

# PerúService

SUMMIT 2015

Conectamos oportunidades





*tgestiona*



## Software Factory

1. **tgestiona** en el Perú
2. Gestión de la innovación en *tgestiona*
3. Sistema de Gestión Inmobiliaria EDI
4. Nuestras certificaciones y alianzas
5. Reconocimientos



# 1. *tgestiona* en el Perú

¿Quiénes somos?



**Posicionamiento en 4 países – Fundada en 2001**

Somos especialistas en la provisión de servicios empresariales de apoyo a la gestión, lo que permite a nuestros clientes centrarse en lo más importante: SU NEGOCIO.

Mas de 7000 profesionales y 380 Millones de Euros de facturación anual

Generación de ahorros medios de entre 20 y 55% sobre costos totales

*Telefónica*

*tgestiona* tiene como objetivo la calidad de sus servicios:

Nuestros clientes nos han valorado con una puntuación media de 8.8 sobre 10 en los últimos cinco años.

***tgestiona*, Telefónica Gestión de Servicios Compartidos S.A.C.** es una compañía del Grupo Telefónica que brinda servicios integrales de Business Processes Outsourcing (BPO)

**PerúService**  
SUMMIT 2015



## Empresas

**tgestiona**

**tgestiona**  
**“Logística”**

**tgestiona**  
**“Centro de Cobros”**

## Líneas de Servicio

- Tecnología y Sistemas de Negocios
- Facilities Management
- Seguridad Empresarial
- Consultoría de Negocios
- Gestión y Desarrollo Humano
- Contabilidad, Tributos y Pagos

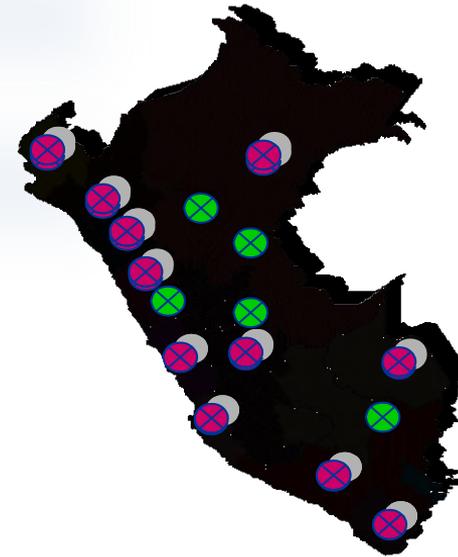
- Planificación Logística Integral
- Almacenamiento
- Transporte y Distribución
- Logística Inversa

- Recaudación
- Cobranzas

# 1. **tgestiona** en el Perú

¿Quiénes somos?

