



## Mesa de Debate

28 Abril 2010, 16:00 a 18:00h

### El valor transformador del concepto de Servicio en TI y el Catálogo de Servicios como el principal instrumento

#### Temática:

Tertulia muy dinámica e imprescindible para entender los servicios TI y el catálogo de servicios TI:

- ¿Qué es un servicio y un servicio TI?
- ¿Qué me da la visión por servicios TI frente a por procesos TI?
- ¿Por qué un catálogo de servicios TI? ¿Qué gana el negocio? ¿Me ayuda a alinearme?
- ¿Tipos de servicios TI y tipos de catálogos y su interrelación?
- ¿Qué información ha de contener un catálogo de servicios?
- ¿Cómo implanto un catálogo de servicios?
- ¿Cómo optimizo mi catálogo de servicios? Quick Wins

[www.uc3m.es](http://www.uc3m.es) [www.itsmf.es](http://www.itsmf.es)

#### Ponentes desde Barcelona

##### Manel Navarro

IT Manager Grupo KAO

##### Antonio Valle Salas

Director en G2, Gobierno y Gestión de TI

##### Modera: Juan Trujillo Gaona

Gestión del Nivel de Servicio en Telefónica

#### Ponentes desde Madrid

##### Alejandro Pérez Sánchez

Gerente Telefónica

##### José Porto

Delivery Manager IBM

##### Modera: Antonio Folgueras

Universidad Carlos III de Madrid

#### INTRODUCCION A LAS MESAS DE DEBATE

Dado el éxito que han tenido las más de 20 mesas de debate anteriores, itSMF continúa impulsándolas con un formato más atractivo que potencie el intercambio de ideas para los profesionales. Las mesas se centran en temáticas de máximo interés tratando la forma en que las prácticas de la gestión del servicio pueden relanzar las organizaciones. Las mesas son de asistencia gratuita, tanto para miembros de itSMF España como para invitados y no requieren de inscripción.

#### AGENDA MESAS DEBATE

**14:00h.** Comida en la **Universidad Carlos III de Madrid** y en la **Universidad Pompeu Fabra de Barcelona**, para rescatar el espíritu de mesa de debate y para impulsar el contacto profesional y la resolución de inquietudes (requiere inscripción y el coste del menú, unos 10 €).

**15:00h.** Café de networking, para incorporar a la tertulia a quienes no pudieron llegar a la comida.

**16:00h.a 18:00h.** Mesa de debate: Todas las mesas tendrán una presentación de expertos de itSMF, además de una ponencia sobre casos prácticos reales de implantación, presentado por sus actores (la asistencia no requiere inscripción solo si se conecta on-line).

El seguimiento de las ponencias es presencial pero también serán retransmitidas por medio de Internet. El seguimiento on-line requiere inscripción previa en [mesa.debate@itsmf.es](mailto:mesa.debate@itsmf.es) informando nombre y apellidos y compañía.

#### SEDES Y SEGUIMIENTO ON-LINE

La mesa redonda se llevará a cabo en el **Salón de Grados de la Universidad Carlos III de Madrid** y se estará intercomunicado con:

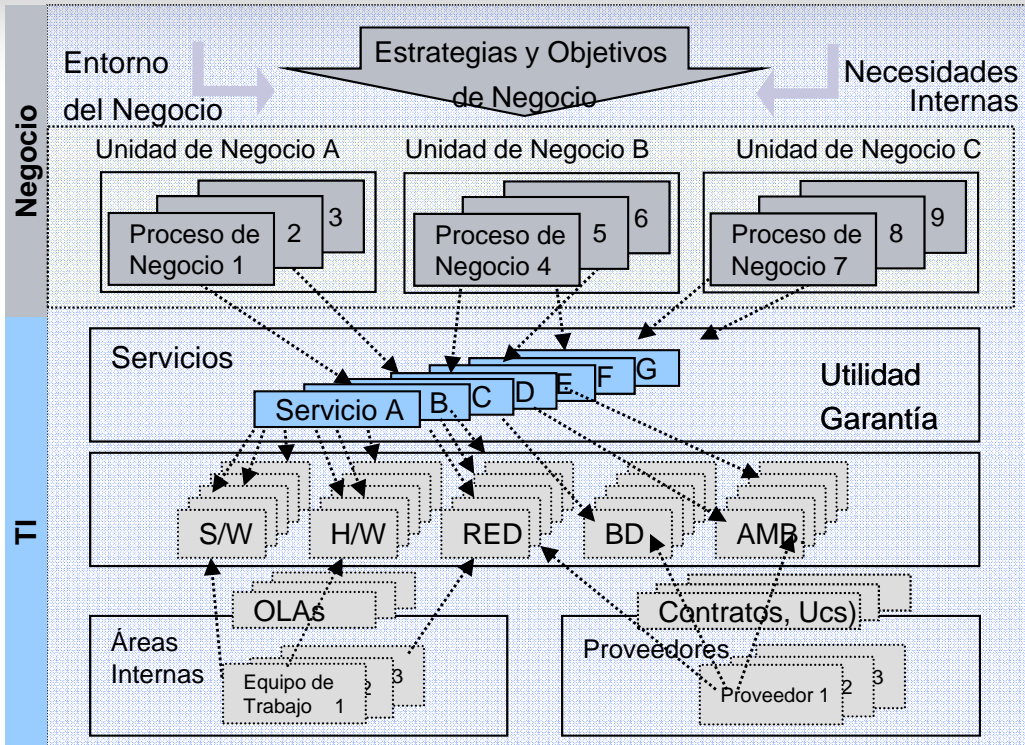
1. BARCELONA: **Universidad Pompeu Fabra (Ed. Talleres)**
2. EXTREMADURA: **Universidad de Extremadura**
3. SEVILLA: **Universidad de Sevilla**
4. VALENCIA: **Universidad CEU Cardenal Herrera**



#### Patrocinadores itSMF España



# Servicio TI y Catálogo del Servicio: Lecturas de Interés



	<p><b>Diseño del Servicio V3 - Castellano</b> Office of Government Commerce Taylor, Sharon, Lloyd, Vernon, Rudd, Colin 2010</p>		<p><b>The Service Catalog</b> Van Haren Publishing Mark O'Loughlin 161 páginas Febrero 2010</p>
	<p><b>Implementing SLM: Bridging Cultural Gaps and Delivering Business Value Through an Automated Service Catalog</b> CA John C. Logan 2008</p>		<p><b>Service Catalog Implementation</b> itSMF Texas Expo Michele C. Bonner Randal Locke 29 páginas</p>
	<p><b>En búsqueda de la excelencia de las operaciones de TI</b> IBM Marzo 2008</p>		<p><b>Defining IT Success through the Service Catalog: A Practical Guide, Second Edition</b> Pink Elephant Troy DuMoulin Rodrigo Flores Bill Fine 2008</p>

## PUBLICO OBJETIVO

- Directores y responsables de Informática.
- Consultores TI y de Negocio.
- Profesionales Gobierno TI y Auditores TI.
- Responsables de Operación.
- Investigadores TI.
- Gestores de la Continuidad y del Riesgo.
- Gestores de la Seguridad.
- Estudiantes Informática y Telecomunicaciones.



## CERTIFICADOS Y CREDITOS

Para los asistentes presenciales que hayan asistido a cuatro Mesas Debate 2009 /2010 se procederá a entregar un diploma de asistencia.

A lo largo del año 2010 se van a otorgar créditos para aquellos profesionales certificados en ITIL y asociados a itSMF España que participen en diferentes eventos con el objetivo de promover el desarrollo profesional.

