

itsSMF España

III Jornada **Comité de Catalunya**

Desde 2006, el **comité de Catalunya** de **itsSMF-España** organiza anualmente una jornada que gira alrededor del mundo de la gestión de las TIC. Este año hemos querido dar un paso adelante hacia la aplicación **práctica** de la gestión de las TIC.

La jornada está organizada en torno a la implementación de los sistemas de gestión de las TIC, cómo afecta la **cultura** de la empresa a su éxito, y el porqué de la norma **ISO / IEC 20000**. La jornada incluye una **mesa redonda** donde se contrastará la **experiencia** de varios responsables de áreas TIC de **grandes empresas**, y se clausura con un **taller práctico** dirigido y amenizado por **Paul Wilkinson** y **Tom Fossett**.

Este año, como es habitual, contamos con la presencia de **personas relevantes** y de reconocido prestigio internacional dentro del sector, además de la presentación de la jornada por parte de **Tomàs Molina**, Responsable de Meteorología de Televisión de Cataluña, y miembro del Consejo Asesor del Parlament de Catalunya sobre Ciencia y Tecnología (Capcit), entre otros cargos en instituciones nacionales e internacionales..

5
marzo
2009

Sala Auditorio de
La Salle
C/ Quatre Camins, 2
08022 Barcelona

Plazas limitadas
Información e inscripción en
www.itsmf.es

Precio socios: **170 €** No socios: **220 €**

...servicios

Dirigido a directivos,
profesionales y responsables de
la gestión de las TIC de empresas
privadas y organismos públicos,
y, en general, a todas aquellas
personas interesadas en la
gestión de las Tecnologías de la
Información y la Comunicación.

más

COLABORAN

exin

SAU BIELLSA
UNIVERSITAT DE
CATALUNYA

Diputació
Barcelona
Xarxa de Municipis

g

IBM

Telefónica

morse

netmind

CONCENTRA
CONCENTRA
CONCENTRA

dgIT
Consulting
& Training

aventia
CONSULTORIA TECNOLÒGICA

10:30-11:10

Lean Service Management, a cargo de **Ian M. Clayton**.

11:10-11:40

Desayuno patrocinado por **EXIN**.

11:40-12:20

Why the ISO/IEC 20000 series?, a cargo de **Jenny Dugmore**.

12:20-13:00

10 problemas y 9 soluciones en la implantación de ITIL/ISO 20000, a cargo de **Ricard Pons y Carmelo Martínez**.

09:50-10:30

ABC of ICT, a cargo de **Paul Wilkinson**.

09:30-09:50

Apertura del evento, a cargo de **Tomàs Molina**.

09:00-09:30

Recepción y acreditaciones.

13:00-13:15

Presentación de itSMF-Catalunya, a cargo de su coordinador, **Jorge Infante**.

13:15-13:30

Presentación del congreso de itSMF-Espanya del mes de octubre de 2009, a cargo de su Presidente, **Tom Fossett**.

13:30-15:00

Cóctel.

15:00-16:00

Presentación de **casos prácticos** de la gestión de servicios TIC en el ámbito catalán.

16:00-17:00

Mesa redonda sobre los casos expuestos.

17:00-17:05

Acto de clausura

17:05-18:30

Taller: *ABC of ICT*, a cargo de **Paul Wilkinson y Tom Fossett**

AGENDA

Nota: en este acto se dispondrá de traducción simultánea.

Evolución de la gestión de servicios TIC

itSMF
España

III Jornada
Comité Catalunya

+ info a www.itsmf.es

ABC(*) of ICT

Las organizaciones TIC han estado luchando durante los últimos 10 años para adoptar marcos de buenas prácticas, como **ITIL**, en un esfuerzo por tener las TIC bajo control. A pesar de este esfuerzo, generalmente no hemos obtenido los beneficios prometidos por ITIL. No hay nada de malo en ITIL, es la manera en que la aplicamos y cómo gestionamos las TIC. En esta ponencia aprenderemos como la **actitud**, el **comportamiento** y la **cultura** determinan el éxito o el fracaso de la gestión de las TIC.

