

Seminario ITIL

Optimizar los servicios de TI
con ITIL

Hotel Meliá Valencia Palace
1 de Marzo 2007



Los negocios tienden a tener una mayor dependencia de las Tecnologías de la Información. Los departamentos de Sistemas de Información, y las actividades en ellos desarrolladas, han sido tradicionalmente vistos como una área de soporte al negocio, descuidando incluso muchas veces el uso de criterios racionales para medir su **rentabilidad, eficacia** y la **calidad del servicio** ofrecidos a toda la organización.

ITIL, desarrollado a petición del Gobierno del Reino Unido a finales de los 80, recoge las **mejores prácticas** en la gestión de los Sistemas de Información.

Desde entonces se ha ido extendiendo su uso en toda la empresa privada, tanto multinacional como PYME, llegando a ser considerado un estándar de facto para la gestión de este área de la empresa.

En un entorno donde los periodos de disponibilidad de los servicios son cada vez más amplios, donde las exigencias del cliente son cada vez más elevadas, donde los cambios en los negocios son cada vez más rápidos, es muy importante que los Sistemas de Información estén adecuadamente **organizados y alineados con la estrategia del negocio**.

ITIL nos propone la gestión de estos Sistemas mediante 10 procesos, con un claro enfoque a la Gestión del Servicio. Igualmente ITIL nos ofrecerá toda una serie de definiciones de conceptos típicos de los Sistemas de Información para garantizar que todos sus conocedores hablan de lo mismo, reduciendo así los tiempos de interpretación y minimizando el riesgo de malas interpretaciones.

Este evento está dirigido especialmente a **Directores** de Departamentos de Tecnologías de la Información, y **Responsables** de gestión de procesos en las áreas de **helpdesk, cambios y calidad**.

Programa

- 9.45 a 10.00** Presentación y entrega de materiales.
- 10.00 a 10.30** Introducción.
- 10.30 a 11.30** Introducción a ITIL y beneficios para la organización:
- ¿Qué es ITIL?
 - Usuarios de ITIL
 - Clientes y usuarios
 - El problema del soporte según ITIL
 - ¿Por qué implementar gestión de servicio?
 - Gestión de servicios
 - Procesos, departamentos y Procedimientos
 - Procesos y Tareas
 - ITIL-Modelo General

11.30 a 12.00 *Coffee break*

- 12.00 a 13.30** Automatización de ITIL mediante herramientas HP:
- Introducción a las herramientas de gestión de HP: *OpenView OpenView Servicedesk*
 - La integración *OpenView* como soporte de ITIL
 - Demostración del producto

13.30 a 14.00 *Cocktail*

Ponentes

Carlos López

IT Advisor

Licenciado en Informática por la UPV.

Certified Information Systems Auditor (CISA) por ISACA.

Certificated in IT Service Management (ITIL) por EXIN.

Profesor de Seguridad de Sistemas de Información en CEU.

Fidel Santiago

IT Advisor

Ingeniero de Telecomunicación por la UPV.

Certified Information Systems Auditor (CISA) por ISACA.

Certificated in IT Service Management (ITIL) por EXIN.

Profesor de Redes de Comunicaciones ETSIT-UPV

Profesor CISA en ISACA-CV

Beatriz Robles

Comercial especialista en HP SW

Ingeniero de Telecomunicación por la UPM.

Accredited Sales Professional (ASP) - HP Enterprise Solutions

Accredited Integration Specialist (AIS) - HP OpenView Service Management

Accredited Integration Specialist (AIS) - HP OpenView Network Services Management

Inscripción para la jornada

Nombre

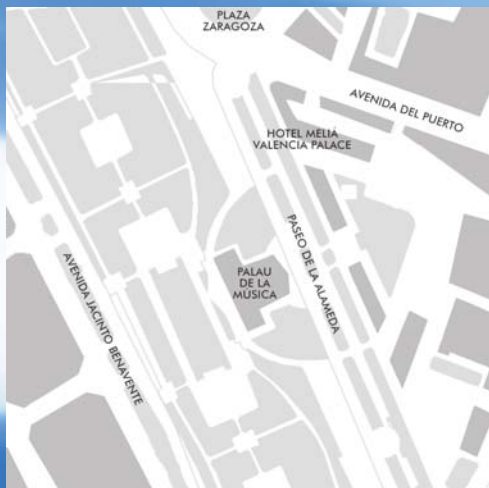
Entidad

E-mail

Teléfono

URL de registro:

<http://www.network-sec.com/eventos/registro>
eventos@network-sec.com



Hotel Meliá Valencia Palace
Paseo de la Alameda, 32
46023 Valencia

ITIL proporciona un **enfoque sistemático y profesional** para la gestión de procesos, servicios y departamentos de TI, con la **calidad** y el **coste** como factores clave. ITIL favorece la conversión del usuario en cliente y establece como objetivo fundamental conseguir la satisfacción del mismo.

- ✓ Reducción de costes económicos y humanos
- ✓ Satisfacción de clientes/usuarios
- ✓ Procedimientos estructurados