## Nivel de Operaciones de **tgestiona** Perú



Oficinas Principales

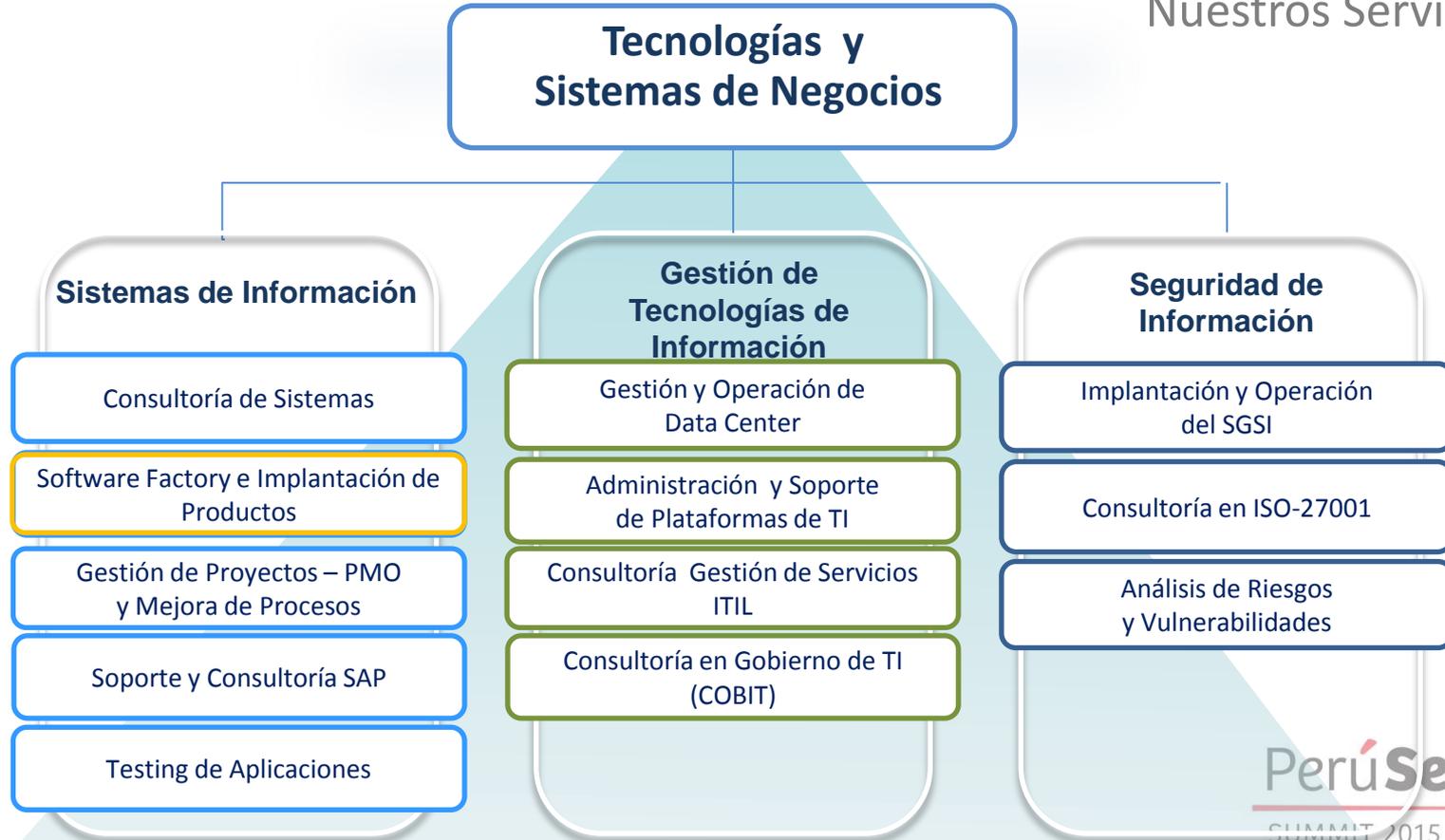
Oficinas Periféricas (Huánuco, Pucallpa, Tarapoto, Juliaca, Huaraz)

