

The Brujula logo consists of the word "brújula" in a white, lowercase, sans-serif font, centered on a solid blue rectangular background.

brújula

Madrid Excelente



José Luis Vidal

jlvidal@brujula.es

www.brujula.es



Posicionamiento estratégico



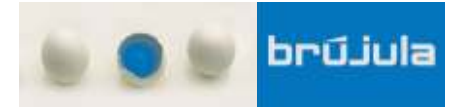
Brújula es una compañía dedicada a ofrecer los Sistemas de Información que los negocios de nuestros clientes requieren en cada momento. Para ello promovemos el uso de Internet en el entorno empresarial incorporando a nuestras soluciones productos y servicios tecnológicos de alta calidad.

En Brújula buscamos la satisfacción de nuestros clientes y la mejora continua de sus negocios. Compartimos el conocimiento con ellos creando así nuevas ventajas competitivas sostenibles.

La visión de Brújula es ser una compañía grande, de referencia nacional y capaz de dar una solución integral a las necesidades del cliente a través de la mejora constante en el conocimiento y en la calidad de nuestras soluciones.



Valores



Empatía: “Siempre desde el punto de vista del cliente”

Equipo: “Las personas son nuestro valor”

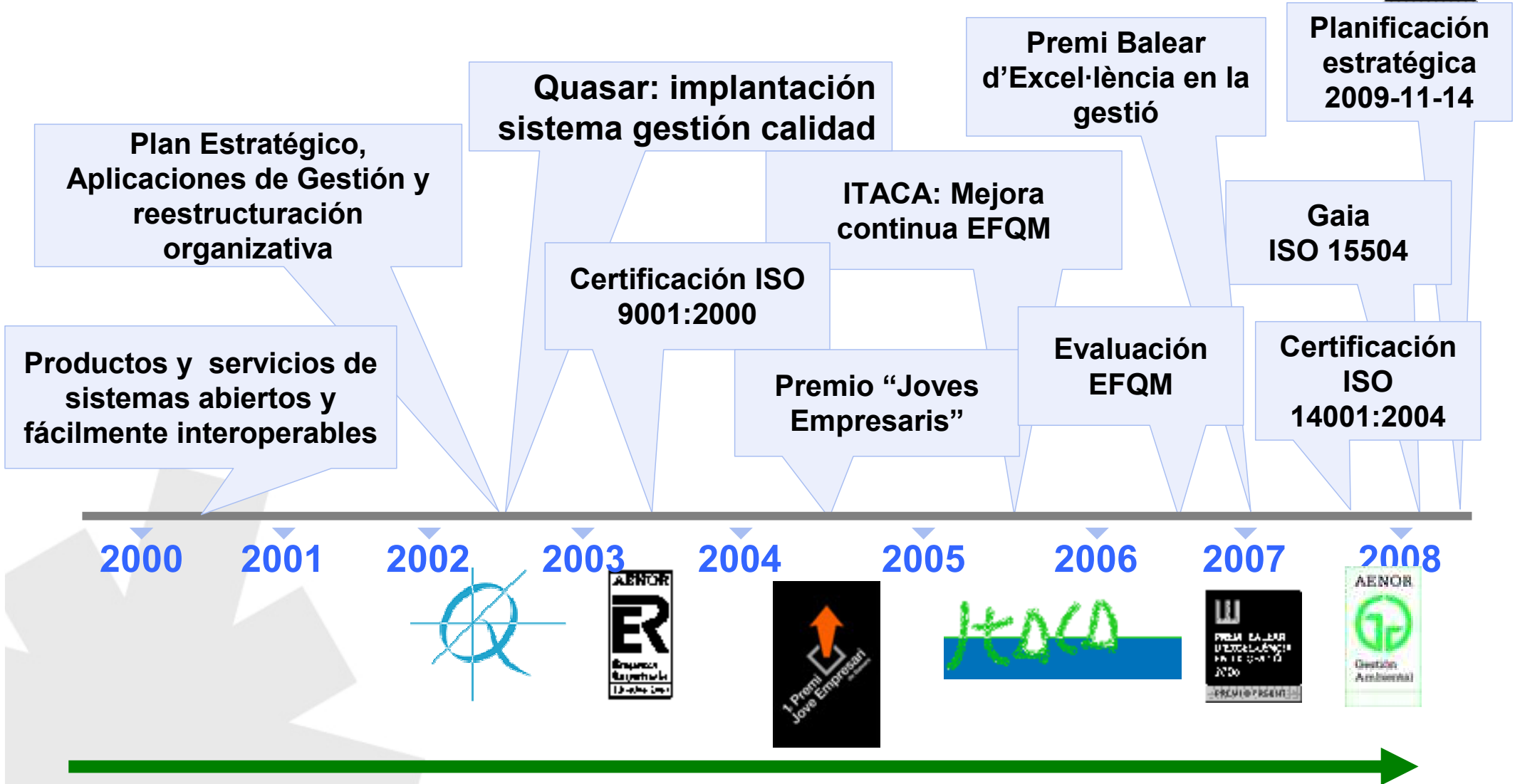
Innovación y Liderazgo: “Buscamos la diferenciación a largo plazo”

Crecimiento: “Crecemos con los recursos generados”

Responsabilidad: “Somos sensibles a las necesidades de la sociedad”

