



Gold
Solution Partner

Caso de éxito

Jira Service Management ayuda a Ta-Ta a brindar servicios de excelencia a todos los equipos, dentro y fuera de TI



Cómo una de las cadenas de supermercados más grandes de la región, ha ido más allá de ITSM para mejorar flujos, canales de servicio, integrar equipos y ofrecer servicios de calidad a proveedores, partners y más de 5.000 empleados.



INDUSTRIA

Minorista

UBICACIÓN

Uruguay

NÚMERO DE USUÁRIOS

5.000

PRODUCTOS DE ATlassian

[Jira Software](#)

[Jira Service Management](#)

[Confluence](#)

PARTNER

Inco

Con 60 años de historia, Ta-Ta es una de las cadenas de supermercados más tradicionales de Uruguay, teniendo como compromiso el de ser el mejor lugar para comprar, trabajar e invertir.

Este compromiso requiere la entrega de servicios de valor en el día a día.

El desafío: mantener la excelencia en el servicio a gran escala. Con tantos equipos y oficinas distribuidos por todo el país, cientos de tiendas y proveedores trabajando conjuntamente con la empresa, garantizar la calidad en la entrega de los servicios no resultaba sencillo dado que implicaba mucha energía y tiempo en el rastreo de tickets, negociar las prioridades en las tareas del negocio, así como identificar las personas responsables de asignar solicitudes.

Como consecuencia, durante los picos de demanda, algunas solicitudes podrían demorarse hasta dos días en ser enviadas al equipo responsable de resolverlas. Esta situación no estaba a la altura de los objetivos y la prestación de los servicios que Ta - Ta buscaba.

Estaba claro que una solución tecnológica adecuada podría ayudar a recorrer un camino de mejora continua que permita acelerar los procesos internos y externos de la empresa. Fue entonces que el equipo de TI decidió enfrentar el desafío de transformar los procesos de gestión de servicios dentro y fuera de TI y definió cuatro objetivos principales:

- Automatizar la asignación de solicitudes con flujos inteligentes.
- Adoptar una solución flexible, capaz de satisfacer los requerimientos de las diferentes áreas.
- Fomentar el autoservicio a través de portales de contenido e información facilitada.
- Crear una cultura de trabajo visible, con solicitudes centralizadas.

LA SOLUCIÓN: UNA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS BASADA EN JIRA

Con el apoyo de [Interamericana de Cómputos \(Inco SA\)](#), [Atlassian Gold Solution Partner](#), Ta-Ta inició la implementación de Jira Service Management, comenzando con los desafíos en ITSM y definiendo a su vez, una hoja de ruta para incluir a otras áreas de la empresa .

La definición de configuraciones en Jira Service Management se apoyó en las buenas prácticas y lecciones aprendidas compartidas por el equipo de INCO quien colaboró en la implementación de gestión de incidentes, alertas y turnos de guardia; así como en la evolución de la gestión de cambios con flujos de aprobación ágiles e integración con Confluence para facilitar el acceso al conocimiento y a través de la CMDB evolucionar la gestión de activos.

Con el avance de la evolución de ITSM el equipo de TI de Ta-Ta comenzó a integrar a otros departamentos de la organización.

Áreas como Logística, Recursos Humanos, Relaciones Laborales, Finanzas y Marketing empezaron a integrar sus solicitudes en el portal de autoservicio generando de esta forma una visión integral de resolución de casos.

PORTALES DE SERVICIO OPTIMIZADOS PARA LOS MEJORES EQUIPOS

Aprovechando la facilidad de personalización de [Jira Service Management](#), el equipo de Ta-Ta creó portales de autoservicio específicos para los equipos de RR.HH., TI, finanzas y comercial, así como también para los proveedores, con acceso directo a las demandas más frecuentes.

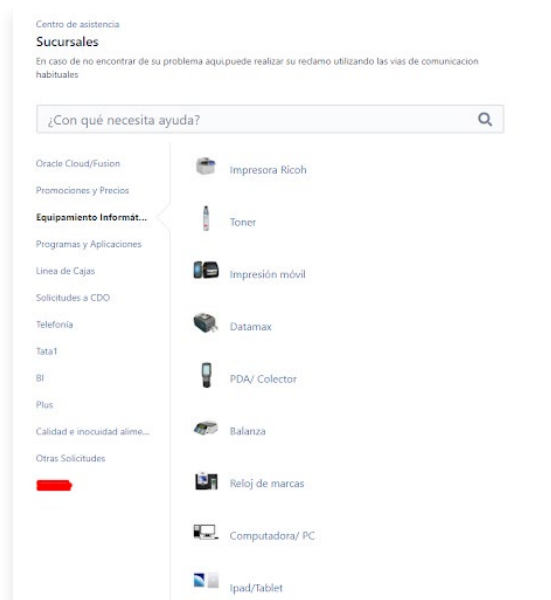


Imagen del portal de TA-TA en Jira Service Management

El equipo también creó manuales, documentación, consejos y trucos en [Confluence](#), lo que permitió al equipo tener acceso a información siempre actualizada y ser una fuente de recursos para resolver los casos por sí mismos.

