

## **El II Forum ISO 20000 de Lisboa destaca la relación entre ITIL e ISO 20000**

### **Lisboa**

Ozona Consulting, compañía especializada en proyectos de consultoría de procesos ITIL e ISO 20000, organizó el pasado 30 de septiembre en Lisboa el II Forum Internacional de la norma ISO 20000. A lo largo del evento se destacó que la relación entre las prácticas ITIL y la certificación ISO 20000 es clave para que exista una gestión eficiente de los servicios de TI.

El Forum contó con la presencia de Vernon Lloyd (autor de ITIL V2 e ITIL V3), que durante su intervención explicó las novedades de la revisión de ITIL V3 e hizo hincapié en la necesidad de implantar buenas prácticas para que las empresas gestionen de forma eficiente los servicios de TI.

Asimismo, dos de los editores de la norma ISO 20000 –Lynda Cooper y Diego Berea-, señalaron cuáles son las novedades de la norma ISO 20000 y su integración con otros estándares, así como el alineamiento que existe con las prácticas de ITIL.

Por otro lado, se dieron a conocer algunos casos de éxito de implantación de la norma de la mano de Prológica, SIBS Processos y Portugal Telecom SI. Cabe destacar que Prológica ha sido la primera empresa portuguesa en certificarse con la nueva edición ISO 20000:2011.

Durante el evento, también se impartió una masterclass para especialistas y una pequeña charla de ISO 20000 for dummies para dar a conocer la evolución y los principales aspectos de la normativa ISO a nivel global.

El objetivo de este evento, dirigido a responsables y directivos de TI, ha sido dar a conocer aspectos como qué tipo de servicios pueden ser certificados en una organización, así como los beneficios de la actual norma ISO 20000 y la necesidad de ITIL para consolidar la implantación de los proyectos ISO 20000.

Según Pedro Guerreiro, director de Ozona en Lisboa “El evento que ha reunido a más de 150 profesionales procedentes de sectores como la Banca, Telecomunicaciones, Administración Pública, etc., deja patente que la conformidad con la norma ISO 20000 y su intrínseca relación con las buenas prácticas de ITIL es una herramienta esencial para garantizar la provisión de servicios de calidad a un coste asumible

---