



Durante la Mesa de Debate celebrada el 24 de abril de 2008, se analizó la Operación del Servicio en ITIL V3 desde el punto de vista de los Procesos, de la Organización, de los Roles y Responsabilidades y de las Consideraciones Tecnológicas. Por último, todo ello se expuso en base a un caso práctico.

[Vídeo de la Mesa de Debate 2008 sobre ITILv3 Operación del Servicio](#) 

## PONENCIAS

### - Operación del Servicio

Almudena Anocibar, [Miguel Ángel Rodríguez](#), [Pere Antonio Puig](#)

Tras una breve introducción sobre la actividad de los Grupos de Trabajo ITIL V3 en el Comité de E

- Procesos de Operación del Servicio
- Gestión del Evento o Gestión del Incidente
- Gestión de Petición o Gestión del Problema
- Gestión de Acceso
- Organización de la Operación del Servicio
- Esquema General de Organización
- Service Desk o Gestión Técnica
- Gestión de las Operaciones de TI
- Gestión de Aplicaciones
- Roles y Responsabilidades en la Operación del Servicio
- Consideraciones Tecnológicas
- Caso Práctico

## PONENTES

**Almudena Anocibar**

Morse

**Antonio Rodríguez**

Quint

**Alfonso Gutiérrez**

Accenture

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](#) .