



Grupo Bimbo renueva su
Modelo Global de TI: Reducción
de más del 30% del costo total
del servicio

La transformación Global de TI que impulsó a Grupo Bimbo

Grupo Bimbo operaba con un modelo de servicios de TI global que había quedado obsoleto y era demasiado costoso para su escala: 135 000 colaboradores, 32 países y 5 idiomas.



La organización enfrentaba quejas constantes de usuarios, falta de niveles de servicio adecuados y un contrato histórico que ya no permitía evolucionar el negocio.



RD acompañó todo el proceso de diagnóstico, diseño y transformación del nuevo modelo operativo, **logrando reducir costos en más de 30% y elevando radicalmente el nivel de servicio global.**

El Desafío

El modelo de servicios de TI enfrentaba múltiples problemas:

- **Costos excesivos** para el valor recibido.
- Un contrato antiguo que **no permitía evolucionar capacidades.**
- Un servicio global con solo **3 niveles de atención para 32 países.**
- **Insatisfacción constante de los usuarios** y falta de mecanismos de evaluación.
- Necesidad directa de la Dirección General: **reducir costos y mejorar el servicio simultáneamente.**

La complejidad geográfica y operativa requería replantear el modelo desde cero.

Solución implementada por RD

RD acompañó a la compañía en un proceso integral con las siguientes etapas:

- ✓ **Evaluación AS-IS completa** del servicio, capacidades, costos, contratos y desempeño.
- ✓ **Diseño del modelo futuro (TO-BE)**, definiendo estrategia, infraestructura, arquitectura, SLA's y gobierno.
- ✓ **Alineación con la estrategia corporativa de TI** y mejores prácticas globales.
- ✓ **Implementación del nuevo modelo**, incluyendo la transición operativa, herramientas, procesos y roles.
- ✓ **Gestión del cambio organizacional**, comunicando a los usuarios la nueva forma de operar y los beneficios esperados.
- ✓ **Definición de 13 nuevos niveles de servicio**, reemplazando el esquema limitado anterior.

Resultados y Métricas

- ✓ **Reducción de más del 30% del costo total del servicio.**
- ✓ **Implementación de un modelo de satisfacción del usuario**, con encuestas que impactan directamente en la operación.
- ✓ **Expansión del catálogo global de servicios**, pasando de 3 a 13 niveles.
- ✓ **Mayor control y gobernabilidad**, con visibilidad por región, país y tipo de servicio.
- ✓ **Alineación del servicio de TI a los objetivos corporativos**, habilitando nuevas capacidades.

La nueva estructura permitió auditar desempeño por región, proveedor y nivel de servicio. Asimismo, la nueva arquitectura contractual facilitó controles más robustos.



Lo que destaca Bimbo

La organización resalta el acompañamiento de RD desde la estrategia hasta la implementación, y su capacidad para asegurar que el proyecto cumpliera todos los objetivos establecidos.

Recomendación

Bimbo recomienda a otras organizaciones en procesos de transformación recurrir a un experto como RD para garantizar una transición exitosa y medible.

AGENDA UN DEMO



+52 (55) 4444 4832



martin.vaglio@rd-its.com



rd-its.com

México

Prol. Moliere 450 B, Of. 303

Miguel Hidalgo, CDMX

C.P. 11529