



Caso de éxito

Cliente emprende el desafío de la transformación tecnológica hacia una cultura ágil y flexible.

Acerca del cliente

Reconocida empresa líder en el sector de la infraestructura digital y TI en América Latina. Fundada en 2002, actualmente opera en 17 países de América Latina y atiende a más de 5500 clientes. Ofrece un conjunto integral de soluciones de redes de fibra, conectividad, colocación, infraestructura en la nube y de comunicación y colaboración que ayudan a las empresas y organizaciones a aprovechar la tecnología para alcanzar sus objetivos.

El Desafío

El cliente se encontraba en un proceso de transformación hacia una cultura y formas de trabajo más ágiles y eficientes. Para lograrlo, necesitaban migrar hacia un **modelo de contratación adaptativo** que les permitiera abordar los siguientes desafíos:

- Altos estándares de calidad en sus soluciones tecnológicas junto a la documentación técnica para su mantenimiento y operación.
- Ciclos de implementación de soluciones tecnológicas más cortos y ágiles para responder a las cambiantes necesidades del mercado y generar valor al negocio.
- Reducir incidentes productivos para mejorar la disponibilidad y confiabilidad de sus sistemas.
- Cobertura geográfica y flexibilidad de horarios, acordes a la disposición en la región.
- Mitigar el impacto de la rotación de personal en el proveedor para evitar retrasos en la entrega de soluciones técnicas.

La Solución

SMS Sudamérica, en conjunto con el cliente, decidieron implementar un **modelo de contratación flexible basado en servicios**. Esta opción les permitió contar con un modelo de servicios que pudiera brindarles los recursos y la flexibilidad necesarios para cumplir con los desafíos planteados. De esta manera SMS Sudamérica se consolidó como un socio de confianza.



- Desarrollando software personalizado en cumplimiento con los altos estándares de calidad del cliente.
- Personalizando soluciones tecnológicas en tiempo récord.
- Brindando soporte y mantenimiento a distintas soluciones tecnológicas para garantizar su disponibilidad y confiabilidad.
- Agregando valor con un equipo de Agile Coach que velan constantemente por la rápida adopción del modelo operativo.
- Brindando flexibilidad activando o desactivando asignaciones según los picos de la demanda.
- Abordando distintas tecnologías y especialidades como: desarrolladores .net/java/siebel/salesforce/fullstack/RPA, especialistas de QA, líderes técnicos, perfiles de BI y Data, especialistas UX/UI entre otros.

El Resultado

Los resultados superaron las expectativas:

- **La calidad de las soluciones digitales** desarrolladas cumplen con los estándares acordados.
- Se implementó una **estrategia de generación de documentación** como respaldo para los desarrollos realizados por los equipos, asegurando así que el conocimiento acumulado esté disponible para futuras consultas.
- Se logró **reducir significativamente el impacto de la rotación de personal**.
- Se logró un **ahorro del 85% en los tiempos de las pruebas manuales** mediante la implementación de estrategias de **automatización de pruebas** (QA Automation).
- Se llevó a cabo una **transición de toma de servicios de otro proveedor de manera exitosa y sin impacto en las operaciones**.

El modelo de contratación basado en servicios de la Digital Factory de SMS Sudamérica resultó ser una solución exitosa para el cliente. Este modelo no solo les permitió superar sus desafíos de transformación, sino que también les brinda la capacidad de concentrarse en alcanzar sus objetivos de negocio.