



ISO/IEC 20000:

Máxima Calidad en sus Servicios de TI

C/ del Pez Volador, 1
28007, Madrid

Jueves 22 de abril de 2010
AYRE GRAN HOTEL COLÓN

AGENDA

9:00	Registro		
9:30	Bienvenida	Márcio Viegas, Director General Antonio Crespo, Director General	BSI QUINT
10:15	Implantación de ISO 20000, o de cómo llevar a la práctica lean IT	Julio J. Ballesteros, Responsable del Área de Calidad de Servicios TIC	QUINT
10:45	Calidad y Retorno económico en los Servicios de Información de TI	Agustín Lerma, Product Manager para ISO/IEC 20000	BSI
11:15	COFFEE BREAK		
11:45	El caso práctico: Telvent Global Services	Oscar Ceballos, Business Development International Manager	TELVENT
12:15 – 13:00	Mesa redonda: ISO 20000, Experiencias y Esperanzas en la certificación <u>Moderadora:</u> Mona Biegstraaten, Directora General de CIONET	<u>Participantes:</u> Oscar Ceballos, Business Development International Manager Miguel Murcia, Director de servicios Julio J. Ballesteros, Responsable del Área de Calidad de Servicios TIC Agustín Lerma, Product Manager para ISO/IEC 20000	CIONET TELVENT UNITRONICS QUINT
			BSI

*Asistencia previa invitación - Aforo limitado