Eduardo Palacios es el Director de Plataformas Cloud Global en Inxap SAP Gold Partner, con más de 20 años de experiencia en TI. Ha liderado la administración de servicios críticos en empresas tecnológicas de primer nivel, incluyendo GTD Intesis y TIVIT, donde implementó estrategias de transformación digital y gestión del cambio que mejoraron la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Experto en integración de tecnologías avanzadas con prácticas organizacionales, Eduardo ha impulsado la modernización de procesos en sectores como gobierno, salud y banca. Su enfoque en metodologías ágiles y estándares internacionales (ITIL, ISO) asegura resultados sostenibles y optimización de recursos.

- Situación: Nuestra área de plataformas es fundamental para los negocios PaaS y SaaS de la compañía y está íntimamente vinculada a todas las actividades clave. Debido a su alta intensidad en procesos, era crucial para nosotros reducir y optimizar estos procesos, mejorar la documentación, implementar métricas de desempeño y alinear a clientes y proveedores internos.

- Solución: En colaboración con Impulsor, reestructuramos nuestros procesos de trabajo y los documentamos con notación BPM 2.0, siguiendo las directrices de la norma ISO 9001:2015. Creamos métricas de desempeño, implementamos controles de calidad adicionales y lanzamos un programa de capacitación interna para asegurar la adopción efectiva de los nuevos procedimientos por parte de todos los usuarios.

Gracias a la colaboración con Impulsor, optimizamos nuestros procesos de trabajo y documentación, logrando una mejora significativa en la eficiencia operativa. Implementamos métricas de desempeño y controles de calidad, resultando en una alineación efectiva entre clientes y proveedores internos. Estamos seguros que el éxito completo de estos procesos se alcanzará una vez que los demás departamentos del negocio cierren sus brechas de desempeño en sus propios procesos.