



Clip, la fintech líder en México, transforma su ITSM para apoyar el crecimiento acelerado con agilidad y calidad de servicio



SECTOR

Fintech

UBICACIÓN

México

NÚMERO DE USUARIOS

400

SOLUCIÓN

ITSM

PRODUCTOS UTILIZADOS

[Jira Service Management](#)

[Jira Software](#)

[Confluence](#)

[Statuspage](#)

[Opsgenie](#)

[Halp](#)

PARTNER

bit2bit Americas

Clip cambió la forma de hacer pagos con tarjetas en México, y para complementar un rápido crecimiento y un alto nivel de servicio a cliente: rediseñó su Gestión de Servicios de TI, combinando Jira Service Management con las mejores prácticas de ITSM.

La atractiva propuesta de valor de Clip generó una rápida expansión en la base de clientes, lo cual contribuyó a que el equipo interno escalara de decenas a cientos de empleados.

Con más personas en el equipo de tecnología y con los proyectos y clientes multiplicándose, la plataforma de service desk que proporcionaba soporte a Clip hasta entonces, dejó de ser suficiente.

La solución no era nativa en la nube, y no ofrecía la visibilidad del trabajo, las integraciones y la capacidad de personalización que el equipo necesitaba, por lo que se decidió que era hora de transformar los procesos de gestión y operación de Servicios de TI y seleccionar una plataforma que fuera capaz de ayudarlos a conquistar objetivos importantes para su estrategia.

- Habilitar al Service Desk con las mejores prácticas y el enfoque en procesos de ITSM.
- Acelerar la resolución de incidentes, dando seguridad para el crecimiento de Clip.
- Ampliar el uso de la nube, centralizar la gestión y conectar herramientas y equipos.
- Garantizar autonomía para los equipos para personalización y automatización de procesos.

En aquel momento, los equipos ágiles y DevOps de Clip ya usaban Jira Software Cloud como herramienta central para el trabajo y habían logrado acelerar en gran medida el lanzamiento de productos y servicios para responder a las demandas del negocio.

Sin embargo, dar el siguiente paso: respaldar la entrega continua de valores y acelerar aún más la innovación, sin arriesgar la estabilidad, requeriría una administración de servicios de TI diferente a cualquier cosa que Clip hubiera experimentado.

Había otras soluciones en el mercado, pero Pedro Moya, Director de TI en Clip, dijo que al observar la fluidez con la que Jira Software conectaba a diferentes equipos, se les hizo muy atractiva la adopción de una plataforma ITSM basada en Jira.

“Jira Service Management nos proporcionó las bases que necesitábamos para lograr resultados positivos: integración entre diferentes herramientas y equipos, visión de crecimiento en la nube y facilidad de personalización y automatización”.

- PEDRO MOYA
Director de TI.

Las expectativas eran altas y Clip acudió al Solution Partner bit2bit Americas para obtener lo mejor de Jira Service Management y crear una Gestión de Servicios capaz de dar soporte la alta velocidad que demandaba el negocio.

CREACIÓN DE UNA PLATAFORMA DE ITSM CAPAZ DE DAR SOPORTE AL CRECIMIENTO DE CLIP

Clip es el mejor aliado de los negocios mexicanos de cualquier tamaño e industria, ya que les permite aceptar pagos con tarjetas de crédito, débito y vales de forma rápida, fácil y segura. Gracias a esto, pueden ofrecer un mejor servicio, hacer crecer sus ventas y dar continuidad a sus operaciones, incluso en tiempos de incertidumbre.

Por lo tanto, el primer gran desafío del equipo fue garantizar la estabilidad y el rendimiento de la plataforma las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana.

Con la aplicación Jira Service Management, fue posible reformular la asistencia de un extremo a otro, conectando soluciones y equipos.

Con Opsgenie, el equipo de gestión de incidentes creó un centro único e integrado. Así, comenzó a controlar, comandar, monitorear y coordinar respuestas desde un punto centralizado, que recibe información de las más diversas herramientas y se conecta a Zoom, Slack, Jira Software y otros canales de Clip.