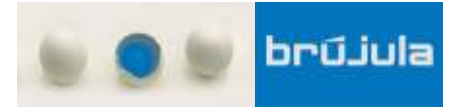


Nuestra historia





Itaca: Sistema de Gestión



ITACA

Procesos
Indicadores



Colabora

EFQM
ISO/IEC 15504

Modelos

ISO 9001:2000
ISO 14001:2004

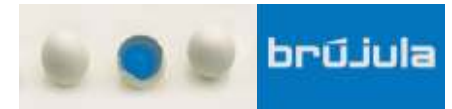
Certificaciones

brújula

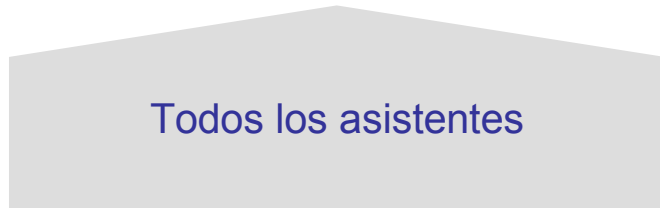
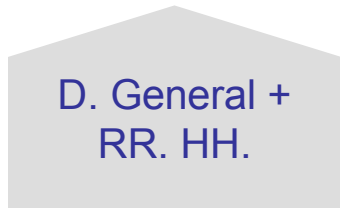




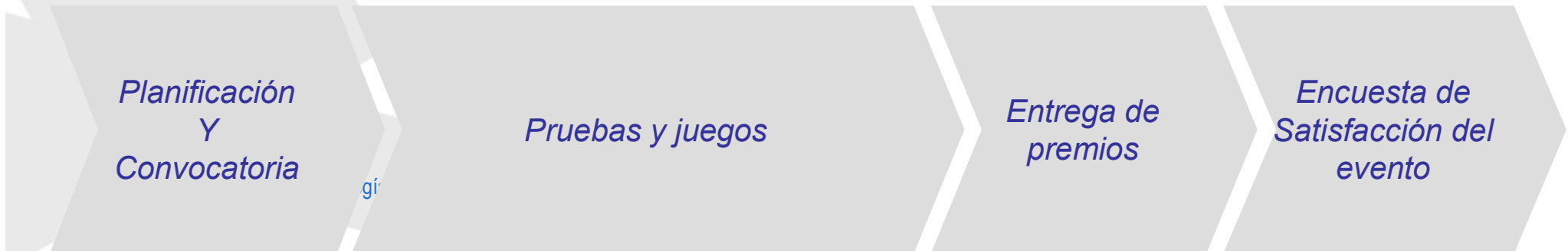
Proceso de Brufán



Jornada de trabajo



Jornada lúdica





EXC





Brufán: Resultados



Ejemplos de resultados obtenidos:

- ▶ Edificio sin humos
- ▶ Equipos de aire acondicionado
- ▶ Sistematización de provisión económica anticipada
- ▶ Portátiles para técnicos SisCom
- ▶ Pantallas planas
- ▶ Evaluación anual, cambio de sistemática
- ▶ Horario de verano
- ▶ Revisión y mejora de equipamientos

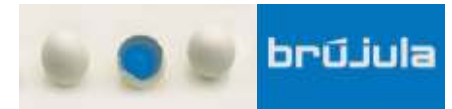
brújula

Medida de la satisfacción de los clientes





Satisfacción de clientes



Proyectos con clientes

Encuesta
semestral
de proyectos

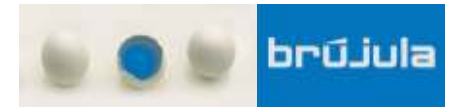
Encuesta
semestral
de proyectos

Encuesta anual

Cientes satisfechos



Encuesta de proyectos



Varios grupos de preguntas:

- ▶ Soluciones técnicas
- ▶ Trato recibido por los diferentes interlocutores
- ▶ Cualificación de las personas con las que ha tratado
- ▶ Plazo de entrega
- ▶ Información/documentación
- ▶ Relación calidad/precio
- ▶ Satisfacción en proyectos

Varias personas de cada organización

Evaluación de 0 a 4

Informe final de análisis y plan de acción



Encuesta anual



Varios grupos de preguntas:

- ▶ Actividad de Brújula
- ▶ Características que mejor definen a Brújula
- ▶ Grado de relación con los diferentes departamentos de Brújula
- ▶ Grado de satisfacción con los diferentes departamentos de Brújula
- ▶ Satisfacción global
- ▶ Intención de compra

Varias personas de cada organización

Evaluación de 0 a 4

Informe final de análisis y plan de acción

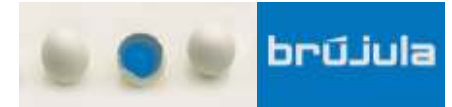


Satisfacción de clientes





Satisfacción de clientes: resultados



Medida del nivel de satisfacción y su evolución

Identificación de la intención de compra repetitiva

Optimización de la segmentación de clientes

Identificación de satisfacción por tipo de cliente y empresa

Estrategia Goleta orientada a servicio

Obtención de comentarios alrededor de los proyectos y servicios.

Planes de acción.



Retos de futuro



Brújula es una organización que presta servicios a terceros y como tal debe ser capaz de hacerlo con una metodología ampliamente aceptada. ITIL es un marco excelente para ello: **Certificación según la ISO 20000 de Service Management**

Brújula se dedica a crear Sistemas de Información, por ello debe ser capaz de gestionar la información, propia y de nuestros clientes, de forma excelente: **Certificación según la norma ISO 27000 de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información**

Brújula apluesta por el largo plazo con todos los Grupos de Interés, por ello debe ser capaz de proyectar el liderazgo a lo largo de todo el sistema de gestión: **Formalización de la definición y seguimiento de la estrategia según BSC**

brújula

© 2008 Brújula Tecnologías de la Información S.A. | Presentación Madrid Excelente





Madrid

EXCELENTE