FLUJOS AUTOMATIZADOS PARA SOLICITUDES

Otro de los desafíos identificados fue el de la dinámica de las solicitudes, las cuales se iniciaban a través del correo electrónico, teléfono o en persona y que debían asignarse manualmente a los equipos para que pudieran ser resueltas.

El equipo decidió centralizar la gestión en Jira Service Management, automatizó la asignación de solicitudes claves y creó flujos completamente automatizados para más de 30 procesos rutinarios.

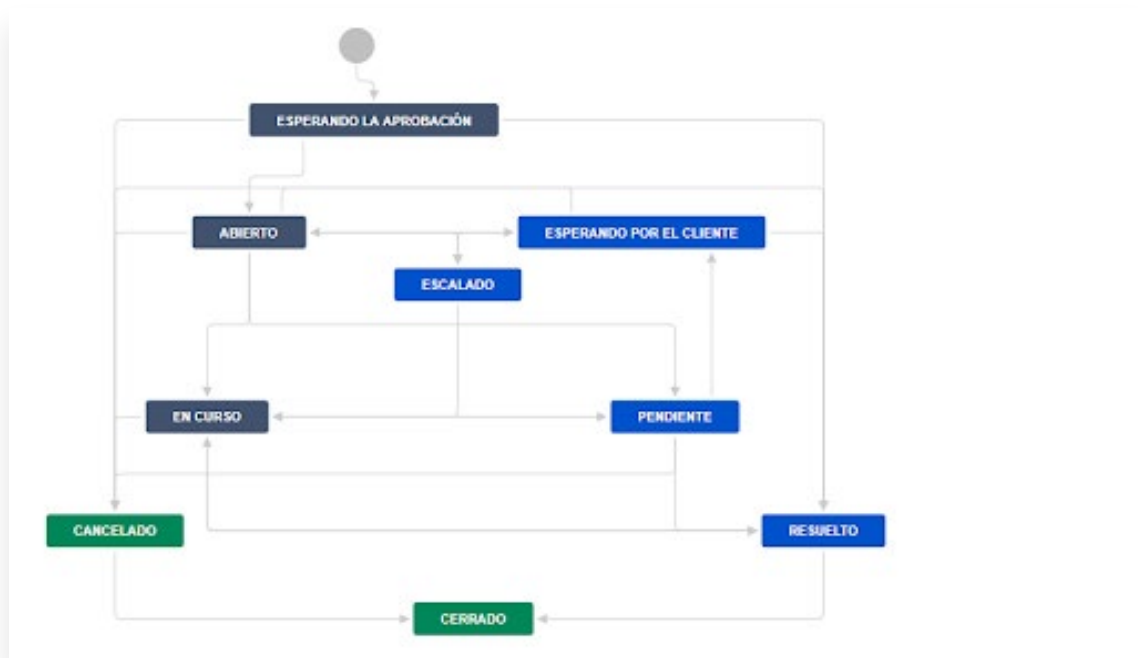
A partir de ese momento, para resolver un problema de cualquier área, se accede al portal y se realiza la solicitud, la cual a través de la automatización se asigna al equipo adecuado, optimizando y acelerando de esta forma los procesos.

Por ejemplo, esta solución tuvo un gran impacto en los procesos donde se activan varias áreas, como la de integración, según mencionó Eduardo Zukauskas.

■ ■ *La integración se ha vuelto mucho más fluida y sencilla. Tuvimos el primer proceso de integración entre TI y las diferentes áreas de negocio, en este caso RRHH, el cual permitió mejorar las tareas referentes a nuevos ingresos a la compañía, y controlar flujos necesarios de forma automática”.*

IGNACIO GORRITI

Coordinador de Gestión de Operaciones de Ta-Ta



Flujo de integración automatizado de TA-TA

MUCHOS USOS, MUCHAS ÁREAS, MUCHOS CANALES UNA SOLA PLATAFORMA

Es muy importante saber que no solo se han transformado los flujos internos de integración, sino que estas herramientas permiten la personalización de procesos y flujos según cada negocio.

