



Esta Mesa de Debate celebrada el 23 de abril de 2009 analizó, por un lado, cómo las métricas deben medir la calidad, rendimiento, capacidad, coste y disponibilidad de los procesos. Por otro lado, se repasaron los diez “mandamientos” para la medición de la Disponibilidad de Sistemas de Información del Grupo Telefónica. Por último, desde el grupo Repsol se habló sobre los Sistemas de Información como Unidad de Servicio para el negocio y, más concretamente, de los procesos y procedimientos del Modelo de Aprovisionamiento y Servicios Externos TI.

PONENCIAS

- **Presentación de la sesión** [Agenda de la Mesa en pdf](#) .
- **Construcción de un modelo de gestión basado en métricas** [Documento del Grupo de Métricas de itSMF España](#)

[vídeo](#)

[](#) (22 min)

La ponencia reflexiona sobre los modelos de gestión basados en métricas y cómo al seleccionarlas

- **Medición de la Disponibilidad de Sistemas de Información del Grupo T**

[vídeo](#)

(24 min.)

A través de esta presentación se enumeran los diez pasos o “mandamientos” que toda organizació

- **Sistemas de Información de Repsol cómo funcionan los servi**

[vídeo](#)

(40 min.)

Desde Repsol se explica al detalle cómo llevar a cabo un modelo de aprovisionamiento de servicios

PONENTES



Francisco Barahona Diéguez

Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid. Trabajó en Accenture, Soluziona y I



Alfonso García Gambín

Profesional de Sistemas de Información desde hace 36 años. Con un Máster en Sistemas de Informació



Ignacio Fresno Arranz

Certificado en ITIL e ISO/IEC 20000. Miembro del comité de estándares de itSMF y coordinador del Gru

Ir a la página principal de:



WEBINARS
vía web



MESAS DEBATE
en vídeo

(*) El acceso a los contenidos de las Mesas de Debate (presentaciones y vídeos) ya celebradas es sólo para miembros y se necesita entrar con contraseña. Si no eres asociado de itSMF

España puedes [asociarte aquí](#) .