



# Consolidación regional de operación de TI.

## DuPont

### Caso de Referencia

#### Situación

- DuPont cuenta con 6,000 usuarios en Latinoamérica (México, Brasil, Chile, Argentina, Colombia y Venezuela), los cuales generan un promedio de 9,000 tickets al mes.
- 8 diferentes proveedores para los servicios de soporte a IT en los 6 países.
- Altos costos de operación debido a la falta de apalancamiento entre los países
- Niveles de Servicio sin estandarizar y en ocasiones sin definir.
- Falta de estandarización en procesos, metodologías y métricas.

#### Problema

DuPont busca una alternativa para :

- Reducir su presupuesto de operación regional
- Incrementar la estandarización y automatización de tareas, a fin de reducir la necesidad del soporte "on site".
- Implementar procesos confiables y metodologías que permitan mejorar la infraestructura de IT y su desempeño.
- Traducir todo lo anterior en un mejor desempeño de la infraestructura, mayor disponibilidad de los servicios, menores tiempos muertos para los usuarios, y una mayor productividad de estos últimos.

#### Solución

Kenos propone un modelo evolutivo para la toma de los servicios de TI

#### Beneficios

Reducción de su presupuesto de operación de servicios de TI

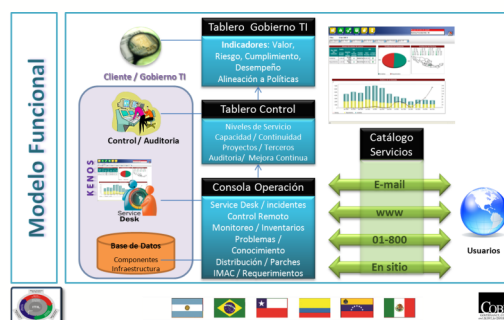
Manejo del control del cambio

Consolidación de métricas y niveles de servicio a nivel regional

Consolidación de la operación en un socio tecnológico.

Tablero de control y gobierno de TI

Pago por niveles de servicio



Date Tiempo, se parte de la Estrategia

#### ¡Conócenos!

Tel.: (55) 1251-2700  
www.scanda.com.mx/kenos  
kenos.ventas@scanda.com.mx