**PerúService**

SUMMIT 2015

# 1. *gestiona* en el Perú

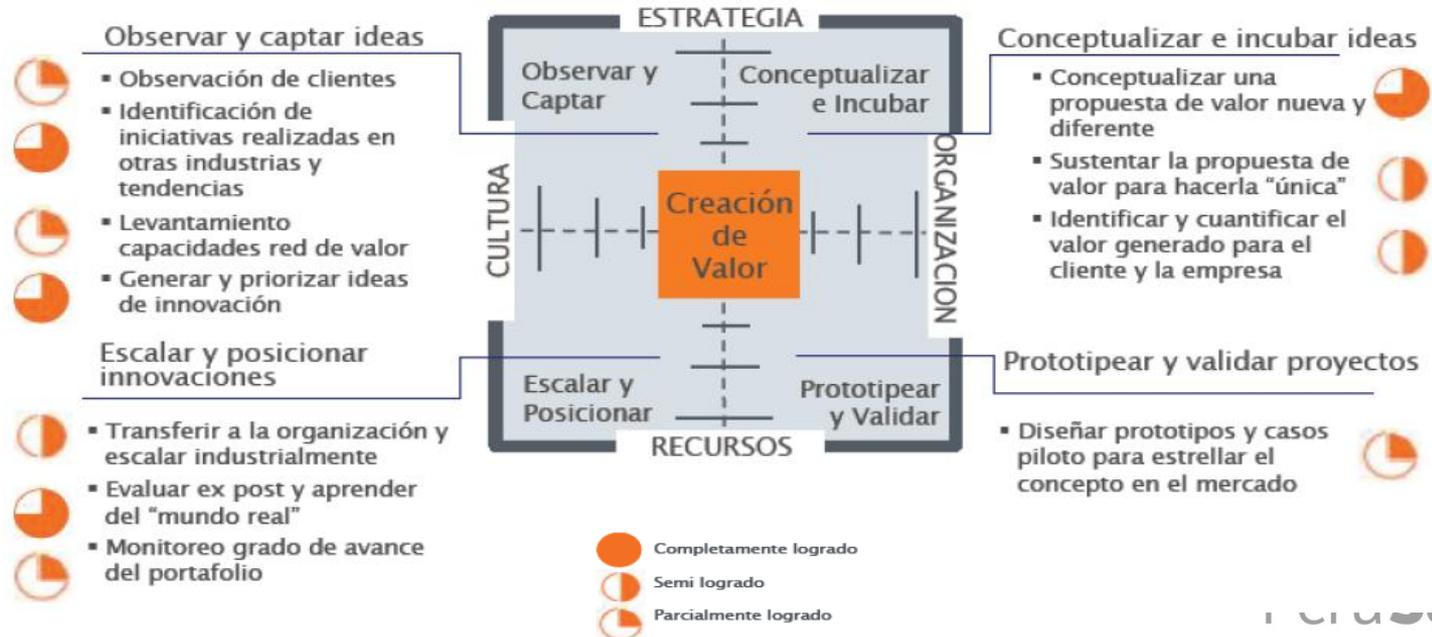
Nuestros Servicios



## 2. Gestión de la Innovación en *tgestiona*

Proceso de innovación

El proceso de innovación de *tgestiona* presenta oportunidades de mejora principalmente en la etapa de observación y prototipo.



## 2. Gestión de la Innovación en *tgestiona*

Aplicado al Software Factory



*“La innovación no termina con la aportación de ideas, si no proporcionando todas las capacidades necesarias para su completa gestión, desde la concepción de las ideas hasta ponerlas en explotación.”*

## 2. Gestión de la Innovación en *tgestiona*

Software Factory

Estándares que aplicamos:



Tecnologías usadas:

- Java, PHP
- Visual Studio .NET
- Power Builder, Lotus, Cobol
- Sharepoint / Project Server
- Desarrollos SAP / ABAP
- Qlik View / Business Object, Power Pivot
- Android, IOS y Windows Phone
- SQL Server, Oracle

Trabajamos con:

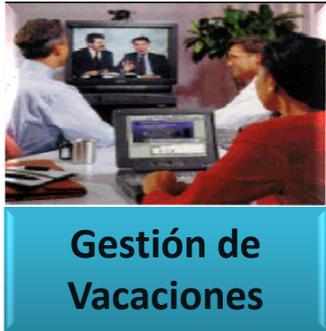
- Soluciones integradas
- Diseños de procesos
- Estándares internacionales



“Entregando como resultado productos de calidad certificados con desarrollos consistentes y sistemáticos”

SUMMIT 2015

# Productos



# 3. Sistema de Gestión Inmobiliaria EDI

Beneficios



*“Permite la administración y mantenimiento integral de inmuebles, asegurando la operativa de los servicios desde la solicitud de pedido del cliente hasta su ejecución.”*

- Gestión centralizada de los inmuebles (proyectos, requerimientos, mantenimientos, inspecciones e incidencias)
- Gestión de estructura del inmueble (edificio, área, piso y equipo por UO), permitiendo la distribución del gasto.
- Gestión de almacenes (kardex, stocks).
- Gestión de gastos y distribución por cliente – proveedor.
- Configuración de Notificaciones por correo y sms.
- Datamart para la generación de reportes e indicadores a demanda.