Aprovechando la conexión de Halp con Jira Service Management, los equipos de DevOps y Service Desk lograron transformar mensajes en solicitudes para colaborar y resolver problemas más rápidamente directamente desde Slack.

También, los estados comenzaron a compartirse en páginas amigables utilizando Statuspage, lo que permite a los equipos internos seguir el rendimiento de todos los componentes de las aplicaciones y el software de Clip en tiempo real.

“Jira Service Management reduce los pasos en el recorrido del incidente. Y eso se traduce en soluciones más rápidas y un servicio aún mejor para nuestros clientes”.

- PEDRO MOYA
Director de TI.

LA GESTIÓN DE SERVICIOS MÁS ALLÁ DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Jira Service Management también creó las condiciones para brindar excelentes soluciones a todos los equipos con portales personalizados, catálogos de servicios, manuales de soluciones y flujos de automatización inteligentes.

“Todos los equipos ya utilizan la plataforma para cualquier solicitud de TI. Además, muchos empezaron a expandir esta buena experiencia a flujos distintos dentro de sus propias áreas, como integración de nuevos empleados, contratos, marketing, solicitudes financieras, etc”.

- PEDRO MOYA
Director de TI.

IMPACTOS POSITIVOS DE LA NUEVA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI DE CLIP

La nueva estructura de Gestión de Servicios de TI de Clip permitió aplicar las mejores prácticas de ITSM a todo el flujo de trabajo de los equipos, superar los desafíos de visibilidad, centralización de la gestión de incidentes y aceleración de nube, reducir el trabajo manual e impactar positivamente diversas dimensiones del trabajo de los Clippers.

Varios procesos relacionados con la operación del negocio, como la adaptación y expansión de la infraestructura en la nube de AWS, fueron completamente automatizados, y otros podían optimizarse en gran medida.

MÁS DE 90 % DE REDUCCIÓN EN EL TIEMPO PARA REGISTRAR NUEVOS USUARIOS

Se tienen un par de flujos de solicitudes automáticas para solicitar usuarios nuevos para acceder a AWS y solicitudes de usuarios para acceso a base de datos. Antes, los procesos de solicitud y creación de cuentas en Clip se hacían de forma manual y tomaban como máximo unas 24 horas una vez autorizada la solicitud, ya que se tenía que esperar la aprobación y contactar al usuario para obtener su respuesta, actualmente ese proceso se redujo a 30 minutos.

Cada vez podemos observar mayor reducción de errores, ya que hay menos variables involucradas en el proceso de creación de cuentas y ahora se generan automáticamente con las credenciales del usuario.

Al pasar a un modelo automatizado, los usuarios obtienen sus accesos de manera más rápida y pueden empezar a trabajar en sus labores diarias con mayor agilidad, esto impacta positivamente en su incorporación al comenzar a laborar en Clip.

MULTIPLICACIÓN DEL IMPACTO POSITIVO CON UN ECOSISTEMA CONECTADO

El uso integrado de soluciones en nube Atlassian como Jira Software, Confluence y Jira Service Management, permitió crear un ecosistema conectado, colaborativo y de amplia visibilidad que ayudó a reforzar la cultura de innovación y agilidad, así como el enfoque en las necesidades del cliente.

La solución Pagos a Distancia, por ejemplo, se inspiró en las necesidades de los clientes que no disponían de comercio electrónico, pero que necesitaban realizar ventas en línea con las medidas de distanciamiento social.

Lanzada en pocas semanas, la solución permitió que empresas de todos los tamaños comenzaran a recibir pagos digitales, a través de enlaces seguros, que se pueden enviar a través de WhatsApp, mensaje o correo electrónico.

Combinando innovación y calidad, Clip utiliza las soluciones de Atlassian para mejorar sus procesos internos, y eso facilita que continúen trabajando en favor de la inclusión financiera y sigan ofreciendo las mejores herramientas a los comercios en México.

“Atlassian nos ayuda a trabajar de una manera más eficiente e integrada, especialmente para poder entregar nuevos y mejores productos a nuestros diferentes clientes”.

- PEDRO MOYA
Director de TI.

Para obtener más información, visite

WWW.BIT2BITAMERICAS.COM

bit2bit
americas