



# SQUAD TIC

Un equipo multidisciplinario de profesionales  
que transformará tu forma de trabajar



[www.BS2.cl](http://www.BS2.cl)

## SQUAD TIC

Los Squad TIC son equipos de profesionales multidisciplinarios enfocados en prestar servicios de tecnología conectados con las necesidades del negocio gestionados por indicadores de alto impacto.

**Los Squad TIC** desarrollan su estrategia a través del entendimiento del cliente con un equipo especialista en levantar los procesos de negocio y tecnológicos para construir los indicadores que serán usados para la medición objetiva del servicio, definiendo los frameworks de trabajo, mapas de comunicaciones, mapas de relacionamiento, análisis de brechas y plan de cierre de brechas.

El paso siguiente, una vez el servicio se encuentre cumpliendo sus objetivos e indicadores principales, es determinar la evolución del mismo en base a las oportunidades de mejoras levantadas en un trabajo colaborativo con el cliente.

Trimestralmente, el Gobierno Corporativo del servicio, que fue definido en la implementación de este, revisará los indicadores y oportunidades de mejora para priorizar y definir planes de acción buscando alinear los objetivos del servicio con los del cliente.



# Beneficios para las empresas que incorporan SQUAD TIC:



## Continuidad operacional & Inteligencia operacional

Los Squad TIC tienen como primer objetivo que la continuidad operacional sea una respuesta efectiva para las necesidades del negocio. Una vez ya alcanzado el objetivo de tener una operación estable y eficiente viene la evolución a través de la inteligencia operacional que a través de procesos de mejora continua identifica donde continuar.



## Innovación & Evolución:

La Innovación y la evolución de los servicios y equipos de tecnología son la respuesta para lograr escalar los negocios de nuestros clientes. Los Squad TIC fomentan la adopción de nuevas tecnologías y la implementación de soluciones innovadoras que pueden dar a la empresa las ventajas competitivas necesarias para competir de forma exitosa en los mercados que son altamente dinámicos.



## Mejora en la toma de decisiones:

¿Cuánto les cuesta a nuestros clientes 1 minuto de caída de sus sistemas o plataformas tecnológicas? Esa es la respuesta que Los Squad TIC te ayudarán a responder y en conjunto se diseñarán e implementarán las mejores estrategias para balancear resultados con los recursos disponibles.



## Agilidad empresarial:

Los Squad TIC cuentan con frameworks de trabajo ágiles donde saben enfrentar los cambios de estrategia y los cambios tecnológicos de los clientes.

Los Squad TIC están entrenados para buscar oportunidades en los cambios y transformar dichas oportunidades en mejoras concretas.



Lo que solucionan  
los SQUAD TIC:  
Equipos Gestionados



### Gestión de Servicios TI:

Es un equipo gestionado que ayuda a garantizar que TI proporcione resultados que nuestro cliente necesita desde la mirada tecnológica.



### Gestión de Eventos

Es un equipo gestionado que implementa y maneja las alertas que se generan por un cambio de comportamiento en los distintos paneles de monitoreo y que afecten la calidad del servicio, impactando directamente al cliente o negocio.



### Gestión de Infraestructura

Equipo de profesionales con habilidades en tecnologías específicas del cliente que se encargan de soportar y operar con distintos niveles de soporte (N1, N2 y N3), en diversos ámbitos, tales como, bases de datos, Sistema Operativo, Virtualización, entre otros.



### Gestión de Datacenter

Nos aseguramos que los distintos facilities de los DC de nuestros clientes estén operando de acuerdo a lo definido.



Lo que solucionan  
los SQUAD TIC:  
Equipos Gestionados



### Equipos 24x7

Equipos de operadores en modalidad dedicada/activa a nuestro cliente, en escenarios tales como, Monitoreo, Operación, Soporte N1 y los típicos NOC y SOC.



### Células de Desarrollo

Equipo de desarrollo de software bajo metodologías ágiles, tales como, scrum, kanban u otro.



### ITO (Inspectores Técnicos de Obras)

Nos encargamos de supervisar el cumplimiento de contratos y exigencias legales de los Contratistas TELCOs, asegurando el correcto funcionamiento del mantenimiento de planta externa.



