



**Softtek**<sup>®</sup>

**CASO DE ESTUDIO** | BIENES DE CONSUMO

**Líder del sector  
alimentario optimiza su  
gestión de tecnología  
para apoyar sus planes  
de crecimiento**

softtek.com





# Acerca del cliente

Empresa alimentaria mundial dedicada a llevar los alimentos locales favoritos a las comunidades de todo el mundo. Ofrecen alimentos de calidad en 18 países a distintos precios y en diversas categorías.



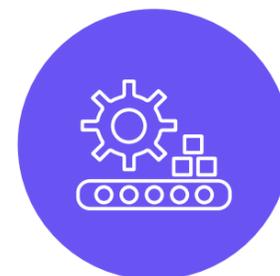
**Operaciones en  
18 países**



**640,000 puntos  
de venta**



**208 centros de  
distribución**



**70 plantas de  
fabricación**

"Softtek proporcionó una organización de soporte de clase mundial, facilitando el agresivo plan de crecimiento de nuestra compañía y optimizando nuestros recursos."

Líder de proyecto de TI





# Retos de la organización

La empresa estaba aplicando una estrategia de crecimiento global y se estaba expandiendo a nuevos mercados mediante la adquisición de empresas en EE. UU. y LATAM. La ausencia de gobernanza en sus procesos estaba impidiendo la realización de sus objetivos empresariales.



1

Necesidad de garantizar la disponibilidad permanente y la continuidad de los procesos empresariales principales.

2

Optimizar, mejorar y dar soporte a más de 100 aplicaciones y ofrecer funcionalidad al usuario final.

3

Necesidad de un modelo de entrega flexible para permitir el lanzamiento rápido de productos y dar soporte a un entorno de rápido movimiento.

4

Depender de un funcionamiento estable y continuo para alcanzar los objetivos empresariales.



# Cómo entró Softtek al juego

Softtek se comprometió como socio estratégico a largo plazo para proporcionar evaluaciones de extremo a extremo, implementación de las mejores prácticas de la industria y la asistencia en la implementación de los procesos de gestión de aplicaciones para EE.UU., México y LATAM.

**Establecimiento de una monitorización en tiempo real** y cuadros de mando de nivel de servicio para proporcionar visibilidad en los procesos de negocio y una visión para la rápida resolución de problemas.

**Habilitación de la eficiencia del control total** de las operaciones, y visibilidad del panorama SAP y no SAP.

**Medición de puntos de datos relevantes** basada en un enfoque de gestión orientado al nivel de servicio permitió a la dirección de la empresa reaccionar con mayor rapidez ante los retos empresariales.

**Implantación de una metodología de mantenimiento y soporte** alineada con los estándares del sector, como ITIL y el enfoque del ciclo de vida de la gestión de servicios.

**Creación de un entorno de soporte** basado en las mejores prácticas de la industria y del cliente para estandarizar las aplicaciones empresariales SAP y no SAP.





# Impacto al negocio

En los últimos 4 años, hemos ayudado a nuestro cliente a ejecutar con éxito una agresiva estrategia de crecimiento gracias a la tecnología.

Proporcionamos un cuadro de mando de nivel de servicio personalizado que permite una visibilidad total de los procesos de negocio y una visión de los problemas y su progreso.



Reducción del 90% de los atrasos en relación con el anterior servicio de asistencia técnica.



Reducción de costos de los servicios de soporte hasta un 25%.



Mejora de los niveles de servicio (mejora continua).



Renovación del contrato por 5 años.



#### ACERCA DE SOFTTEK

Fundada en 1982 por un pequeño grupo de emprendedores, Softtek comenzó en México proporcionando servicios de TI locales y hoy es un líder global en soluciones digitales de próxima generación. La primera compañía en introducir el modelo Nearshore, Softtek ayuda a las empresas Global 2000 a desarrollar capacidades digitales de manera fluida y constante, desde la ideación y construcción hasta la ejecución y su evolución. Su impulso emprendedor la ha llevado a operar en más de 20 países y contar con más de 15,000 profesionales.

[info@softtek.com](mailto:info@softtek.com) | [softtek.com](https://softtek.com) | [privacy note](#)