



CASO DE ÉXITO

## Service Desk: Microinformática y Mantenimiento Sistemas

Multinacional farmacéutica y biotecnológica con más de 100.000 empleados

### Objetivos

Proporcionar un **soporte técnico eficiente y especializado** en microinformática y mantenimiento de sistemas, asegurando continuidad operativa a los usuarios finales.

#### Mayor reto:

- Garantizar una **atención técnica ágil y continua**, con altos estándares de calidad y resolución.

### Resultados

- ✓ **Consolidación** del servicio de soporte técnico, con **operación estable y escalable**.
- ✓ **Incremento notable** en la satisfacción del usuario final.
- ✓ **Mejora en la tasa de resolución**, gracias a la especialización del equipo y la capacidad técnica de primer nivel.

### Solución

Se definió un **soporte técnico integral**, eficiente y especializado que garantiza la **continuidad operativa** de los usuarios finales, tanto a nivel nacional como internacional, mediante **atención personalizada** y la **gestión proactiva de incidencias**.

#### Tecnologías utilizadas:



Contáctanos