### Gestión de Incidentes

Gestión eficiente de todos los incidentes que impacten a los Servicios TI de nuestro cliente, con el fin de recuperar la continuidad operacional de estos en el menor tiempo posible. Este servicio debe ser capaz de identificar la prioridad e impacto del incidente y actuar de acuerdo con los procedimientos que le serán entregados para ello.



## Cómo se implementan:



### **Identificación de Necesidades:**

Se identifican las áreas de la empresa que podrían beneficiarse de una mayor integración tecnológica y se establecen objetivos claros.



### **Formación del Equipo:**

Se conforma un equipo multidisciplinario de profesionales de TI con habilidades complementarias.



### **Definición de Roles y Responsabilidades:**

Se definen las funciones y responsabilidades de cada miembro del equipo, que pueden incluir soporte técnico, gestión de proyectos, desarrollo de software, etc.

# Cómo se implementan:



## **Planificación Estratégica:**

Se crea un plan estratégico para la implementación de soluciones tecnológicas y la transformación digital.



## **Desarrollo e Implementación:**

El equipo trabaja en el desarrollo e implementación de proyectos tecnológicos, asegurando que se cumplan los objetivos establecidos.



## **Evaluación Continua:**

Se realiza un seguimiento y evaluación constante de las soluciones implementadas para asegurarse de que estén funcionando correctamente y cumpliendo con los objetivos.





## SQUAD TIC

Los SQUAD TIC juegan un papel fundamental en el éxito de la transformación digital de una empresa, permitiendo la adopción efectiva de tecnologías para mejorar la eficiencia, innovación y competitividad en el mercado.

# Caso de Éxito



## Problemática

### Año 2021, para dos líneas de negocio

Alza exponencial de reclamos de clientes ecommerce asociado a la cancelación de compras.

No había causa identificada.

Baja capacidad para gestionar la devolución de dinero a clientes



## Solución

### Equipo SWAT:

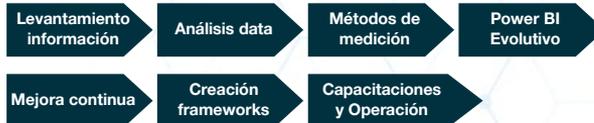
Equipo controlador de cancelaciones asociadas a eCommerce.



## Roadmap y logros

1) Implementación flujo Cancelaciones Línea de Negocio 1

**Objetivo:** Devolver + de 200 M mensuales dentro de los 10 días prometidos al cliente



Reuniones periódicas con Stakeholders  
Creación de flujos operacionales  
Apoyo de tecnologías en nuevo flujo



Tasa de cumplimiento

2) Implementación flujo Canalización Problemas

**Objetivo:** Gestión del 100% de los problemas sistémicos levantados y alerta la presencia de nuevo issue's sistémicos



Reuniones periódicas con Stakeholders  
Feedback constante

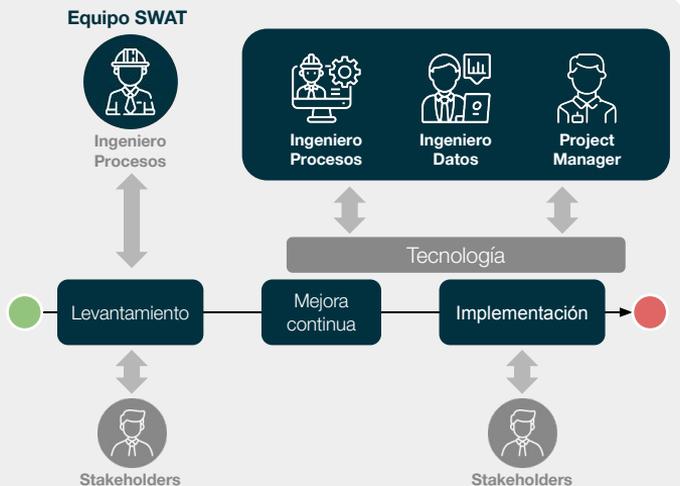


Tasa gestión de problemas / Resolución

## Equipo desarrollo

### Equipo propuesto

- Project Manager
- Líder de procesos
- Ingeniero de datos Senior
- Ingeniero datos Junior
- 2 Operadores SWAT





# SQUAD TIC

Un equipo multidisciplinario de profesionales  
que transformará tu forma de trabajar



[www.BS2.cl](http://www.BS2.cl)