CASO DE ÉXITO

Modernización del Centro de Servicios con OpenText™ SMAX y MAINT

Banco Guayaquil, una de las principales instituciones financieras del Ecuador, impulsó la modernización de su Centro de Servicios como parte de su estrategia de transformación digital, con foco en automatización, gobierno de servicios, trazabilidad y toma de decisiones basadas en datos.

El objetivo principal fue contar con una plataforma robusta, segura y escalable que habilitara una gestión integral de servicios empresariales, alineada a estándares ITSM y ESM, y preparada para crecer más allá del ámbito de TI.



Desafío tecnológico

La organización operaba con otra herramienta de gestión que no permitía una visión centralizada ni un control integral de los servicios, con estos principales retos identificados:

- **Falta de trazabilidad unificada** entre incidentes, solicitudes, cambios y activos.
- **Procesos manuales y poco estandarizados,** con bajo nivel de automatización.
- **Dificultad para medir** SLAs, OLAs y KPIs de forma consistente.
- **Gestión de activos tecnológicos dispersa,** con riesgos operativos y de cumplimiento.
- **Necesidad de gestionar el cambio** y asegurar adopción en equipos técnicos y usuarios finales.

Solución tecnológica

Banco Guayaquil implementó OpenText™ SMAX, con el soporte y acompañamiento de MAINT como partner estratégico, responsable de la administración, soporte y evolución de la plataforma en modalidad SaaS. SMAX fue seleccionado de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Arquitectura moderna,** orientada a automatización, analítica y escalabilidad.
- **Cumplimiento de buenas prácticas** ITSM / ITIL y capacidad de evolucionar hacia ESM.
- **Altos estándares de seguridad y estabilidad,** acordes a un entorno financiero regulado.
- **Flexibilidad para integrar procesos** no TI en una misma plataforma.

Factores clave de decisión:

- Soporte local especializado, con conocimiento del entorno bancario.
- Capacidad de integración con herramientas de analítica como Power BI.
- Modelo de crecimiento progresivo sin necesidad de reprocesos.



Implementación

La implementación se realizó bajo una metodología ágil, con sprints mensuales y entregables funcionales desde las primeras etapas, con los siguientes enfoques:

1. Priorización de casos de uso de alto impacto operativo.
2. Posterior incorporación de procesos existentes, reduciendo fricción y resistencia al cambio.
3. Implementación inicial de procesos nuevos para acelerar adopción y generar quick wins.
4. Capacitación técnica y funcional continua para equipos operativos y administradores.

MAINT gestionó la operación SaaS de la plataforma, asegurando:

- Disponibilidad y estabilidad del servicio.
- Enfoque del equipo interno en mejora y automatización de procesos, no en operación técnica.
- Soporte continuo y evolución controlada.

Evolución y roadmap

Banco Guayaquil avanza hacia un modelo maduro de Gestión de Servicios Empresariales (ESM), incorporando nuevas áreas como Administración, Legal y Talento Humano dentro de la misma plataforma, con el siguiente roadmap:

- Mayor automatización de procesos transversales.
- Integración con sistemas core y plataformas institucionales.
- Uso avanzado de analítica para mejora continua y gobierno de servicios.

Con OpenText™ SMAX y el acompañamiento de MAINT, el banco consolida una plataforma tecnológica preparada para escalar, adaptarse y sostener la operación con altos estándares de eficiencia, control y experiencia de usuario.

Resultados técnicos y operativos

La plataforma consolidó una fuente única de información, habilitando decisiones operativas y estratégicas basadas en datos en tiempo real; la implementación de SMAX permitió:

- Centralizar la gestión de incidentes, solicitudes, activos y procesos de negocio.
- Automatizar flujos críticos, incluyendo procesos de onboarding de Talento Humano.
- Gestionar eficientemente más de 80.000 activos tecnológicos.
- Mejorar significativamente los tiempos de respuesta y niveles de servicio.
- Medir y cumplir proactivamente SLAs, OLAs y KPIs.
- Integrar datos con Power BI, habilitando dashboards para áreas de Riesgos y Auditoría.
- Generar reportes confiables para organismos de control.



TESTIMONIO

"La adopción de SMAX nos permitió mejorar la trazabilidad, estandarizar procesos y tener una visión integral de los servicios. El enfoque ágil y el acompañamiento de MAINT fueron clave para lograr resultados visibles en corto tiempo."

Equipo de Transformación Digital - Banco Guayaquil