

ISO 20000:

Los nuevos requisitos de contratación de Servicios TI

La experiencia de Telefónica

Madrid 30/9/2010



Índice

01 Telefónica y la Gestión de los Servicios TI

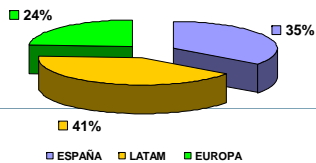
02 ISO 20000 en Telefónica “Grandes Clientes”

Telefónica: Una Compañía en constante evolución

Ofrece servicios en 22 países y tiene presencia adicional en otros tres

En 2009, la Compañía mantiene una óptima distribución de su cifra de negocio por geografías: obtuvo un 35% de sus ingresos en España, un 40% en Latinoamérica, un 17% en Europa y un 0,5% en el resto de mercados.

Distribución Ingresos



HOY *

- Más de 260,5 millones de clientes/accesos
- Operando en más de 22 países
- Soluciones integradas ICT
- Más de 255.000 empleados
- Ingresos: 56.731 millones de €
- Equilibrio Geográfico
- Distribución equilibrada del negocio

1984

- 8,9 millones de abonados
- Operando solo en España
- Servicios de telefonía básica
- 67.000 empleados
- Ingresos: 2,3mM €

México Móviles: 17.401 Fijos e Internet: 334	Venezuela Móviles: 10.531 Fijos e Internet: 1.214 TV de pago: 63
Centroamérica (El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Panamá) Telefonía Fija: 445 Datos e Internet: 15 Móviles: 5.807	Ecuador Móviles: 3.722 Fijos e Internet: 85
Colombia Telefonía Fija: 1.640 Datos e Internet: 428 Móviles: 8.965 TV de Pago: 127	Perú Telefonía Fija: 2.971 Datos e Internet: 801 Móviles: 11.458 TV de Pago: 686
Brazil Telefonía Fija: 11.254 Datos e Internet: 3.640 Móviles: 51.744 TV de Pago: 487	Uruguay Móviles: 1.615
Chile Telefonía Fija: 2.028 Datos e Internet: 807 Móviles: 7.525 TV de Pago: 285	Argentina Telefonía Fija: 4.608 Datos e Internet: 1.351 Móviles: 15.932

España Telefonía Fija: 14.200 Datos e Internet: 5.722 Móviles: 225.29 TV de Pago: 703	Portugal La participación en Portugal Telecom es de 9,80%
--	---

Italia Percepción de ingresos en 100 de 100

Datos en miles a 31 de diciembre de 2009.

* Si compra acciones las acciones de phoneo que no confiere derechos políticos, la participación efectiva será de 7,71%.

* Datos consolidados 2009

La Corporación ha seguido una evolución no disruptiva de los estándares de mercado



