



## **ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORAS EN EL SERVICIO DE SOPORTE DE MESA DE AYUDA DE USUARIO TI PARA SODIMAC S.A. BASADO EN LAS MEJORES PRÁCTICAS SEGÚN ESTANDAR ITIL**

**PABLO HERNÁN MUÑOZ GONZÁLEZ  
LUCIANO ANDRÉS FUENTES POBLETE**

### **INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA**

Distintos han sido los impactos producto de la fusión de Sodimac con el grupo Falabella. Uno de ellos, ha sido el de soporte a clientes internos. Solo por este proceso se han incorporado 6 tiendas y cerca de 2.000 empleados adicionales a su actual operación, además de los requerimientos provenientes de otras empresas del grupo que participan en las tiendas como CMR, Seguros Falabella y Banco Falabella. Ya antes de estos importantes cambios, se habían recibido críticas con el nivel de servicio entregado, por lo que con estos se agudizó el problema, otorgándole un grado importante de urgencia el revisar el servicio de soporte informático.

En ese contexto este proyecto de tesis pretende aportar una nueva mirada a la estructura del soporte actual en Sodimac, utilizando para ello un estándar mundialmente reconocido: ITIL. Se evaluará la estructura de soporte para ver si es adecuada para enfrentar los desafíos de este Nuevo Sodimac, como ha sido denominado internamente. Sobre la base del análisis de los resultados se propondrán medidas de acción que permitan mejorar el nivel de satisfacción interno con el soporte informático.