MATEOS
CONSULTORES

MDT ---- CASO DE ÉXITO

ISO 20000-1:2011 en TLINE

Por Fidel Maldonado // Principal Consultant // 2014 - 2017

Cliente: TLINE
Industria: Telecomunicaciones
Solución: ISO 20000-1:2011
E ISO/IEC 27001:2013
Periodo de trabajo: 2014 - a la actualidad
Consultor a cargo: Fidel Maldonado

VISIÓN GENERAL

TLINE fue creado en 2003 como distribuidor e integrador de la tecnología de almacenamiento de datos con un enfoque principal en América Latina. Cuentan con oficinas y operaciones en Argentina, Brasil, Chile y México. Después de más de 12 años de distribución y venta de tecnología en América Latina, se asociaron con Dell Computers, convirtiéndose en el socio número uno de la región. Su objetivo es ofrecer tecnología, contratos de suministro y servicios para las empresas en los mercados tradicionales y verticales, agencias estatales y del gobierno local. Ya que están comprometidos en garantizar la satisfacción total de sus clientes.

PROBLEMA

TLINE debido a sus diferentes cargas de trabajo y a las necesidades del mercado, se identificó como necesario y urgente el proveer de credenciales de calidad y comerciales a la organización. Sus principales clientes (Gobierno e iniciativa privada) se lo estaban demandando para poder continuar con la relación comercial, fue en ese momento cuando se acercaron a nosotros requiriendo apoyo para cumplir sus objetivos con éxito.

OBJETIVOS

El principal objetivo fue el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Servicios convirtiéndose en un facilitador y agente de cambio en la organización de igual forma parte de este objetivo fue el documentar los procesos para la Gestión de servicios de forma ágil, eficiente y orientada a las necesidades específicas de TLINE.

Estos objetivos se cumplieron ya que de manera inicial TLINE pretendía implementar la norma ISO 20000-1:2011y la ISO 27001:2013. Fue en ese momento que nosotros los asesoramos y les recomendamos iniciar con un alcance más controlado y que no fuera tortuoso para la organización, gracias a esto decidieron comenzar con la implementación de la norma ISO 20000

CONCLUSIÓN

Como parte de la metodología de trabajo que dimos, se comenzó definiendo el alcance para la certificación y se realizó un análisis de brechas con respecto a los requisitos de la norma con la finalidad de tener una línea base que nos permitiera identificar el estado actual de la organización. A partir de ahí se comenzó a elaborar un plan de trabajo detallado en donde se consideraron los recursos y cargas de trabajo del personal.

Una vez que los procesos fueron implementados, dimos asesoría en la etapa de adopción de los procesos mien-

MATEOS CONSULTORES ® _ TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

MDT ---- CASO DE ÉXITO

ISO 20000-1:2011 en TLINE

Por Fidel Maldonado // Principal Consultant // 2014 - 2017

tras que se generaron las evidencias necesarias para sustentar la operación del SGS. De igual forma apoyamos a la organización durante la auditoria interna entrenando a su equipo auditor capacitando sobre el enfoque y los requisitos de la norma de una manera estricta, de tal forma que, cuando el organismo externo realizo la auditoria de certificación, los empleados se sentían muy seguros porque se sabían preparados.

Esto fue posible gracias a:

- La definición ágil de los procesos.
- El involucramiento del personal para la adopción del SGS.
- La exigencia de los clientes de TLINE para que este consiguiera las credenciales.

MATEOS CONSULTORES® comprometido con sus clientes siempre pone a disposición el soporte de todo su equipo de trabajo para apoyar al cliente en tareas puntuales, mitigando el riesgo de una pobre definición de alcance del proyecto. También, nuestro enfoque facilita la adopción del conocimiento para no generar dependencia de consultoría especializada.

Después de más de tres años continuamos siendo la consultoría de cabecera para TLINE orientándolo e impulsándolo a seguir adelante, a cumplir con las exigencias del mercado de la mejor manera. Esto les ha permitido posicionarse como el mejor canal para Dell en LATAM.

TLine Technology