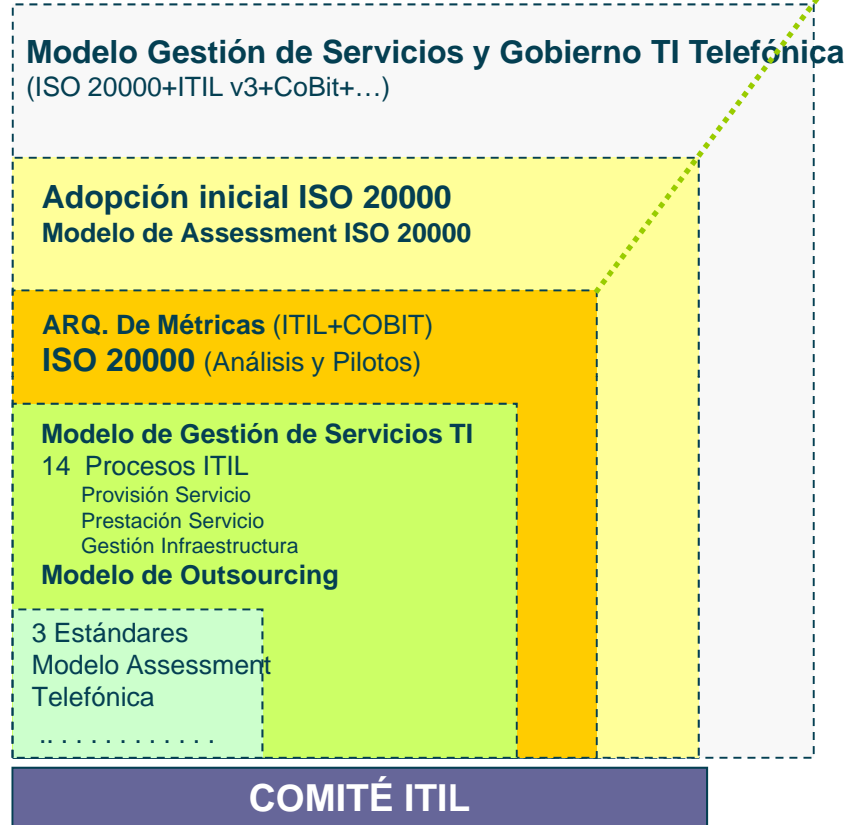
Integración TI

Mejora Continua y Evolución

Implantación y anticipación

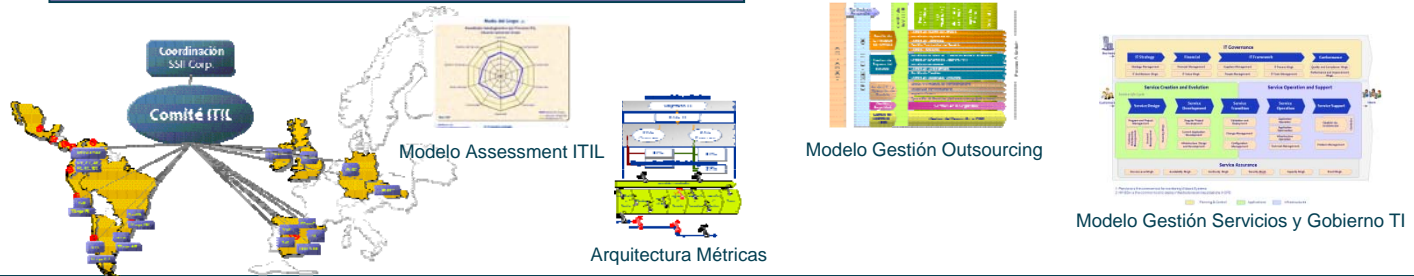
Impulso de ITIL Grupo Telefónica

Arranque iniciativa Corporativa ITIL 06/04



Baja actividad ITIL
"Dispersión"

- Publicación del libro "ISO/IEC 20000 Guía Completa de aplicación para la Gestión de los servicios de tecnologías de información" (Mayo-2010)
- Creación Modelo de Gestión de TI (incorpora el ámbito de Gobierno TI)
- Unificación Herramientas
- Evolución Modelo Gestión Servicios TI
- ISO 20000 Marco de Referencia
- Adopción a nivel Regional
- Adopción por OB
- Modelo Gestión Servicios TI
- Base de Conocimiento ITIL



ISO 20000 constituyó un punto importante de evolución en Telefónica

¿Cómo sabemos que realmente estamos haciéndolo bien?
¿Como integrar a los suministradores en nuestro SGSIT?

...

ISO/IEC 20000

2004-2006

- Implementación en 15 unidades de TI (España, Latam y O2)
- Proyectos locales a nivel unidad de TI
- Uniformización en las formas de trabajar en TI
- Foco de TI en las áreas cliente
- Mejora de la satisfacción del cliente
- Reducción de las incidencias
- Reducción de costes
- Aumento de la disponibilidad media
- Mejora sustancial de la continuidad de TI
- Mejor información sobre TI



Ya hemos despegado, pero ...

