

TELVENT



Telvent logra un alto nivel de excelencia gracias a la certificación ISO 20000 - Gestión de Servicios de TI

"Telvent Global Services es una compañía en constante evolución y mejora tanto en los procesos como en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, poniendo un gran interés en la mejora continua y en el cumplimiento de los estándares más altos de calidad y fiabilidad. Es por ello que para nosotros es un honor disponer de la norma ISO 20000 dado que nos reafirma en nuestra apuesta por ofrecer servicios TI de alta calidad basados en las mejores prácticas y nos está permitiendo satisfacer las demandas del mercado, además de alcanzar el máximo nivel de satisfacción en nuestros clientes."

Javier de la Cuerda
Vice President IT Consulting
Services

Resultados:

- Satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Optimización del uso de sistemas.
- La mejora continua, las mejores prácticas y unos procesos basados en la norma
- Alto posicionamiento en el mercado
- Especialización de nuestros servicios con la máxima calidad posible

Beneficios:

- Capacidad para gestionar los servicios de TI de forma efectiva y eficiente.
- Reducir los costes y optimizar los servicios de nuestros clientes a través de la gestión de los procesos y el uso adecuado de los recursos
- Garantizar la incorporación de las buenas prácticas y el alineamiento con las normas de calidad y los planes de negocio

¿Por qué decidieron certificarse?

En Telvent Global Services, dada nuestra línea de actuación marcada por la Excelencia, continuamente nos planteamos nuevos objetivos y desafíos orientados a los Sistemas de Gestión. Siempre enfocándonos en nuestros clientes y basándonos en procesos que buscan la eficiencia y eficacia.

Es por ello que decidimos trabajar en el cumplimiento de los estándares internacionales de la norma ISO 20000 para garantizar un nivel máximo de Calidad y Seguridad en la prestación, cumplimiento y gestión de nuestros servicios de TI.

Con la norma ISO 20000 hemos mejorado la calidad ofrecida a nuestros clientes, garantizando en todo momento la continuidad de sus servicios y la disponibilidad de la información, así como la seguridad de la misma y el ahorro de costes.

¿Cómo ha resultado su implantación?

La organización lleva muchos años trabajando con flexibilidad y nuestros procesos siguen una metodología basada en las buenas prácticas, con una gran capacidad de adaptación, y con el foco en ofrecer soluciones tecnológicas de alto valor añadido.

Es por ello que la implantación de la norma no supuso un gran cambio, lo que si se realizó fue un trabajo arduo y profundo de adaptación, modificación y cambios hasta lograr el alto nivel de excelencia necesaria para validar nuestra adecuación a la norma.

Los cambios se llevaron a cabo de una forma progresiva y permitieron minimizar el impacto y realizar la transición de una forma gradual.

¿Cómo ha sido trabajar con BSI?

La competencia e imparcialidad en el proceso de certificación de una empresa como BSI, con una acreditada dimensión internacional, nos proporciona la confianza y respaldo en el camino emprendido y nos permite abordar desafíos desde una perspectiva global.

TELVENT
certificación
ISO 20000

bsi.

www.bsigroup.es

91 400 86 20

marketing.spain@bsigroup.com

