

Máximo ahorro: recortar costes con los servicios de aceleración de aplicaciones y optimización de ancho de banda

Cepesa obtiene la certificación ISO 20000

Cepesa ha alcanzado la máxima certificación en calidad de gestión de servicios TI de la mano de la consultora Quint Wellington Redwood.



Quint Wellington Redwood y CEPESA han finalizado con éxito un proyecto para la obtención de la certificación **ISO 20000 de calidad en la gestión de servicios TI**. El proyecto ha cumplido el objetivo de establecer una cultura de mejora continua en la gestión de los servicios TI de CEPESA, **basándose en metodología ITIL**, que ha permitido alcanzar a la compañía petrolera un **incremento del 116 % en el volumen de gestión y reducir en un 28,7 % el tiempo de resolución**, además de mantener en equilibrio entre los costes y la calidad percibida.





"Nuestro objetivo era llegar a tener procesos medibles y calculables en todos los servicios TI, empezando por el soporte dado su impacto inmediato entre los usuarios", comenta Joaquín Reyes, CIO de CEPESA.

Todo empezó en el año 2003 cuando Cepesa y Quint establecieron un primer acuerdo para la realización de un Curso de Introducción al ITIL a fin de crear las bases del cambio cultural entre más de 180 profesionales de TIC de CEPESA, desde directivos hasta personal operativo. De esta forma, pudo encaminar los objetivos de alcanzar niveles superiores en la gestión de los procesos TI. Así, y gracias a la colaboración de Quint, Cepesa publicó el catálogo de servicios y desarrollar el plan de mejoras rápidas. Ya en febrero de 2008, el la compañía de petróleo trabajaba ya bajo procesos de ITIL en gestión de incidencias, cambios y problemas, lo que suponía un avance dentro del sector. En **mayo de ese mismo año**, el desarrollo avanzó hasta la gestión de configuración y entrega. El proceso concluyó con la obtención de las certificaciones **ISO 20000 e ISO 27001 el paso mes de abril**.

Autor: Computerworld | Fecha: 19/06/2009 | Votos: 0
Más sobre: [Cepesa](#) | [servicios](#) | [calidad](#)

Documentos relacionados

- Forrester Wave: Información como Servicio. Primer trimestre de 2008
- ITIL V3: los servicios al servicio de la empresa

Enviar por correo a un amigo | **Votar**    

Destinatario Remitente
4 + 32 = **Enviar** Ejemplo: tu_correo@dominio.com

Noticias relacionadas

Fujitsu trabaja en un superordenador de 10 petaflops de potencia
26/08/2009

Intel compra la compañía de software RapidMind
24/08/2009

Forrester prevé una ola de compras en el mercado de software analítico
21/08/2009

La compra de EDS favorece los resultados trimestrales de HP
19/08/2009

Científicos de IBM trabajan en la fabricación de chips de ADN
17/08/2009

Artículos relacionados

Cuando la información se convierte en beneficio tangible del negocio
10/05/2009

España avanza paso a paso en la implantación de software libre
10/05/2009

El hardware vuelve a ser el rey
10/05/2009

Alejandro Salvador, director general de Exact Software Spain: "Longview es nuestra alternativa a los grandes jugadores del sector"
10/05/2009

Mark Gemmel, vicepresidente de ITSMF España: "ITIL está dando buenos resultados a las empresas incluso en momentos de crisis"
10/05/2009

SIMO Network avanza su programa de actividades para el canal

ITILview estará presente en SIMO Network

Ya se conocen las empresas que acudirán al Área Vivero de SIMO

COMPUTERWORLD
Especial **SIMO network**



Enrique Dans presenta el programa de conferencias de SIMO Network

Buscar

Una visión global: guía corporativa para mejorar la toma de decisiones mediante TI

Whitepapers

- Visibilidad y control de los dispositivos Proxy
- Enterprise Application Delivery: Ningún usuario se queda atrás
- Características de la infraestructura Blue Coat Application Delivery Network (ADN)
- Características técnicas del Blue Coat SGOS Proxy Edition
- La información instantánea y precisa aporta ventaja competitiva

Webcasts

- Camino a la virtualización: el caso de la Marina estadounidense
- Tecnologías Web 2.0 en la empresa: cómo integrarlas y obtener beneficios
- ¿Quiere mejorar la agilidad de su organización? Aproveche la potencia de ECM
- Introducción al procesamiento de eventos complejos (CEP) y su papel en las modernas arquitecturas TI
- La relación con el cliente se vuelve más personal

VeriSign
SEGURIDAD EN LOS NEGOCIOS EN INTERNET: tecnologías de cifrado y certificados SSL

CURSOS Y FORMACIÓN
Cursos Masters MBA

Cómo aumentar la confianza de los visitantes Web mediante el SSL con EV

Noticias más votadas

Sunion presenta su plataforma e-learning basada software libre
12/02/2009

Toshiba confía en el plan de educación del Gobierno como dinamizador del

Anything's Possible.
Keep Thinking.

