

# 2009

 **IDC**  
Analyze the Future

## VIII CONVOCATORIA

PLATINUM SPONSORS:

  
High performance. Delivered.



GOLD SPONSOR:

  
an HP company

SILVER SPONSORS:


  
IT Solutions



ASOCIACIÓN COLABORADORA:

  
Asociación de Empresas de Electrónica,  
Tecnologías de la Información  
y Telecomunicaciones de España

MEDIA SPONSORS:











# Outsourcing

Nuevas Estrategias de Global Sourcing para ganar competitividad, calidad y disponibilidad en una economía globalizada ]

Con la colaboración de:

- ACCENTURE
- EDS
- ENDESA
- IBM
- IDC
- HOSPITAL VALL D'HEBRON
- RED.ES
- REPSOL YPF
- STEFANINI IT SOLUTIONS
- TECNOCOM
- VALUE CONSULTING

“El mercado del Outsourcing de TI alcanzará en España los \$ 8.5 billones en el 2013, convirtiéndose en el cuarto mercado Europeo, después del Reino Unido, Alemania y Francia” Fuente: IDC

Madrid **29** Abril ■

■ Hotel EUROSTARS MADRID TOWER

Estimado/a  
Profesional:

IDC organiza la VIII Convocatoria anual de Outsourcing, con el objetivo de mantener actualizados a clientes y proveedores de servicios de externalización.

En el actual entorno económico incierto, las organizaciones se encuentran con presupuestos más ajustados de lo previsto sin frenar la inversión en tecnología. En este contexto la externalización se convierte hoy en una de las palancas que ayudará a las organizaciones a salir reforzadas en este periodo, donde uno de los principales objetivos es la reducción de costes, pero donde las organizaciones siguen interesadas en mejorar su competitividad, asegurar la eficacia de sus recursos humanos y generar valor en sus compañías.

Desde IDC, nuestro centro de expertos opina que "el mercado del Outsourcing de TI alcanzará en España los \$ 8.5 billones en el 2013, convirtiéndose en el cuarto mercado Europeo, después del Reino Unido, Alemania y Francia".

En cuanto a tendencias, IDC apunta que el negocio de outsourcing en nuestro país deberá orientarse hacia un concepto más general donde la elección de proveedores más eficientes y ofertas de servicio más amplias, permitirá contratos orientados a la variabilidad y la incorporación de modelos más dinámicos e innovadores respecto a los actuales.

La externalización puede ayudar no sólo a reducir costes sino también a incrementar el capital circulante y aumentar los ingresos. Outsourcing es algo más que un simple recorte de gastos; es útil también para generar liquidez y acelerar la entrada de ingresos. Ahora más que nunca es tiempo de Outsourcing.

Dpto. de Conferencias

La opinión de los asistentes a Outsourcing 2008:

"La conferencia es muy enriquecedora cuando clientes comparten experiencias. Es muy positiva este tipo de aportación desde la percepción del cliente". Cesar Antonio Sanz, THYSSENKRUPP

"Muy interesante". Juan Gutiérrez, RED.ES

"Interesante su contenido y casos presentados". José Luis Fernández, JAZZTEL

"Este tipo de eventos que recogen experiencias de compañías y de proveedores de outsourcing permite conocer de viva voz la evolución del Outsourcing año tras año". José Enrique León, IT DEUSTO

"Excelente oportunidad de revisar las últimas tecnologías de vanguardia en seis horas. Excepcional organización de IDC, fabuloso entorno para el networking". Santiago López, T-SYSTEMS

>2009

Outsourcing

Quién debe Asistir

CIOs/CEOs  
Directores/Responsables de Sistemas  
Directores de TI  
Directores de Arquitectura  
Directores de Outsourcing  
Directores de Operaciones

De los Sectores

Finanzas y Seguros  
Industria y Energía  
Administraciones Públicas  
Telecomunicaciones  
Farmacia  
Automoción  
Educación  
Fabricación  
Alimentación

