



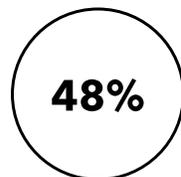
## CASO DE ÉXITO

# Banco de Costa Rica impulsa la transformación digital aumentando flujos de ServiceNow en más áreas de su organización

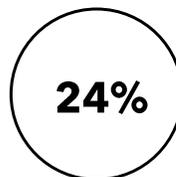
Con la adopción de ITSM de ServiceNow, BCR aumentó los flujos de trabajo en un 22% y la cantidad de solicitudes de clientes a través de ServiceNow que gestiona el banco aumentó en un 48%. Estos cambios han tenido un mejor aprovechamiento con un punto de control que ha aumentado hasta un 453% entre 2019 y 2020, reforzando la configuración. Las solicitudes de servicio fuera de la organización ingresadas a través de un sistema de un nuevo flujo implementado, se han incrementado en un 41% y los problemas se han reducido en un 24%.



Aumento de flujos de trabajo



De las solicitudes de clientes son manejadas a través de ServiceNow



Reducción de los problemas de solicitud de servicio



Servicios financieros



San José, Costa Rica

Products Implemented



Flujo de trabajo de TI



## CASO DE ÉXITO

Nadro simplifica el proceso de Alta de Clientes brindando a todas las áreas impactadas un aumento de productividad de más de 200%

Al implementar Customer Service Management en el proceso alta de cliente no solo se eliminaron tareas manuales repetitivas que llegaban a atrasar el proceso hasta 30 días hábiles, sino que se simplificó y mejoró la comunicación de las áreas que participaban en el proceso, logrando disminuirlo a 48 horas, dando así mejor respuesta al cliente, aumento de productividad y mejor experiencia en todas las áreas involucradas

**3  
Meses**

Para implementar la solución ServiceNow

**48  
Horas**

Para registrar un nuevo cliente. Antes más de 40 días

**10x**

Velocidad en tiempos de procesamiento



Logística y cuidado de la salud



Santa Fé, CDMX, México

Products Implemented



Customer Workflows



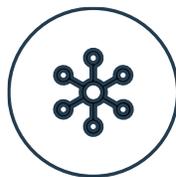
## CASO DE ÉXITO

# Mazda optimiza las operaciones de servicio de TI y reinventa la experiencia de servicio de los empleados

Al asociarse con Volteo Digital para su implementación de ITSM, el equipo de TI de MAZDA está mejorando la prestación de servicios de TI a más de 40.000 empleados remotos, desatando la eficiencia y mejorando la forma de trabajar desde cualquier lugar.

**40,000**

Usuarios activos en producción y lanzamiento global a seguir



eBonding para todos los sistemas de emisión de billetes en ServiceNow



Multirregional portales de autoservicio



Automotriz



Irvine, CA, US

Productos implementados



IT Workflow



Portal de servicios



Apps



## CASO DE ÉXITO

Verra Mobility automatiza la experiencia del cliente y los servicios del proveedor al tiempo que logra un monitoreo inteligente de los activos que generan ingresos.

El líder de monitoreo de tráfico de EE. UU. Logró el seguimiento y la visibilidad en tiempo real de los equipos y servicios del sitio con informes automatizados sobre los problemas del sitio y los costos potenciales ocurridos durante la operación de los servicios. Verra Mobility pudo registrar un ahorro en la tasa de ejecución de \$ 750,000 USD y reducir los procesos manuales ineficaces.



Monitoreo de tráfico



Phoenix, AZ, US

Productos implementados



IT Workflow



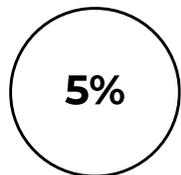
Customer Workflow



EDGE Intelligence



ROI general en el primer año



Aumento de los ingresos regionales



Del personal de ingeniería asignado a trabajos más productivos



## CASO DE ÉXITO

# VOX Networks agiliza, centraliza y simplifica la atención al cliente y la experiencia de servicio

Con la ayuda de la gestión de clientes de ServiceNow y las soluciones de red Volteo Digital VOX centralizaron la experiencia para más de 300 clientes empresariales en todo el mundo a través de un portal de soporte de autoservicio llamado VOX Service Center, que cumple con las capacidades impulsadas por procesos y estandarizadas de ITIL.



Casos resueltos antes de que entren en servicio.



Mejora en el tiempo de respuesta a los clientes.