2007-2010

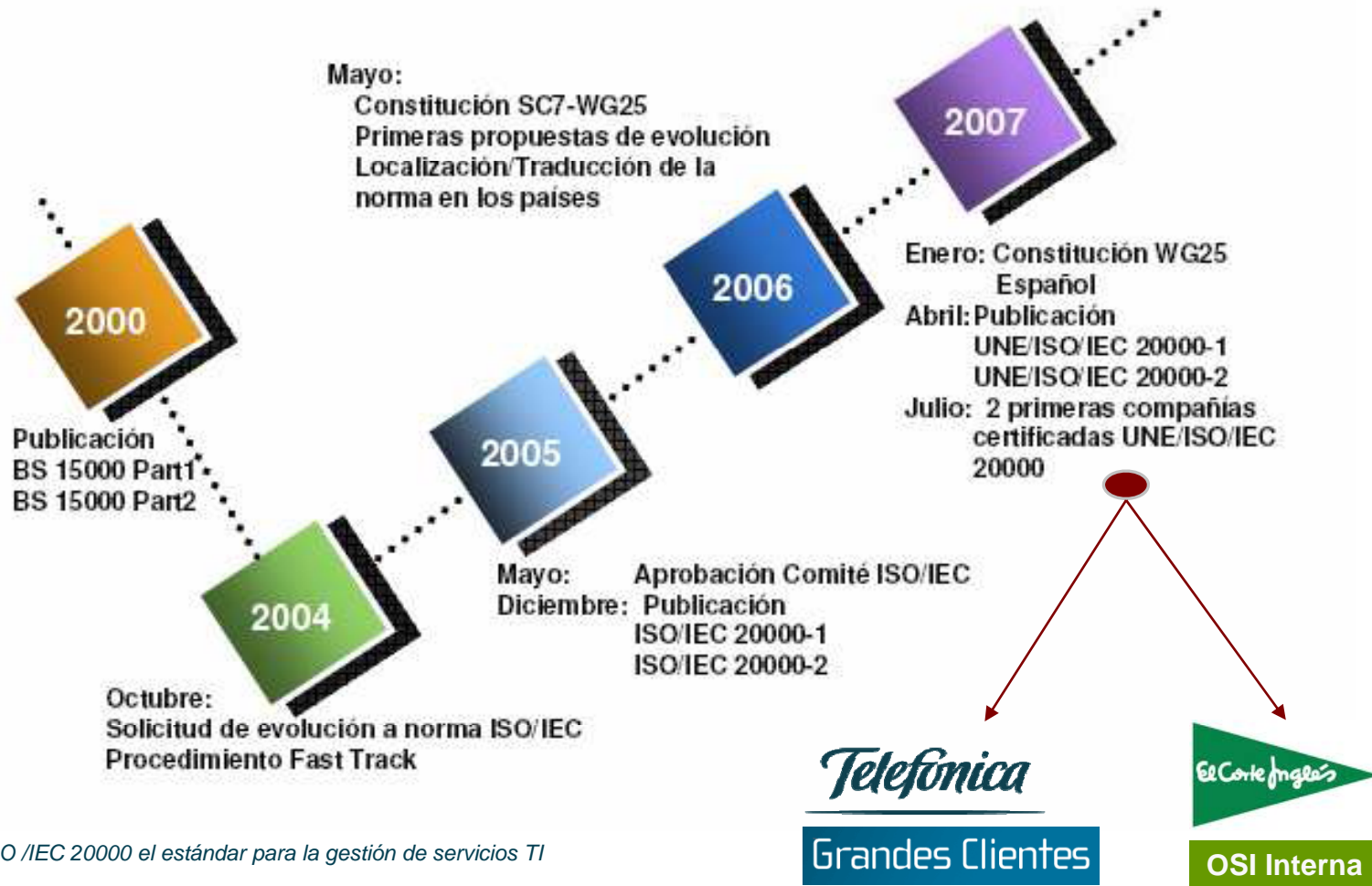
- Implantación de una única forma de Gestión de Servicio y Gobierno de TI a nivel mundial
- Modelo de Gestión de Servicios y Gobierno TI Global
- Organización TI Global (2009).
- Reducción adicional de costes
- Mejora de la calidad y la eficacia de TI
- Consolidación y despliegue de herramientas TI regionales y homogeneizadas con el resto
- Implantación Gestión del servicio TI y Procesos a nivel región
- Organización TI regional
- Consolidación de suministradores
- Integración de suministradores en nuestro Sistema de Gestión de TI
- Evolución del SGSIT de Telefónica con ITIL v3, ISO 20000 y otros modelos

