

## Buenas prácticas para la industria de servicios

*Potenciando la calidad y eficiencia de los proveedores de servicio colombianos*

La industria de servicios es uno de los pilares del crecimiento económico global. Los servicios constituyen casi un 80% de la economía estadounidense y su volumen global aumenta cada vez más. El modelo CMMI® for Services (CMMI-SVC) proporciona guías para desarrollar y mejorar prácticas de servicio maduras que contribuyan a aumentar la calidad, eficiencia y satisfacción del cliente de los proveedores de servicio. CMMI-SVC define las prácticas de gestión, servicio, soporte y procesos para diversas industrias que basan su servicio en componentes humanas y tecnológicas.

En esta conferencia se presentan algunos de los enfoques más frecuentes utilizados en la industria de servicios para implementar procesos maduros que potencien resultados eficaces y disminuyan los riesgos más frecuentes en el ciclo de vida de servicios.

El tema es presentado por Luciano Guerrero, especialista de Procesix Inc. en gestión de procesos (BPM) y modelos de mejora.

Se cubrirán las siguientes preguntas:

- A que sectores de la industria se dirige el CMMI para Servicios
- Que buenas prácticas recomienda a los proveedores el modelo CMMI para Servicios
- Cómo CMMI para Servicios complementa y fortalece a otros modelos orientados a la mejora continua?
- Que procesos ayudan a posicionar a su empresa como un proveedor de servicios maduro
- Que enfoques se pueden aplicar para implementar mejoras al proceso eficaces, alineadas con los objetivos reales del negocio

Procesix Inc. proporciona servicios de Mejora de Procesos integrales a sus clientes a través de Latino América; Procesix Inc. es una Authorized Organization de ITSqc para servicios del modelo eSCM y un partner del Software Engineering Institute para servicios en CMMI Development & Services y TSP/PSP.