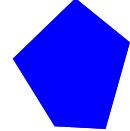


MDT ---- CASO DE ÉXITO

ISO 20000 en IBSUPPORT

Por Miriam Ortiz // Lead Consultant // 2015



Cliente: IBSUPPORT

Industria: Soluciones tecnológicas disponibles para el control del tiempo, asistencia y la productividad del personal

Solución: Implementación de Sistema de Gestión de Servicios alineado a la norma ISO 20000

Periodo de trabajo: 2015

Consultor a cargo: Miriam Ortiz

VISIÓN GENERAL

IBSUPPORT tiene más de 17 años de experiencia integrando soluciones tecnológicas, orientadas a la gestión y medición del trabajo, así como a la protección de las personas y las instalaciones donde se desempeñan.

Mediante prácticas de clase mundial, participan activamente en la innovación para la gestión del trabajo, contribuyendo a crear una sociedad más eficiente y por ende más solidaria.

PROBLEMA

El mayor problema que reflejaba IBSUPPORT era que carecía de una estructura de procesos bien definida lo que complicaba la operación, generaba retrabajos y grandes pérdidas de tiempo.

OBJETIVOS

1. Establecer un sistema de gestión de servicio que permita estandarizar los procesos de IBSUPPORT
2. Obtener la certificación ISO 20000

Sí se cumplieron ya que se obtuvo la certificación y se definieron e implementaron una serie de procesos que daban forma al sistema de gestión de servicio.

SOLUCIÓN

Se identificó el estado actual en relación a los requerimientos de la norma ISO 20000. Una vez realizado este análisis, se definió el sistema de gestión y los procesos acordes. Se realizó la capacitación y concientización sobre el sistema y se realizó una auditoría interna para validar que el sistema estaba funcionando de forma correcta. Duración: 6 meses

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

El mayor factor crítico de éxito fue la capacidad de la alta dirección para transmitir la necesidad del cambio al resto de la organización

CONCLUSIÓN

Actualmente trabaja el estándar ISO 20000 para la gestión de servicios de tecnologías de la información, lo cual le ayuda a tener mejores resultados en sus servicios, la ha convertido en una empresa más competitiva y su crecimiento va en aumento cada día.