* **ABC** (*Attitude, Behaviour and Culture*)



Paul Wilkinson

Con más de 25 años de experiencia en el sector de las TIC, lleva más de 15 dedicados a la consultoría en ITSM. Dirige el grupo de trabajo de la iniciativa por el modelado del proceso ITIL del BITE (Business IT Excellence), ha sido miembro del grupo asesor de la versión 3 de ITIL, es coautor de las publicaciones *Planning to Implement IT Service Management* e *IT Service management from Hell*, y codirector y propietario de GamingWorks.

Why the ISO/IEC 20000 series?

¿Cuáles son los orígenes de la norma **ISO / IEC 20000**? ¿Cómo está siendo mejorada y ampliada? ¿Cuáles son los riesgos y beneficios que se obtienen de su implementación? Estas preguntas tendrán respuesta en esta ponencia que finaliza con una muestra de aplicaciones prácticas.



Jenny Dugmore

Preside el comité ISO para el desarrollo de la serie 20000, es miembro de las juntas de estándares y del proyecto ITILv3 del itSMF-Reino Unido, y experta técnica en gestión del servicio de la UKAS (United Kingdom Accreditation Service). Ha escrito diversos libros de gestión del servicio y actualmente es consultora de la gestión del servicio para Service Matters.

Evolución de la gestión de servicios TIC



III Jornada
Comité Catalunya

+ info a www.itsmf.es

Lean Service Management

Una iniciativa de gestión del servicio presenta numerosos retos, cómo empezar, donde detenerse, qué perspectiva tomar, y cómo evitar las dificultades costosas que nos encontramos en 8 de cada 10 proyectos. Conoceremos un **método pragmático y probado** que garantiza una iniciativa asequible y sostenible, dirigida al cliente.



Ian M. Clayton

Es fundador y director de la SM-S (Service Management Society), y cofundador del grupo itSMF-Estados Unidos. A lo largo de sus 34 años de experiencia en las TIC ha conseguido ser una autoridad mundial en ITSM, estar acreditado como Manager Service con distinción, colaborar con diversos organismos de seguridad y defensa del gobierno de los Estados Unidos en gestión del servicio, y obtener, en 2005, la distinción Lifetime Achievement Award del itSMF-Estados Unidos. Es director de la empresa Service Management 101 LLC.



Ricard Pons

Certificado en ITIL e ISO / IEC 20000, es consultor ejecutivo en IBM Global Services y miembro del Technical Expertos Council (TEC) de IBM SPGI, afiliado a la Academia de Tecnología de IBM. Es miembro de ISACA y tiene más de 32 años de experiencia en gestión y gobierno de las TIC en diferentes sectores, liderando iniciativas de ámbito nacional e internacional. Es profesor en la Universidad Pompeu Fabra.

10 problemas y 9 soluciones en la implantación de ITIL/ISO 20000

Conoceremos de forma interactiva los problemas que los componentes del grupo de trabajo Service Design del comité de estándares de itSMF España, se ha encontrado en la **implantación real de ITIL** o la norma **ISO 20000**, y se intentará dar una respuesta mediante las soluciones aplicadas en cada caso, resaltando aspectos pendientes de resolver y los aspectos principales aprendidos.



Carmelo Martínez

CISM, CISA y ITIL. Es consultor senior de gestión de las TIC. Tiene una amplia experiencia en seguridad y en sistemas de gestión de las TIC, y ha sido el responsable en desarrollo e implantación de más de 30 proyectos en los sectores financieros, telecomunicaciones e industria.

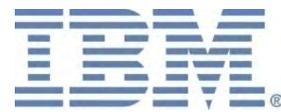
Evolución de la gestión de servicios TIC



III Jornada
Comité Catalunya

+ info a www.itsmf.es

Empresas Patrocinadoras itSMF España



Evolució en la gestió de serveis TIC

III Jornada
Comitè Catalunya



+ info a www.itsmf.es