



GLOBAL SERVICE BUSINESS

Filosofía de trabajo



El compromiso, esfuerzo, pasión y transparencia, son los factores de éxito de Global Services Business. Para cumplir con los objetivos establecidos, empleamos potencial, ingenio, conocimiento y calidad humana, logrando con esto la satisfacción de nuestros clientes, socios de negocio y equipo de trabajo.

Misión

Mediante el constante desarrollo de habilidades así como el uso de la tecnología, brindamos los mejores servicios de forma global y sostenible.



Visión

Ser una empresa líder a nivel global, a la vanguardia en tecnología, destacándonos por la excelencia en Capital Humano, y comprometida con la satisfacción así como el crecimiento de nuestros clientes, colaboradores y socios de negocio.

Gestión de Productos y Servicios de TICs



Ofrecemos servicios y productos especializados en tecnología y comunicaciones (TICs) con base en tus necesidades de esta manera logramos disminuir los tiempos de atención y sus costos.

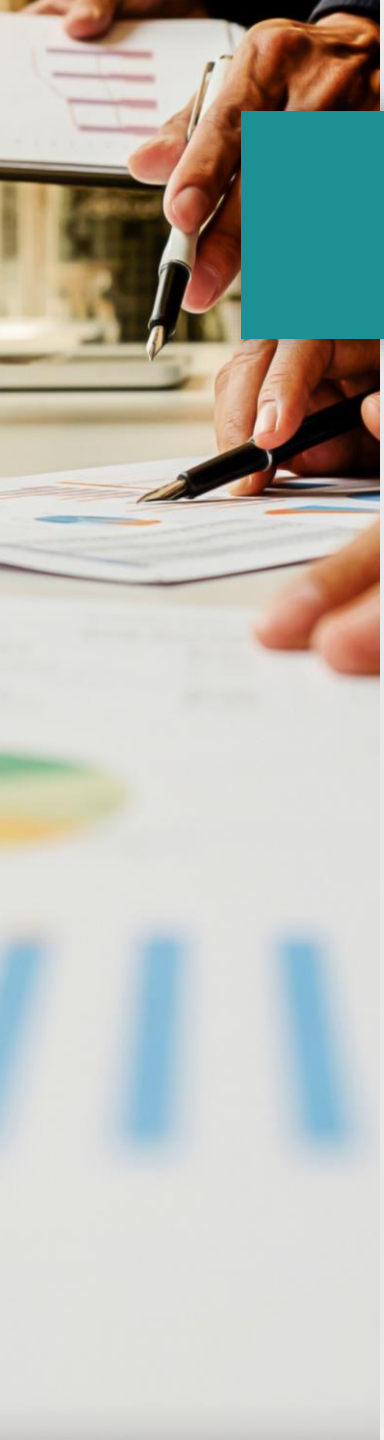
- Software ICG para Retail y Hospitality
- Gestión de la Infraestructura de Tics (logística, inventarios, etc.)
- Soporte en Sitio
- Soporte en Campo
- Soporte Remoto
- Mesa de Ayuda
- Coberturas acorde a las necesidades del cliente
- Gestión de Proyectos de Servicios

Soluciones Tecnológicas



Contamos con un equipo de profesionales, que se capacitan constantemente para brindarle un servicio con los más altos estándares de calidad, proporcionándole la certidumbre que su proyecto está en las mejores manos.

- Consultoría
- Desarrollo de sistemas
- Administración de procesos
- Ingeniería de Software
- Proyectos estratégicos



Gestión de Capital Humano



Apoyamos a su empresa para la integración y gestión de un equipo de trabajo que les permita cumplir sus objetivos.

- Reclutamiento
- Desarrollo organizacional
- Administración de personal
- Evaluación de desempeño
- Entrenamiento y aprendizaje
- Alineación Organizacional (ADN)
- Optimización de Procesos y Procedimientos
- Outsourcing

Modelo de Gobierno



Gestión de Servicio de Alcance y de SLA

Semestral

Ejecutivos

Revisión estratégica, mapa de ruta comercial y financiera.

Cuatrimestral

Dirección

Revisión del Modelo de Gobierno y análisis del desempeño.

Mensual

Gerentes

Análisis del desempeño, tendencias, planes de acción y SLA.

Semanal

Equipo de Entregables

Mejora operacional continua de áreas de oportunidad y SLA.

Diario

Operaciones

Revisiones diarias de desempeño, incidencias, SLA, backlog, retroalimentación.

Propuesta de Valor

Sólo a medida que

Generes e Involucres a todos

Sabrás la reducción de costos y

Beneficios que obtendrás

Apoyo

Compromiso

Crecimiento

Expansión

Globalización

Liderazgo

Nuestra Historia

- Primer servicio:
Ingeniería de Software
- Primeras oficinas:
Monterrey, México

2008

- Servicio principal:
Mesa de servicio y
soporte remoto
- Nueva Oficina en
São Paulo, Brasil

2013

- Servicio agregado:
Gestión de Capital
Humano
- Nuevas oficinas ,
Ciudad de México

2009

- Presencia
Bogotá, Colombia

2014

- Expansión LATAM:
Argentina y Paraguay

2016

- Crecimiento
Global: Chile, Perú,
Aruba, Panamá y
Canadá

2017

- Iniciamos
operaciones en
Estados Unidos y
apertura de Ecuador

2018

11 países

Presencia global

7x24x365

Contamos con cobertura

19,134 servicios globales

Hasta la fecha hemos atendido

35 ciudades

Ofreciendo servicios y proyectos atendidos

Presencia Internacional



SLA Reconocido



95 – 100%
SLA

Soporte técnico y de
telecomunicaciones

- Puntualidad
- Atención
- Conocimiento
y herramientas

Servicio de
ayuda L1 y L2

FE y
Coordinación de
servicios

✓ Desde 2014 hemos
mantenido nuestro Nivel
de Efectividad

✓ Contamos con
métricas y KPIS
estrictos

✓ Basamos nuestra Gestión de Servicio
con auditorias internas y externas de
Calidad

Otros Clientes



Otros Clientes

Superama

NCR

**américa
móvil**

DANONE

Carrier
turn to the experts

TATA
TATA CONSULTANCY SERVICES

**gasNatural
fenosa**

Schlumberger

ROBOTICA
E INGENIERÍA INDUSTRIAL, S.A. DE C.V.

Nuestro Aliados





¡Gracias!