

## Service Desk: Soporte a Fábrica y Mantenimiento CPD

CDMO farmacéutica internacional con más de 5000 empleados y presencia en múltiples plantas de producción

### Objetivos

Para cubrir las necesidades operativas del entorno de fábrica y CPD, se definió un objetivo orientado a formar un **equipo técnico especializado** capaz de ofrecer un **soporte integral** en todas las áreas IT.

#### Objetivos específicos:

- Formar un **equipo técnico especializado** y prestar un soporte integral en las áreas IT.
- Responder eficazmente incidencias y peticiones de soporte, garantizando la **gestión de la infraestructura tecnológica**.

### Resultados

- ✓ **Reducción de tiempos de respuesta.**
- ✓ **Gestión centralizada** de incidencias y peticiones, permitiendo un seguimiento más preciso.
- ✓ **Facilitación de la toma de decisiones** y mejora continua del servicio.

### Solución

Se definió un **soporte técnico integral, confiable y de calidad** para las operaciones de fábrica y mantenimiento, asegurando la **continuidad operativa** de los usuarios mediante un equipo especializado y una amplia gama de servicios IT.

#### Propuesta de Valor:

- **Soporte técnico integral y confiable.**
- **Continuidad operativa** en entornos críticos.
- **Equipo especializado** y servicios IT amplios.

#### Tecnologías utilizadas:



Contáctanos