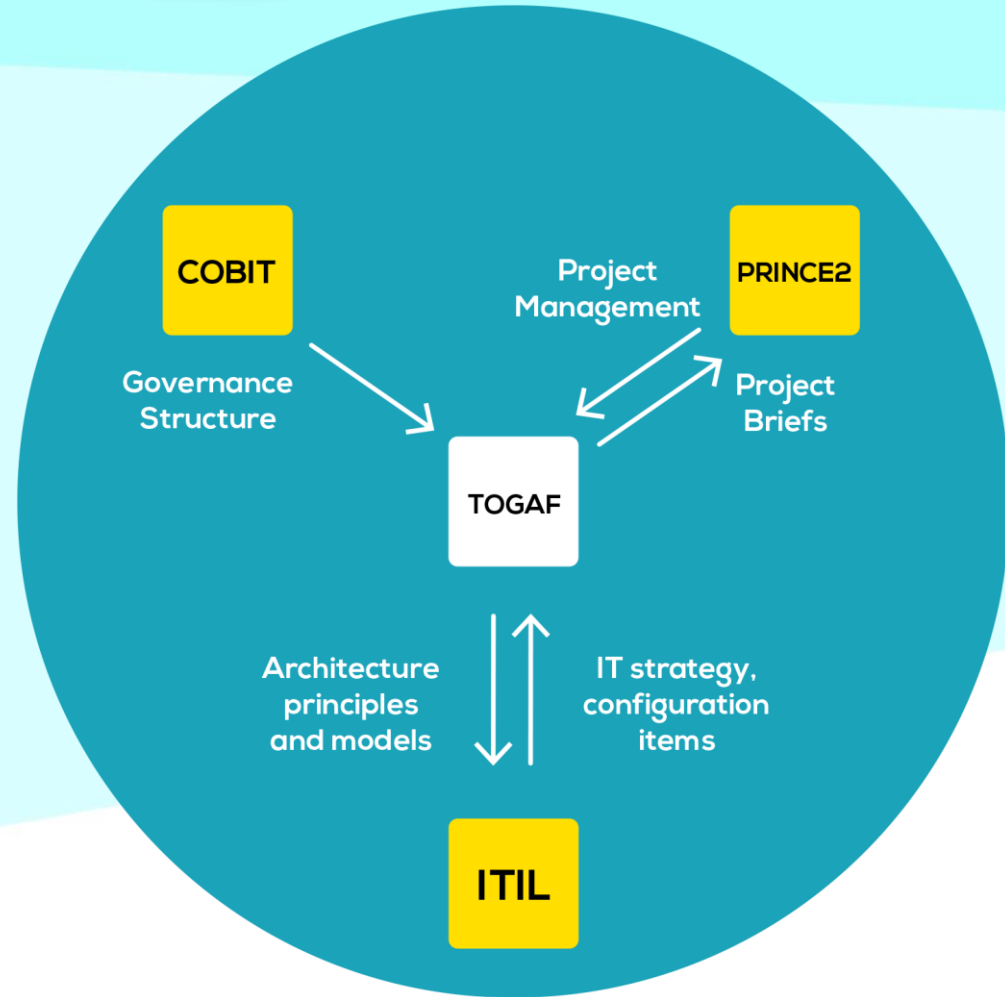


# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Satisfacción de las necesidades del cliente



# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Reto: Servicio al cliente externo

- Servicios del negocio (no TI)
- Aplicar experiencia, modelos y herramientas de TI en áreas crítica del negocio
- Enfoque: mejorar la experiencia del cliente de la empresa



# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Cap. 1: Profesional TI

- Conocimiento de procesos de negocio
- Formación en TI, ITIL, PM, Frameworks y procesos de negocio
- Gestión de Infraestructura y servicios TI



# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Cap. 2: Cliente de TI satisfecho

- Servicios TI confiables
- Corto tiempo de respuesta
- Adaptación a nuevos requerimientos de negocio



# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Cap. 3: Otras áreas de la empresa

- RRHH, servicios generales, jurídico, finanzas, logística, etc.
- Eficiencia operativa
- Empleados satisfechos
- Generación de valor incipiente (Bottom Line)





# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Cap. 4: Cliente externo satisfecho

- Experiencia de usuario excepcional
- Lealtad, Ventas
- Buena reputación, referidos
- Generación real de valor (Top line)



# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Cap. 5: Empresa crece de la mano del CIO

- Nuevos productos / Servicios
- Expansión geográfica
- Participación en el mercado



# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



“Frente al mercado, en muchas ocasiones es más importante el servicio al cliente que el producto”

CIO tiene todo:

- Conocimiento del negocio
- Procesos (Frameworks)
- Herramientas (Service Desk, CSM, etc..)



# 1er Foro en Gestión de Servicios de TI: ¿Cómo convertirse en un CIO que le genera valor al Negocio?



## Gracias!!!



Jorge.Osorio@arandasoft.com