Índice

01 Telefónica y la Gestión de los Servicios TI

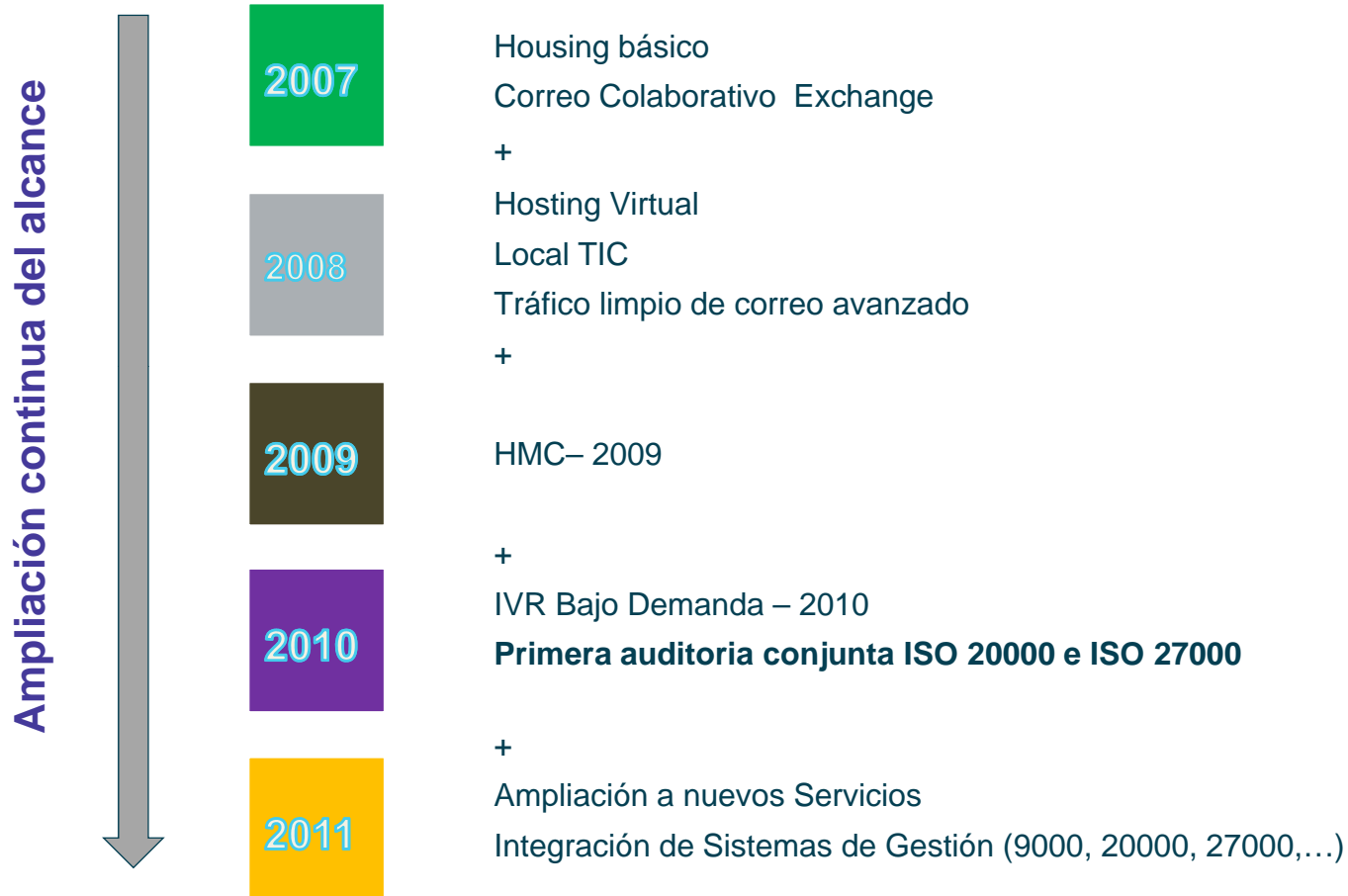
02 ISO 20000 en Telefónica “Grandes Clientes”

Evolución de la certificación ISO 20000



Fuente: ISO /IEC 20000 el estándar para la gestión de servicios TI

Evolución de la certificación de Telefónica Soluciones



Beneficios en el ámbito de ...

