

//



rendizaje para profesionales TI

zona **estudio**



Ponencia: El valor de los espacios colaborativos en la gestión del servicio TI

Henar Martín de Frutos IBM
Jose Luis Reyero Lafuente IBM.

Ponencia del [Congreso Nacional VISION15](#)

En esta charla describiremos las capacidades más relevantes que incorporan estos espacios colaborativos:

- Espacio colaborativo donde los equipos de desarrollo, operaciones y proveedores externos trabajen en paralelo compartiendo avances y conocimientos.
- Este entorno debe permitir que dichos equipos trabajen en paralelo compartiendo avances y conocimientos.
- Capacidad para extraer de dichas colaboraciones información con la que se pueda elaborar guías de mejores prácticas.
- Repositorio para generar, editar y lanzar tareas automáticas (RBA) que permitan una resolución ágil de incidencias.
- Panel de control para mostrar de forma integrada y visual la información más relevante correspondiente a los procesos de gestión de incidencias y problemas.
- Consola donde los distintos actores involucrados en los procesos de gestión de incidencias y problemas puedan interactuar y colaborar.
- Motor de escalados y notificaciones para poder informar convenientemente a los equipos de sala, de desarrollo y de proveedores.

PDF

Presentación en pdf (no sincronizada con el video).

Si tienes problemas para abrir el pdf puedes intentar [abrir PDF en una ventana independiente](#) o [abrir video en una ventana independiente](#). Si tienes problemas para acceder a la cuenta de Gmail o acceder a la cuenta de IBM puedes intentar [abrir video en una ventana independiente](#).

VIDEO

BIO

Henar Martín

es Ingeniera Técnica por la Universidad Politécnica de Madrid. IBM Certified

- Arquitecta de soluciones de Gestión del Servicio.
- Preventa Técnico de soluciones de Gestión y Monitorización.
- Jefe de Proyectos de servicios de Gestión y Monitorización.

REFERENCIAS

Certificaciones: ITIL v3, IBM Tivoli Official Products Certifications

José Luis Reyero posee:

- Experiencia de más de 15 años como profesional TI
- Lean IT Certified (2013)
- ITIL v3 Expert (2012)
- Master en Business Administration (MBA). Warwick Business School, 2010
- Ingeniero Industrial. Universidad Pontificia de Comillas. ICAI, 1998

- Twitter: [@martin_henar](#)

- LinkedIn de [Henar](#)
- Twiter: [@JLReyero](#)
- LinkedIn de [José Luis](#)

Ir a página índice de la [zona ESTUDIO ti](#)

Ir a página de la agenda del [Congreso Nacional VISION15](#)

Ir a página de [AgendaTSM](#)