# 3. Sistema de Gestión Inmobiliaria EDI

Módulos del Sistema



Administración



Inmuebles



Equipos



Cuadro de Mando



Solicitudes de trabajo



Mis pendientes



Planificados



Facturación



Ordenes de trabajo



Materiales



Ordenes de compra



Inspecciones



Reportes



Service Desk



*El Sistema de Información EDI se encuentra en la versión 5.0 el desarrollo se baso en CMMI N3.*

*Cuenta con la certificación en ISO 20000 como servicio integral que se brinda al cliente.*

*Soporta los procesos de gestión y actividades de mantenimiento para inmuebles que certifica la ISO 9001.*

# 4. Nuestras Certificaciones y Alianzas



CMMI level 3

SYSTEM CERTIFICATION  
ISO 7001  
SGS

SYSTEM CERTIFICATION  
ISO 9001:2000  
SGS

SYSTEM CERTIFICATION  
ISO 20000  
SGS

ITIL

PMI  
Project Management Institute

SAP  
Partner

Microsoft  
GOLD CERTIFIED  
Partner

McAfee  
Proven Security

ORACLE CERTIFIED  
PARTNER

ABE  
ASOCIACIÓN DE BUENOS EMPLEADORES  
SOCIO

GREAT PLACE TO WORK

Las Mejores Empresas para Trabajar 2014  
Perú

## 5. Reconocimientos



“Medalla de Oro - Premio Nacional a la Calidad, Sociedad Nacional de Industrias, 2014”



*“gestiona se siente comprometida con sus colaboradores y clientes por quienes renuevan su compromiso de seguir mejorando cada día”*

# 5. Reconocimientos



**Premio Nacional a la Calidad categoría servicios:  
“Optimización y Automatización del Proceso de  
Desarrollo de Software”**





## 5. Reconocimientos



Premio al equipo líder en excelencia, por el proyecto “Optimización y Automatización de Procesos de Desarrollo de Software”

Instituto para la calidad PUCP – Junio, 2015.

# 5. Reconocimientos



Roger Bernedo, Director de Tecnología y Sistemas de Negocio de **tgestiona**, recibiendo el Premio dentro del marco de la 8ª Conferencia de Centros de Servicios Compartidos en Miami, Estados Unidos.

## **tgestiona obtuvo el Premio Internacional a la Excelencia en Centros de Servicios Compartidos LATAM**

SSON (Shared Services & Outsourcing Network) otorgó a **tgestiona** el Premio Internacional a la Excelencia en Centros de Servicios Compartidos - Latinoamérica.

Esta premiación se realiza con la intención de reconocer, promover y divulgar los Centros de Servicios Compartidos que tengan las mejores prácticas del continente.

El jurado está conformado por líderes en Servicios Compartidos & Outsourcing, los cuales han sido seleccionados por su experiencia en múltiples industrias y son miembros ejemplares de la comunidad de prestación de servicios, asegurando que la información es evaluada con los estándares más altos.

Los criterios que se evalúan son: satisfacción de clientes y relacionamiento; gestión de procesos e indicadores, innovación y automatización, gestión de personal, estrategias de tercerización y agregación de nuevos servicios y mecanismos de monitoreo de resultados.

Nos sentimos orgullosos de compartir este reconocimiento que refleja nuestra calidad de servicio y nuestro enfoque en la mejora constante.

**¡Sigamos brillando tgestiona!**



*tgestiona* 

Contacto:

*Luis Sifuentes Alatriza*

*Gerente Servicios Outsourcing*

[\*lsifuentes@tgestiona.com.pe\*](mailto:lsifuentes@tgestiona.com.pe)

*51-1-2366907*

[\*www.tgestiona.com.pe\*](http://www.tgestiona.com.pe)

PerúService

SUMMIT 2015

