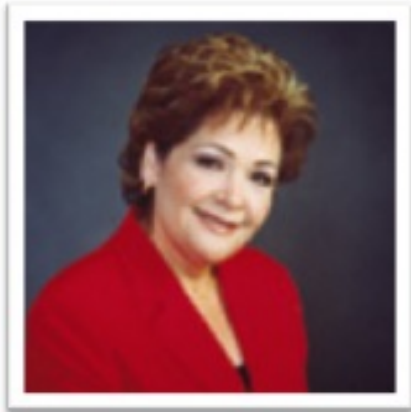


//



aprendizaje para profesionales TI

# zona estudio



## SERVICE MANAGEMENT OFFICE: De la teoría a la práctica

**Teresa Lucio.** Customer Care Associates

Ponencia [Congreso Vision11 de itSMF España e ISACA Madrid](#)

¿Quién mantiene el orden y se encarga de evaluar a toda la Gestión de Servicios y sus procesos? El S

En esta plática se ejemplificará con casos reales la manera en que una Service Management Office de

Cotenido:

- Qué es el Service Management Office
- Estructura de la SMO
- Cómo está hoy en las organizaciones
- Retos de la SMO
- Conclusiones

**VIDEO**

**PDF**

Si tienes problemas para [ver el video en tu computadora independiente](#) .

Presentación en pdf (no sincronizada con el video).

Si tienes problemas para [abrir el PDF en tu computadora independiente](#) .

**BIO**

**Teresa**

**REFERENCIAS**

, es Directora General de Customer Care Associates (CCA) en donde ha par

Ha sido distinguida como conferencista en el itSMF UK, Canadá , Macedonia, España, USA e ISACA &

- LinkedIn de [Teresa](#)

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

Ir a página de la agenda del [Congreso Vision11](#)

Ir a página de [AgendaTV](#) 