TELEFONICA SOLUCIONES

- Se ha mejorado la toma de decisiones sobre la potenciación y mantenimiento de los servicios en el catálogo de Telefónica, gracias a la actual Gestión Financiera, que permite valorar la rentabilidad específica de cada servicio.
- Se ha mejorado y estabilizado la rentabilidad de los servicios de TI
- Facilita a Telefónica un planteamiento estructurado para el desarrollo de servicios de TI fiables, eficientes y alineados con el negocio.
- Gracias a la adopción de un Catalogo de Servicios que integra los compromisos con nuestros clientes “visión externa”, junto con los compromisos internos “visión interna” (OLAs y UCs) para soportar los servicios, permite a toda la organización trabajar alineados con los objetivos y compromisos de Telefónica con sus clientes
- Desde la puesta en marcha de la certificación, se ha incrementado el nivel de cumplimiento de los SLA´s hasta posicionarse de forma estable en valores entre 99,9 % y 100% minimizándose así el riesgo de pago de penalizaciones
- Se ha potenciado la mejora Continua de los Servicios gracias al seguimiento realizado con nuestros clientes y los análisis de satisfacción de servicios realizados a nivel Global, por sector y por cliente.
- Se ha mejorado la eficacia, fiabilidad y coherencia de los servicios de TI con la consecuente repercusión en la reducción de costes y mejora del servicio
- Permite optar a licitaciones, ya que en determinado tipo de RFP's la certificación ISO 20000 está incrementando su demanda.
- Ha servido como facilitador para la obtención / renovación de otras certificaciones como:
 - ISO 27001
 - PCI
 - SAP Advanced Hosting Partner
 - Cisco Gold Partner

Beneficios en el ámbito de ...

CLIENTES

- Se ha incrementado el nivel de seguimiento de los servicios con los clientes, mejorando la imagen de Telefónica en nuestros clientes, y facilitando la identificación de nuevas oportunidades de negocio en sus organizaciones.
- Fortalecimiento de la posición de Telefónica en el cliente para las renovaciones de servicio.
- La certificación se está convirtiendo en un elemento diferencial con los clientes ya que incrementa la confianza del cliente en los servicios certificados, mejorando la imagen de la organización y facilitando la consecución de contratos/clientes.

PROVEEDORES

- Ha facilitado una mejora sustancial en la gestión de proveedores de servicios externos mediante:
 - El alineamiento entre los servicios prestados por Telefónica a sus clientes y los prestados por nuestros proveedores.
 - Una gestión homogénea de todos los proveedores, con seguimientos y controles regulares sobre los servicios prestados por éstos.
 - Una correcta identificación y gestión de riesgos asociados a posibles cambios y/o bajas de proveedores y su impacto en cada servicio.

¿Qué hacer respecto a ISO 20000 ?

Se puede esperar a que el sector lo demande masivamente, ...

... o dar un paso adelante, y posicionar a los Proveedores de Servicios TI (*Internos y Externos*) como compañeros de negocio que colaboren con sus clientes en el logro de sus objetivos

Quando las cosas se hacen bien, siempre hay alguien que lo reconoce.



Somos el primer proveedor de servicios externos de Tecnologías de la Información (TI) que obtenemos, en España, la certificación UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 (ITIL) del Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información. Esta certificación persigue el uso óptimo de las Infraestructuras TI para la excelencia en la prestación de servicios a los clientes, además de garantizar que sus entornos de Tecnologías de la Información se administren de la forma adecuada y que reciban servicios tecnológicos de alta calidad.

Que se haya reconocido nuestro trabajo entregándonos un certificado como éste, hace que aumente aún más nuestro afán por ofrecer cada día a nuestros clientes un mejor servicio.



www.telefonica.es/grandesempresas

Telefónica

En 2006 se produce el lanzamiento de ISO 20000 en el sector Español



AENOR junto con itSMF localizan la norma para España, **UNE ISO/IEC 20000**, e inician una plan con el objetivo que AENOR comience sus certificaciones en ISO/IEC 20000-1 a partir del primer semestre de 2007

Se aborda un Piloto de certificación con 2 compañías relevantes del sector:

