



Quality Assurance & Customer Relationship Management of Projects .

Propósito de SAQP

Establecer y mantener una relación consolidada de negocio entre Mainbit S.A. de C.V. y nuestros clientes basado en un mejor entendimiento de las necesidades de los mismos



Generar planes de mejora al servicio, con un monitoreo constante durante todo el ciclo de vida del servicio.

Generar una mejor perspectiva del servicio de los usuarios finales, que nos permita mantener clientes con un alto nivel de satisfacción



Objetivos de SAQP

- Asegurar que nuestras áreas internas como proveedores del servicio entiendan y mejoren la perspectiva del servicio del cliente priorizando adecuadamente las necesidades del mismo.
- Establecer y mantener una relación constructiva entre Mainbit S.A. de C.V. como proveedor del servicio y el cliente.
- Establecer y articular requerimientos de negocio para los nuevos servicios o cambios a los servicios existentes sin poner el riesgo el presupuesto del proyecto.
- Trabajar en conjunto con el cliente para asegurar que los servicios entregados generen satisfacción a los usuarios finales.
- Ser el receptor de aquellas sugerencias del cliente, que mejoren las acciones para poder mejorar la entrega de los productos finales.

Valor al Cliente

Crear foros presenciales en los proyectos y una estructura de comunicación con el Cliente para **mejorar su perspectiva del servicio.**



Proceso de Mejora Continua para la Operación.

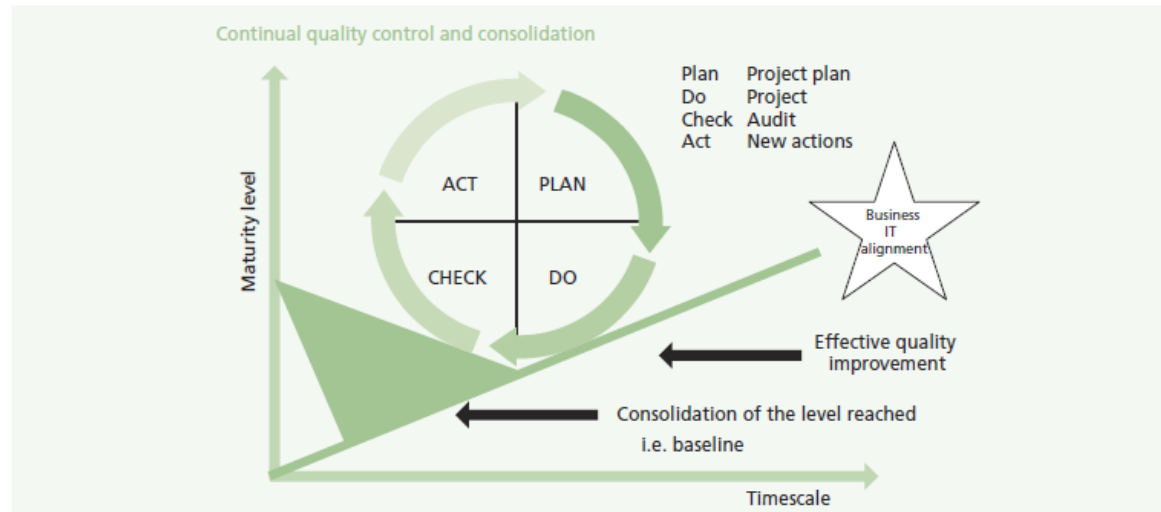


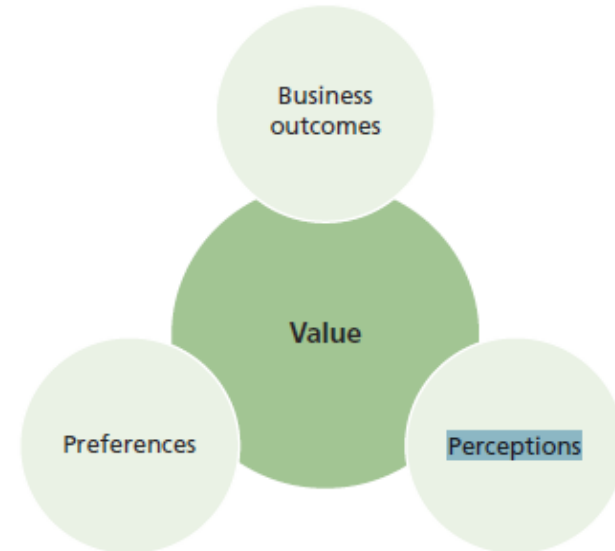
Figure 2.8 Plan-Do-Check-Act cycle

1. Entrevista con el cliente (Presencial)
2. Consolidación de Comentarios y Requerimientos.
3. Análisis de la Información recabada
4. Propuesta de Plan de Mejora. (Presentación y Revisión)
5. Despliegue del Plan de Mejora.
6. Monitoreo del Plan de Mejora.
7. Cierre del Plan de Mejora.

Propósito del Proceso de Mejora Continua

Generar Valor al Cliente, mediante:

- Resultado del Negocio (Valor)
- Preferencias (Cliente Leal)
- Percepción de los servicios (Mejora)



En la metodología ágil SCRUM todos son miembros del **Equipo**, en ese sentido, queremos que nuestros clientes y usuarios formen parte del mismo.

SCRUM ROLES



SUBDIRECCIÓN DE ARQUITECTURA
& QA DE PROYECTOS

MAINBIT S.A. DE C.V.

CONTACTO:

[Email: QAP@mainbit.com.mx](mailto:QAP@mainbit.com.mx)

Vía Telefónica:

(55) 52673400

Extensiones: 3065, 3066, 3411 y 3410

Domicilio: Vía Magna 25 Piso 10
Interlomas Huixquilucan, Estado de
México.

¿Preguntas?



¡Gracias!



¿Qué es SAQP?

Es la Subdirección de Arquitectura y Aseguramiento de Calidad (QA) de Proyectos, área especializada de Mainbit S.A. de C.V. de recién creación que se encarga del seguimiento puntual de los hitos y actividades de los proyectos, con el fin de garantizar su correcta implementación y mejoras en la operación de los mismos, para lograr el cumplimiento de los requerimientos contractuales. (Fase I).

Objetivo Primario

Mejorar la perspectiva del cliente en materia de servicios de TI mediante el proceso de Business Relationship Management, ITIL v3 y Metodologías Ágiles de Administración de Proyectos (SCRUM).