## 08.30 Recepción de los asistentes y Café de Bienvenida

## 08.55 Apertura del Presidente de Jornada

**Rafael Galán**  
Presidente de la Comisión de Outsourcing  
AETIC

## 09.00 Outsourcing: Una opción válida en tiempos de crisis

*En general, la propensión de las empresas a utilizar el outsourcing crece cuanto más graves son los desafíos económicos. La situación actual de la economía trae grandes oportunidades para el negocio del outsourcing, y muchos nuevos clientes optarán por externalizar sus operaciones. Sin embargo la presión a la baja de los precios empeorará, y muchos clientes pre-existentes tratarán de renegociar a precios más bajos, y siempre que sea posible tratarán de reducir el alcance del proyecto, lo que ayuda en última medida a reducir sus costes. La motivación de los clientes cambiará una vez más hacia la reducción de costes y la adquisición de capacidades técnicas por vía del outsourcing en detrimento del soporte a la transformación del negocio, en esencia, el valor del outsourcing durante el 2009 volverá a ser una cuestión de costes*

**Laura Converso**  
Research Manager European Service  
IDC

## 09.20 Ponencia de ACCENTURE

**Francisco Aguado**  
Socio  
ACCENTURE

## 09.40 CASO PRACTICO de ACCENTURE

## 10.00 La eficiencia del outsourcing como base para el futuro

*En la actualidad el Outsourcing se configura como una opción de futuro para gestionar eficientemente el IT de una compañía alcanzando importantes ahorros de costes.*

*Sin embargo, no debemos olvidar su importancia como catalizador y soporte de la estrategia de la empresa permitiendo reinvertir los ahorros obtenidos, así como aunar las capacidades del proveedor en el desarrollo de proyectos de innovación que ayuden a la expansión del negocio y a la captación y retención de clientes. Con ésta visión, la decisión de las áreas a externalizar y la correcta elección del proveedor más adecuado para nuestros fines estratégicos se convierte en un aspecto vital para la gestión del negocio en tiempos de incertidumbre económica a la vez que nos proporciona una ventaja competitiva en el futuro*

**Juan Guerrero**  
Director Ejecutivo de Servicios de Outsourcing España,  
Portugal, Grecia e Israel  
IBM

## 10.20 Caso práctico de ENDESA

**Manuel Marín**  
Director de Operaciones  
ENDESA SERVICIOS

## 10.40 El Modelo de Gestión del Sourcing, un factor clave para la eficiencia

- Factores claves para un Sourcing efectivo
- Una visión práctica del Modelo de Gestión: para qué me sirve, qué me aporta
- Cuándo y cómo debo definir e implantar

**Francisco Martín**  
Socio Director  
VALUE CONSULTING

## 11.00 Gestión de Servicios - Cómo construir y mejorar la calidad de los servicios

La experiencia de Repsol YPF en el ciclo de mejora continúa de la calidad (PDCA) aplicado a la gestión de servicios externos TIC

- Plan: Selección de proveedores y mapa de servicios
- Do: Establecimiento del Acuerdo de Niveles de Servicio
- Check: Medida de la calidad de servicios
- Act: Acciones correctivas

**Juan Luis Rodríguez**  
Director de Gestión de Servicios y Calidad  
REPSOL YPF

## 11.20 Nuevo modelos de SaaS: beneficios y retos

*Existen modelos de SaaS que se están revelando como una alternativa importante para conjugar la necesidad de reducir costes en los ciclos de vida de desarrollo a la vez que evitar inversiones en tiempos de restricción presupuestaria*

**José Antonio Ortega Barros**  
Director  
TECNOCOM

## 11.40 Caso Altec/Santander: Una estrategia de tercerización de éxito - La transformación de un staffing augmentation en un Centro de Desarrollo altamente productivo

- El momento inicial
- El estudio del caso y la elaboración de un modelo personalizado de outsourcing para atender las demandas de un banco altamente competitivo.
- La implementación de la Factoría de Software
  - Criando un modelo de la Factoría
  - La implementación de la infra-estructura
  - Utilizando la Metodología, Procesos y Herramientas
  - Iniciando el piloto de la factoría
- El resultado: Un caso de asociación Altec/Santander
  - Stefanini

**Leonardo Bruno**  
Director de Europa  
STEFANINI IT SOLUTIONS

## 12.00 Brunch patrocinado por Value Consulting

IT Governance & Sourcing

## 12.30 Innovación, flexibilidad y experiencia, elementos clave para maximizar la competitividad en un entorno global en transformación

