



Ponencia: Automatización del cumplimiento de los SLAs en PwC

Raquel Fernández. Obsidian
Oscar Novillo. PwC

Pese a tener múltiples herramientas de monitorización, gestión de plataformas o service desk, consegu

En esta ponencia se presenta el caso práctico de cómo se ha logrado automatizar los SLAs de PwC de

Bio

Raquel Fernández tiene más de 9 años de experiencia en consultoría de procesos ITIL/ISO 20000. E

Principales certificaciones:

- ISO 20000 Practitioner
- ITIL V3 Foundation
- Prince2 Foundation
- EasyVista Expert
- Obsidian Consultant y Obsidian Administrator

Referencias

Oscar Novillo es responsable del departamento de Gobierno IT en PwC, dirigiendo un proceso de trans

Actualmente, lidera el proyecto de transformación del modelo de servicio para la adecuación a la ISO2

[Volver a la página de la agenda del congreso giga TIC](#)