



Desayunos empresariales para el fomento de la innovación
ISO 20000: los nuevos requisitos de contratación
de servicios TI

Presentación de buenas prácticas

Dr. Orlando Pereda
IT Strategist y responsable de ISO 20000
Informática El Corte Inglés

INFORMÁTICA

El Corte Inglés



Cámara
Madrid

Desayuno empresarial sobre la NORMA ISO 20000

La experiencia en Informática El Corte Inglés

Madrid , 30 de septiembre 2010

innovaciónactiva
www.ieci.es

INFORMÁTICA

El Corte Inglés

¿Por qué interesa a tu organización?

¿Para quién es la certificación en ISO 20000?



INFORMÁTICA

El Corte Inglés

- Organizaciones que busquen mejorar sus servicios TIC
- Organizaciones que solicitan ofertas para externalizar sus servicios
- Organizaciones que requieren sistematizar la relación con sus proveedores de servicio en la cadena de suministro
- Organizaciones TI que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar servicios que cumplan con los requisitos de los clientes
- Proveedores de servicio TIC para medir y comparar su gestión de servicios mediante parámetros de evaluación objetivos

INFORMÁTICA

El Corte Inglés

¿Qué beneficios se han obtenido?

Beneficios tangibles

- Organización de TIC orientada a la satisfacción del cliente y el negocio, más robusta y más capaz.
- Comunicación efectiva basada en un lenguaje común
- Equipos comprometidos con el cambio cultural y más cohesionados
- Mejora en el “time to market” de servicios
- Preparados para atender las demandas de certificación de nuestros clientes del sector privado y de las administraciones públicas

Posicionamiento competitivo mejorado en proyectos de OUTSOURCING, por ser de las pocas compañías certificadas

¿Qué beneficios se han obtenido?

Beneficios tangibles y medibles

- **Procesos más eficientes y robustos que permiten:**

- **Reducción en un 48% el tiempo medio de resolución de incidencias.**
- **Reducción en más de un 15% los costes de actividad**
- **Disminución de los costes estimados de producción en un 10%.**
- **Refuerzo de nuestra capacidad de reacción ante contingencias**

**Ahora que tienes la certificación,
¿qué vas pedir a tus proveedores?**

**¡Trabajar de una forma similar a
la nuestra!**

Ahora que tienes la certificación, ¿qué vas a hacer con ella?

¡Ofrecer nuestra experiencia a otros interesados!

- Consultoría Definición de procesos ITIL e SO20000
- Evaluación del grado de adecuación de los procesos a ITIL
- Implantación de Procesos ITIL
- Preparación de la certificación ISO 20000 ´
- Auditorías de procesos ITIL e ISO 20000 (Interna)
- Selección, implantación / desarrollo de Herramientas
- Definición, diseño e implantación de la base de datos de gestión de configuración (CMDB)
- Definición de indicadores y cuadros de mando
- Definición de Acuerdos de Nivel de Servicio
- Diseño y creación Catálogo de Servicios
- Formación

Orlando Pereda Soriano - Informática El Corte Inglés

orlando_pereda@ieci.es

**Travesía de Costa Brava, 4 y 6 (Mirasierra)
28034 MADRID
Tel.: 91-387 47 00
Fax: 91-734 47 76**

INFORMÁTICA

El Corte Inglés