**Enrique Solbes**  
Director de Ventas y Desarrollo de negocio  
EDS, an HP company

## 12.50 Outsourcing como punto de encuentro: conciliación de intereses

- Introducción
- Fundamentos clave de la relación cliente - proveedor
- Construyendo el universo común: gestión de expectativas, solicitud y propuesta de servicio
- Las llaves del Reino: Criterios en la selección de proveedor
- Factores de riesgo en la estrategia de Outsourcing desde el punto de vista cliente
- Consolidación del servicio: factores clave
- Los periodos de renovación como oportunidad vs. visión como riesgo
- Conclusiones

**Isidoro Lázaro**  
Responsable de Sistemas i Explotación  
HOSPITAL VALL D'HEBRON

## 13.10 Centro de Gestión Integrada de Servicios a los Programas de Fomento de la Sociedad de la Información

- Cómo conseguir que sus proveedores entiendan su negocio y asegurarse que ambos están juntos en la iniciativa
- La importancia de la flexibilidad de los contratos para centrarse en el desarrollo de los negocios
- Gestión de riesgo de los proveedores- cómo identificar y gestionar los distintos riesgos en su cadena de suministro de proveedores

**Juan Vicente Rodríguez**  
Jefe de Área de Operación y Mantenimiento  
**Eduardo Peral**  
Responsable del Centro de Gestión Integrada de Servicios  
RED.ES

## 13.30 Clausura y Fin de la Jornada

**ACCENTURE** es una compañía global de consultoría de gestión, servicios tecnológicos y outsourcing. Combinando su experiencia, sus capacidades en todos sectores y áreas de negocio, y su investigación con las compañías de más éxito del mundo, Accenture colabora con sus clientes para ayudarles a convertir sus organizaciones en negocios y administraciones públicas de alto rendimiento. Con más de 186.000 personas trabajando en más de 120 países, la compañía obtuvo una facturación de 23.390 millones de dólares durante el año fiscal finalizado el pasado 31 de agosto de 2008. La web de Accenture es [www.accenture.es](http://www.accenture.es)

La oferta de **IBM** de servicios de externalización de IBM está estructurada en tres modalidades: outsourcing de infraestructuras (redes, centros de procesos de datos, entornos Internet –hosting- o informática distribuida), aplicaciones y outsourcing de procesos. La fuerza de IBM radica en sus expertos en más de 160 países: consultores, especialistas en tecnologías de la información y expertos en los distintos sectores que se encargan de liderar con éxito proyectos de outsourcing en compañías de todo el mundo. A nivel mundial, para IBM el outsourcing supone aproximadamente el 40% del negocio de su unidad de servicios, cuyos ingresos en 2008 ascendieron a 58.891 millones de dólares. En España, IBM lleva desde 1993 prestando servicios de outsourcing y gestiona los entornos tecnológicos y procesos de empresas como Airbus, ANAV, Asisa, Bankinter, Banco Sabadell, Banco de Valencia, Banco Guipuzcoano, Caixanova, CECA, Endesa, Iberdrola, Navantia, Procter & Gamble, RACC, etc. IBM da soporte y gestiona aproximadamente más de 60.000 puestos de trabajo en España y 6.500 servidores. Todo esto supone una capacidad de proceso de 50.000 millones de instrucciones por segundo (MIPS) en sistemas zSeries y de 130 millones de transacciones por minuto en sistemas intermedios, con una capacidad de almacenamiento de 350 TB y 900 TB respectivamente. El Grupo IBM dispone en la Península Ibérica de 7 centros especializados en outsourcing de infraestructura tecnológica (2 en Madrid, 2 en Barcelona, 2 en Lisboa y 1 en Oporto); 2 especializados en outsourcing de procesos (Tres Cantos y Lisboa) y 4 dedicados al outsourcing de aplicaciones (Zamudio/Bilbao, Málaga, Cáceres y Aldeatejada). de productos, servicios y soluciones del sector.

