

Servicios

Consultoría IT
 Desarrollo de aplicaciones telemáticas
 Mantenimiento y Outsourcing de servicios
 Proyectos telemáticos de Redes, Sistemas y Seguridad

I+D

Acceso intranet

Información clientes



Inicio | Sala de prensa | [Sala de prensa 2011](#)

Sala de prensa

[eSOFT consigue la certificación ISO 20000](#)

Esta implantación se ha conseguido gracias al proyecto 20000PYME que lidera Nextel S.A. a nivel nacional

lunes, 14 de febrero

eSOFT, empresa de servicios especializada en Tecnologías de la Información, ha obtenido la certificación de conformidad con UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 Tecnología de la Información. Gestión del servicio., tras un exhaustivo proyecto de consultoría TI llevado a cabo de la mano de Nextel S.A., Ingeniería y Consultoría especializada en la gestión de servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información.

Dentro del marco del **Plan Avanza, CONETIC** (Confederación Española de Empresas de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Electrónica) ha sido la responsable de presentar este proyecto de certificación para el que **GAIA** (Asociación de Industrias de las Tecnologías Electrónicas y de la Información del País Vasco) realizó toda la gestión de alto nivel, así como la selección de las PYMES participantes. Nextel S.A. ha liderado todo el proceso de implantación de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007, consiguiendo introducir este sistema de gestión de los servicios TI por primera vez en el entorno PYME.

El proceso de certificación de eSOFT se ha desarrollado en **cuatro fases**, comenzando con el análisis de la situación inicial de la empresa; la realización de un plan para desarrollar el proyecto; la ejecución de la implantación de la norma de forma eficaz; y, finalmente, conseguir obtener el éxito en el proceso de la certificación.

Egoitz Sarriugarte, Director Gerente de eSOFT asegura que "Hemos alineado nuestros servicios TI con las necesidades de nuestros clientes, optimizando la calidad del servicio ofrecido y cumpliendo los Acuerdos de Nivel de Servicio pactados. Además de impulsar la mejora continua e innovación de los servicios TI y del modelo de gestión".

Edorta Arrillaga, Consultor responsable del proyecto en Nextel S.A, considera que "La buena atención al cliente en el apartado de soporte y mantenimiento, así como el valor que aporta la UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 a los diferentes procesos generados en la empresa, ha permitido que se consigan los objetivos marcados. De esta forma, se expresa un firme compromiso con la mejora continua, logrando una satisfacción plena del cliente y una optimización de sus procesos internos."

Gracias al cumplimiento de la norma **UNE-ISO/IEC 20000-1:2007**, eSOFT ha conseguido mejorar la gestión de los servicios TI con una calidad contrastable, permitiéndole reforzar la confianza de sus clientes y posicionarse en el mercado como una empresa que garantiza el nivel de calidad de sus servicios.

Para más información: [proyecto 20000PYME](#).



[Subir](#)

Ley de protección de datos
 Política de seguridad de Nextel S.A.
 NextSite 2.0

Nextel, S.A. Ingeniería y consultoría
 info@nextel.es . 902 540 430

Bilbao | Vitoria-Gasteiz | Donostia-San Sebastián | Madrid