Hoy en día, los equipos de ventas pueden demandar acciones de marketing, los compradores pueden solicitar consultas con el departamento jurídico, y aún existen muchos otros flujos diseñados especialmente para el negocio de Ta-Ta.

Un ejemplo de esto es la devolución de productos en los puntos de venta, que es una tarea que también se gestiona por Jira Service Management y mediante la cual se genera un tickets rastreables.

Otra buena aplicación es el centro de servicios para proveedores externos, el cual facilita la creación de solicitudes, habilitando de esta forma, al equipo de TATA, el análisis de los mismos para conocer cuándo y cómo se resolvieron.

Uno de los ejemplos más creativos fue la solución encontrada por el equipo de Ta-Ta para que los empleados sin acceso a una computadora (como los cajeros de los supermercados) puedan abrir fácilmente sus ticket: un bot de WhatsApp integrado con Jira Service Management.

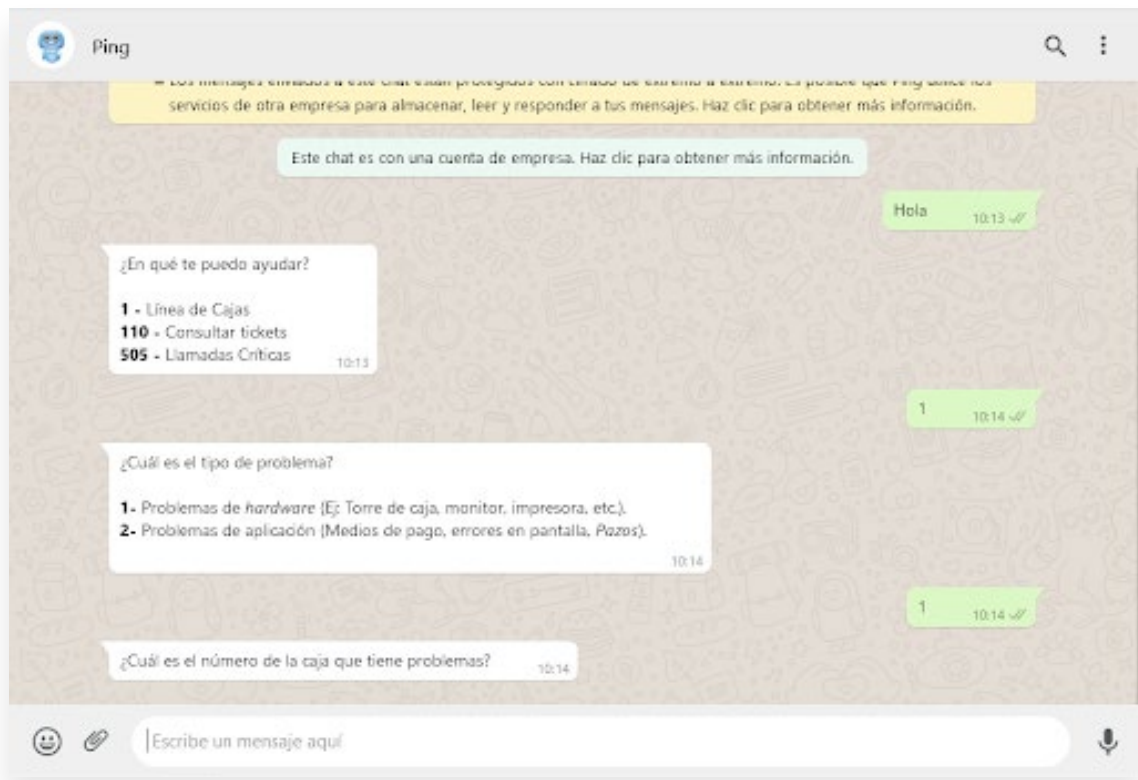


Imagen real del ping. Detalles cambiados por cuestión de privacidad.

Ping, el nombre interno dado al bot desarrollado, facilita la creación y resolución de incidentes a través de WhatsApp. A partir de esta herramienta, si un cajero experimenta una dificultad con su teclado, puede comunicarse con el bot el cual irá guiando la solicitud en cuestión, permitiendo el envío de imágenes que faciliten la comprensión del problema. Este canal de comunicación generado por Ping, también habilita el llamado para situaciones particulares.

Estas soluciones están permitiendo acelerar los procesos, y reducir el tiempo de una posibles afectación a los clientes.

LOS IMPACTOS POSITIVOS DE LA REVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Al aprovechar las funcionalidades nativas de Jira Service Management como la integración y la flexibilidad de creación de flujos y canales específicos para cada negocio, el grupo Ta-Ta está logrando transformar rápidamente su gestión de servicios.