Visit InventNow.org



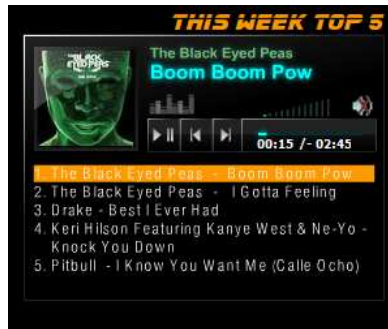
 Últimas noticias

Gartner incrementa sus previsiones del mercado de procesadores para 2009

Microsoft empieza a enviar actualizaciones de IE8 a las empresas

EMC añade gestión de máquina virtual en los arrays Clariion

Fujitsu trabaja en un superordenador de 10 petaflops de potencia



sector TIC

03/06/2009

Sun lanza la primera versión soportada de OpenSolaris

06/05/2008

Micro Focus compra Borland y parte de Compuware

06/05/2009

Grupo Castilla estrena Web, más actual y útil

30/03/2009

Los errores humanos ocasionan las pérdidas de datos más graves

13/03/2007

Hoy en IDG.es



Noticias

- Todas las aplicaciones de Intego son compatibles con "Snow Leopard"
- Un nuevo ataque rompe una Wi-Fi encriptada en un minuto
- Radares España: Avisame, aplicación para iPhone
- Cámaras Samsung con dos pantallas
- Últimas tendencias de la industria de smartphones taiwanesa
- Nokia entra en el mercado del "dinero móvil"
- Gartner incrementa sus previsiones del mercado de procesadores para 2009
- Microsoft empieza a enviar actualizaciones de IE8 a las empresas
- Cisco minimiza la vulnerabilidad detectada por AirMagnet en la WLAN
- EMC añade gestión de máquina virtual en los arrays Clariion

Artículos

- La virtualización se enfrenta a nuevos retos
- Cómo escribir una Política de Seguridad de la Información
- 10 consejos para proteger a tus hijos en Internet
- Normas de etiqueta en networking social
- Protección de marcas: una nueva responsabilidad para el CSO

Vídeos



HP hace balance de la integración de EDS un año después de la adquisición



Es necesaria una cultura de ciberseguridad en nuestra sociedad (TB Security)

Ofertas Canal Compras



Ordenador Portátil Dell Studio. No lo encontrarás en otra tienda. **579,00 €**



Vostro Laptop 1220 Dell. DELL: Tecnología a buen precio. **419,00 €**

Busca Productos y Compara Precios

Ofertas de Informática

Ofertas de Imagen y Sonido

Ofertas de PDAs y GPS

Ver Más Ofertas

[PYMES](#) | [E-Business](#) | [ERP-CRM](#) | [Seguridad](#) | [Mobility](#) | [Almacenamiento](#) | [Outsourcing](#) | [Sector TI](#) | [Biz Intelligence](#) | [Networking](#)

[Publicidad](#) | [Acta de privacidad](#) | [Contactar](#) | [Suscripciones](#) | [Hemeroteca IDG](#) | [Atención al Cliente](#) | [RSS](#) | [RSS Vídeo](#)

Enlaces patrocinados

[Trend Micro – Securing Your Web World](#)

[Información y recursos para el responsable de seguridad](#)

[Webs de IDG](#) [IDG.es](#) [PC World](#) [CIO](#) [CSO](#) [PC World Digital](#) [GamePro TV](#) [Macworld](#) [Network World](#) [iWorld](#) [Dealer World](#) [iPhoneWorld](#)

©2009 IDG COMMUNICATIONS, S. A. U. Prohibida la reproducción total o parcial en cualquier medio (escrito o electrónico) sin autorización expresa por escrito de la editorial. En particular, IDG COMMUNICATIONS, S.A.U., se opone de manera expresa, salvo consentimiento por escrito, a la reproducción, recopilación, distribución, comunicación pública o puesta a disposición por parte de terceros de los contenidos publicados en los medios de su titularidad (ya se editen éstos en papel, a través de Internet o cualquier otro soporte), de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 23/2006, de 7 de julio, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. En caso de estar interesado en una autorización para reproducir, distribuir, comunicar, almacenar o utilizar en cualquier forma los contenidos titularidad de IDG COMMUNICATIONS, S.A.U. debe dirigir su petición a la siguiente dirección de correo electrónico : idg_nt@idg.es

