, Jira Service Management y tiene una amplia experiencia en todo el universo Atlassian.

Las soluciones de Inco ayudan a los clientes a aprovechar mejor la cartera de soluciones y Atlassian Marketplace, personalizando herramientas y flujos para necesidades comerciales específicas, generando participación del equipo en el uso de soluciones y definiendo la opción de licencia más adecuada para cada proyecto.

Habla con Inco y descubre cómo superar el desafío con las soluciones de Atlassian:
www.incosa.com.uy/atlassian-uruguay