Por ejemplo, la automatización de la asignación de solicitudes reemplazó al “teléfono rojo”, liberando más de 4.000 horas de trabajo al año. Por su parte, los 30 flujos automatizados permitieron reducir de forma considerable el tiempo de resolución de los casos.

■ ■ *Jira Service Management nos permitió automatizar todo el flujo de asignación de tickets. Y lo sorprendente es que a menudo resolvemos un ticket en menos tiempo que antes*

IGNACIO GORRITI

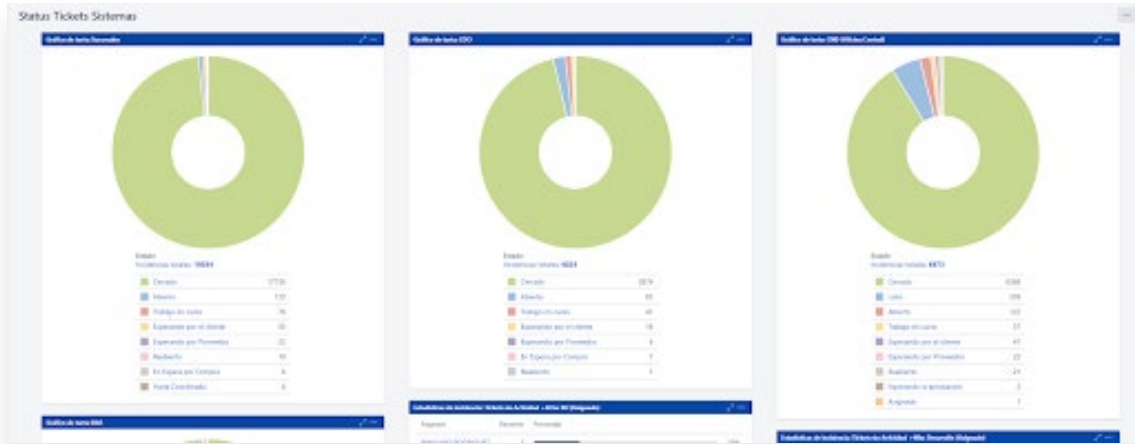
Coordinador de Gestión de Operaciones de Ta-Ta

Eduardo Zukauskas añade que la facilidad de uso, la rapidez en la resolución de problemas y la centralización que aporta Jira Service Management está permitiendo consolidar una nueva cultura de servicios, donde todo sucede de forma visible y rastreado, y se resuelven los problemas colectivamente.

■ ■ *Hoy, las solicitudes son visibles y cada miembro del equipo sabe cuántos tickets tienen los demás. Esto estimula las sinergias y el sentido de pertenencia y de equipo. Entendemos que somos el mismo equipo, trabajando juntos para ayudar al cliente*

EDUARDO ZUKAUSKAS

Gerente de Operaciones de TI



Búsqueda

10/10/2023 10:00 AM

ID	Asunto	Responsable	Asignado a	Estado	Resolución	Fecha	Actualizado	Fecha de vencimiento	Severidad
10-11	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	20/08/23	20/08/23		Alta
10-12	Problema	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	20/08/23	20/08/23		Alta
10-13	El sistema de pago falla al momento de pagar	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-14	No se puede actualizar el perfil	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-15	No se puede actualizar el perfil	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-16	Quiero descargar el sistema	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-17	¿Qué es el sistema?	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-18	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-19	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-20	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-21	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-22	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-23	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-24	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-25	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-26	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-27	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-28	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-29	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta
10-30	Problema con el sistema de facturación	en proceso	Administración de Ta-Ta	Problema	En proceso	19/08/23	19/08/23		Alta

Imágenes reales de la visión de tickets de Ta-Ta. Detalles cambiados por cuestión de privacidad.

Mediante la combinación de Jira Service Management, Jira Software, Confluence, y soluciones propias, Ta-Ta está acelerando la evolución de su gestión de servicios, ofreciendo mejores experiencias a sus empleados, proveedores y clientes.

NÚMEROS:

- + 30 procesos totalmente automatizados
- + 4.000 horas de trabajo al año liberadas solo con asignación de demandas
- 5.000 empleados con acceso para crear su ticket en Jira Service Management

■ ■ *Jira no es solo una herramienta de sistema para la industria de sistemas, sino una herramienta para toda la organización y para todas las áreas; una herramienta para el uso de áreas transversales*”.

EDUARDO ZUKAUSKAS

Gerente de Operaciones de TI



Gold
Solution Partner