**EDS**, an HP company, es un proveedor de servicios global líder, que proporciona soluciones de negocio a sus clientes. EDS fundó la industria del outsourcing tecnológico hace más de 46 años. Hoy, EDS proporciona un amplio rango de servicios de externalización de procesos de negocio y de tecnología de la información a clientes en los sectores de la fabricación, servicios financieros, salud, comunicaciones, energía, transporte y consumo y retail, así como a gobiernos de todo el mundo

HP, la empresa tecnológica más grande del mundo, ofrece productos y servicios TI de impresión e informática personal, software y soluciones que facilitan la mejor experiencia tecnológica a consumidores y empresas. HP completó la compra de EDS el 26 de Agosto de 2008. Más información sobre HP (NYSE: HPQ) está disponible en <http://www.hp.com/>.

**STEFANINI** es una multinacional brasileña con 22 años de actuación en el sector de Servicios de TI. Presente en 16 países en América Latina, América del Norte, Europa, África y Asia, la consultoría inició su proceso de internacionalización en 1996 y hoy los negocios fuera del País ya corresponden a un 22% de los ingresos de la empresa, que tienen previsión de facturar 380 millones de dólares americanos en 2009. Totalmente organizada en verticales por segmento de industrias, Stefanini posee una gran experiencia en diversos segmentos como Mercado Financiero, Telecomunicaciones, Aseguradoras, Bienes de Consumo, Gobierno, Manufactura, Oil & Gas, Venta al por menor y Servicios. Su oferta de servicios abarca Consultoría, Integración, Desarrollo de Soluciones y Outsourcing para Aplicaciones e Infraestructura; e incluso BPO para procesos de negocios. Reconocida mundialmente, Stefanini está entre las 100 mayores empresas de TI del mundo, según la BBC News.

**TECNOCOM**, empresa multinacional española con vocación de liderazgo y fuerte presencia regional, cotiza en la bolsa de Madrid desde el año 1987 y se encuentra entre las cinco mayores Compañías del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en España. Su amplia experiencia en estos campos sitúa a Tecnocom en una posición privilegiada para ofrecer a sus clientes Soluciones y Servicios avanzados que abarcan todo el espectro de las TIC. En 2006, la Compañía inició un proyecto empresarial con clara vocación de liderar este sector en España y ser un referente en el resto de sus mercados. La diferenciación de Tecnocom consiste en ofrecer mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía a los clientes frente a las grandes compañías globales; y contar con una mayor potencia, capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera, respecto a las compañías de nicho y regionales. Tecnocom tiene como clientes a las principales empresas del sector Bancario, Seguros, Administración Pública, Telecomunicaciones e Industria. Con cerca de 5.000 empleados en España, Portugal, México, Perú, Colombia y Chile y una facturación aproximada de 450 millones de euros (en 2007), Tecnocom cuenta con una amplia red de oficinas, que permiten dar cobertura a sus clientes desde numerosos puntos y responder de manera eficaz a sus necesidades. [www.tecnocom.es](http://www.tecnocom.es)

Fundada en 2001 en Madrid, **VALUE CONSULTING** es una compañía líder en los Servicios de Consultoría asociados al Sourcing de las TIC. Su oferta cubre todo el ciclo de vida, desde su definición estratégica, pasando por el diseño, evaluación, negociación e implantación, hasta la gestión del Acuerdo. Tiene como misión que sus clientes alcancen los objetivos asociados a sus proyectos de Sourcing. Sus señas de identidad, especialización, experiencia, objetividad e independencia, le han permitido ocupar una posición de liderazgo en el mercado español de este tipo de servicios. Value Consulting cuenta entre sus clientes a las compañías líderes de los sectores mas representativos del mercado español.

PLATINUM SPONSOR:

  
High performance. Delivered.