Disminución de alarmas procesables en un período de 24 horas

(15,000 a 150)



Telecomunicaciones



Brisbane, CA, US

### Products Implemented



IT Workflow



Portal de servicios



Aplicaciones



## CASO DE ÉXITO

# Netflix mejora la experiencia de los empleados al tiempo que automatiza la gestión de inventario y el seguimiento de activos críticos

Al implementar EDGE Intelligence y ServiceNow®, el líder de transmisión de entretenimiento ejecutó una experiencia de usuario intuitiva para ubicar, seleccionar y asignar activos de la empresa mientras monitoreaba los recuentos de inventario en tiempo real y la información integrada para el proceso de trabajo y el seguimiento.

**100%**

Precisión en la visibilidad y el seguimiento del inventario

**\$9-11M**

Aumento de la eficiencia operativa

**8,000**

Empleados y proveedores afectados en EE. UU. Y otras ubicaciones

# NETFLIX



Medios y Entretenimiento



Los Gatos, CA, US

Productos implementados



IT Workflow



Customer Workflow



EDGE Intelligence



## CASO DE ÉXITO

La Ciudad de Las Vegas centraliza y simplifica su experiencia de usuario al automatizar la operación del servicio de TI

Al asociarse con Volteo Digital para el rediseño de su catálogo de servicios, el equipo de TI de la ciudad de Las Vegas aumenta la visibilidad de los activos y elementos de configuración, reduce las tecnologías redundantes y centraliza sus datos y procesos en un único sistema de verdad.



Gobierno



Las Vegas, NV, US

Productos implementados



Flujo de trabajo de TI



Portal de servicios



Apps

50%

Se necesitan menos tareas para procesar solicitudes relacionadas con activos



Las integraciones con ServiceNow y Oracle mejoran la calidad y la eficiencia de los datos

-75%

Sistemas involucrados / ingreso de datos necesarios para administrar activos de 23K



## CASO DE ÉXITO

# KISD agiliza CSM y crea un punto de diferencia digital para estudiantes y empleados

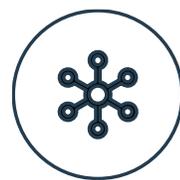
Con la ayuda de Volteo Digital, el Distrito Escolar Independiente de Keller implementó la Gestión del Servicio al Cliente y la Gestión del Servicio de Campo dentro de la plataforma Now para administrar mejor las solicitudes y el mantenimiento de las instalaciones para proporcionar un portal de servicio único para los maestros y otro personal para brindar un único punto de participación.



Portal de servicio centralizado para todos los sistemas de emisión de tickets en ServiceNow



Experiencia de cliente eficiente y positiva



Mejora de la calidad de los datos e informes y auditorías proporcionados



Educación



Keller, TX, US

### Productos implementados



CSM/FSM

EDGE

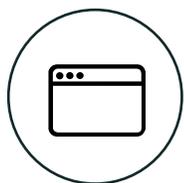
EDGE Intelligence



## CASO DE ÉXITO

# Spring Education Group transforma la prestación de servicios de TI con Now Intelligence

Spring Education Group se asoció con Volteo Digital en su transformación digital y, en conjunto, revisaron las prácticas y los procesos implementados y los alinearon con un proceso único y uniforme basado en ITIL. Se creó un portal de servicios, se implementó la base de conocimientos y se llevó a cabo la capacitación de adopción de usuarios.



Portal de servicios para solicitador servicios de TI



Visibilidad en tiempo real del estado de la solicitud de TI y resolución de problemas



La asignación del equipo de TI se puede cambiar según sea necesario en las 7 entidades



Educación



California, US

### Products Implemented



IT Workflows



Portal de servicios



Entrenamiento



## CASO DE ÉXITO

NGA / Alight centraliza las operaciones y servicios de TI con una fusión de instancias mejorando su entrega global a clientes



Nga/Alight, tras la fusión de ambas compañías, confió en Volteo Digital para rediseñar y transformar la entrega de sus servicios a más de 15.000 empleados globales.

**+15 mil**

EMPLEADOS A NIVEL GLOBAL

**5**

MÓDULOS IMPLEMENTADOS E INTEGRADOS: ITSM, ITBM, IRM, ITOM Y CSM

**+2,800**

CLIENTES GLOBALES CON UNA ENTREGA MÁS ÁGIL CON CSM



Recursos Humanos e industria aeroportuaria



Global

Productos implementados



TI Workflow



Customer Workflow



Now Platform



Volteo and Volteo Digital refers to the global organization, and may refer to one or more, of the member firms of Volteo Group LLC, each of which is a separate legal entity.