



**Gestar ITIL** acompaña al **Banco Supervielle** en su nuevo proceso **IT Governance** basado en estándares **CoBit** e **ITIL**, estableciendo un permanente proceso de mejora que posibilitaría su futura Certificación **ISO 9000** e **ISO 20000**



## DESPLIEGUE DE LA SOLUCION DENTRO DEL BANCO

- Centro de Servicios IT
- Gerencias de Operaciones
- Recursos Humanos
- Mantenimiento Edificio

Un total de  
**3.000**  
usuarios atendidos

Más de  
**300**  
usuarios resolutores

Más de  
**10.000**  
registros de solicitudes  
e incidentes mensuales

## LA VISIÓN DEL CLIENTE

*"Hemos elegido Gestar ITIL para mejorar nuestros procesos de atención de reclamos y solicitudes de clientes internos obteniendo resultados favorables de inmediato.*

*Logramos documentar de forma unificada los casos de las áreas de Tecnología, Operaciones, Mantenimiento y Recursos Humanos, cubriendo normas regulatorias e integrando la tecnología a los negocios del Banco y a las necesidades de nuestros usuarios.*

*En muy poco tiempo alcanzamos reducir el tráfico de mails en un 90% y las llamadas telefónicas en un 50% gracias a su módulo de autogestión de incidencias y consultas.*

*Estamos convencidos que la mejora continua de los procesos del Banco traerá aparejado mejoras en nuestros negocios y junto a Gestar ITIL lo estamos logrando."*

**Claudio Ercolessi**  
CIO Banco Supervielle



Se optimizó el tiempo de respuesta de las diversas Gerencias a partir de un sistema de reportes de acceso vía **BlackBerry** o **iPhone**.



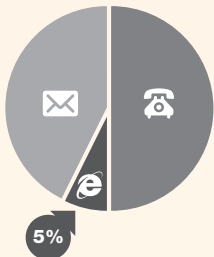
## La Comunicación Interna como herramienta de cambio

El equipo de Marketing de Gestar en conjunto con el Líder del Proyecto del Banco, llevaron a cabo una exitosa campaña de Comunicación Interna.

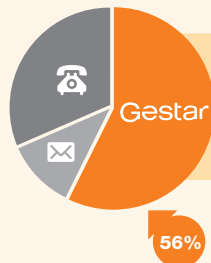
### Desafíos

- ✓ Generar expectativas de cambio en los usuarios
- ✓ Presentar Gestar a las áreas de negocio del Banco
- ✓ Fomentar su uso como herramienta de gestión de solicitudes

Octubre 2010



Diciembre 2010



Como resultado de la campaña el porcentaje de ingresos de pedido vía web **se llevó de apenas un 5% a más del 50%**

## Otros Casos de Éxito Gestar ITIL

### ENERSA Energía de Entre Ríos S.A.

"En Enersa implementamos Gestar ITIL como herramienta y solución de soporte para procesos IT. De esta manera hemos podido incorporar las buenas practicas ITIL en la gestión de incidentes, problemas y cambios, además de la CMDB, logrando unificar y centralizar la gestión completa de Soporte al Servicio IT que brinda la Gerencia..."

**Aldo Sigura**  
CIO Enersa

### LA NACION

"Gestar nos permitió implementar los procesos ITIL de Incident Mgmt, Problem Mgmt, y SLA's con una muy buena relación valor/performance y una implementación que se adaptó perfectamente a nuestros requerimientos. La herramienta es muy intuitiva y funcional, lo cual favorece la aceptación de los usuarios y facilita el proceso de cambio..."

**Ignacio Prieto**  
Gerente de Operaciones y Servicios  
Diario La Nación

- Molinos
- Ledesma
- Electroingeniería
- Comisión Federal de Electricidad (Mx)
- Kolektor