GOLD SPONSOR:



SILVER SPONSORS:



BRUNCH SPONSOR:



# Outsourcing 2009

## Fax

Envíe su inscripción a:  
91 787 21 65

## Teléfonos

91 787 21 62  
600 490 337

## Correo

IDC Research España  
Plaza Colón, 2  
Torre 1 - Planta 4  
28046 Madrid

## Internet

<http://www.idc.com/spain/events/outsourcing09.jsp>

### DATOS DEL ASISTENTE

Nombre  Cargo

Correo electrónico

Empresa  Denominación Social

Sector  CIF/NIF

Dirección

Población  C.P.  Provincia

Teléfono  Fax

Departamento

Nombre de la persona que rellena el formulario si difiere del asistente

Firma

Estoy de acuerdo con los términos de pago de IDC

Nº. de empleados: 1-19  20-49  50-99  100-199  200-499  500-999  1.000+

Por favor, indique si se ha registrado ya por Teléfono  Fax  Email  Internet

#### Lugar de celebración del evento:

Eurostars Madrid Tower Hotel. Parque Empresarial Cuatro Torres.  
Pº de la Castellana 261. 28046 Madrid

#### SUSTITUCIONES

Es posible la sustitución de un participante por otra persona que pertenezca a la misma empresa, comunicando por escrito la variación a la Secretaría Organizativa de IDC España al número de fax: 91 787 21 65.

#### CANCELACIONES

Las peticiones de cancelación que lleguen a la Secretaría de Organización antes de las 14:00 horas del 24 de abril de 2009, podrán recibir el reembolso parcial de la cuota. Será cargado sólo el importe de 180 € por el reembolso de costes de administración y envío de la documentación. Después del 24 de abril de 2009 no será posible ningún reembolso.

#### CAMBIOS DE PONENTES

Podría ser necesario, por motivos que no dependen de la Secretaría Organizativa, cambiar el contenido y/o horario del programa y/o los ponentes.

#### MODIFICACIÓN DE DATOS

Por favor, póngase en contacto con Laura Torrejón, Tel.: 91 787 21 62, e infórmele de cualquier error en sus datos y procederemos a la corrección oportuna.

#### PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, Ud. queda informado que sus datos de carácter personal van a formar parte de un fichero del que es responsable IDC RESEARCH ESPAÑA. Asimismo, al facilitar los datos solicitados, Ud. presta su consentimiento para poder llevar a cabo el tratamiento de los datos personales para la asistencia al evento para el que se envían los datos y otros futuros que puedan organizarse. Le informamos que sus datos serán cedidos a los patrocinadores para el envío de promociones relacionadas con el sector de las tecnologías de la información o con el que corresponda a cada patrocinador y en particular en este caso se cederán a: ACCENTURE, IBM, STEFANINI IT, TECNOCOM y VALUE CONSULTING. Del mismo modo, le informamos que otorga su consentimiento para la cesión de sus datos a IDC Corporation para informarle de posibles eventos internacionales, pudiendo ejercitar sus derechos de acceso rectificación o cancelación, así como revocar su consentimiento para la cesión o tratamiento de sus datos enviando una comunicación a la dirección abajo indicada o a través del procedimiento de baja de cada patrocinador.

IDC RESEARCH ESPAÑA • Plaza Colón, 2 - Torre 1 - Planta 4 • MADRID • e-mail: [ltorrejon@idc.com](mailto:ltorrejon@idc.com)

### CUOTA DE PARTICIPACIÓN

Incluye inscripción, documentación, almuerzo y pausas para café.

**Inscripción Gratuita para usuarios de tecnología** (incluye los siguientes sectores: Banca y Seguros, Administración Pública, Utilities, Electrónico y Químico, distribución y Fabricación)

**Cuota de participación para proveedores tecnológicos::**  
**380€ + 16 % IVA**

### FORMAS DE PAGO

El pago de la inscripción será efectuado mediante:

**Transferencia bancaria** a favor de IDC Research España, S. L.

BANKINTER: C/ SANTA ENGRACIA, 97 - MADRID  
CUENTA: 0128-0038-13-0502425626

La inscripción se considerará válida una vez que IDC reciba el resguardo de la transferencia vía fax: 91 787 21 65

#### Tarjeta de crédito:

Por favor, cargue a mi tarjeta de crédito:    

Nº Tarjeta

Fecha de caducidad

Titular de la tarjeta

Teléfono

Firma del Titular

Para más información y puesta al día de la agenda, consulte nuestra página web:  
<http://www.idc.com/spain/events/outsourcing09.jsp>, o llame a Laura Torrejón.  
IDC ESPAÑA, Tel.: 91 787 21 62

