



Durante la Mesa de Debate celebrada el 26 de octubre de 2006 se analizaron dos casos prácticos: el modelo de métricas de ITIL de Telefónica Móviles y un modelo abreviado de indicadores ITIL.

PONENCIAS

- **Caso Práctico: Modelo de Métricas, ITIL de Telefónica Móviles** y vídeo (min.).

La ponencia explica desde la experiencia del grupo Telefónica la importancia de medir, cómo se realiza

- **Modelo abreviado de indicadores ITIL** [Ponencia en pdf](#)

La presentación describe algunos indicadores ITIL en base al siguiente esquema:

1. Introducción

- Encuesta de la Mesa de Debate anterior

- Formación de los Grupos de Trabajo

2. Actividades del Grupo de Trabajo

- Modelo "Capa 1 de Cebolla"

3. Integración ITIL-COBIT

4. Resultados Alcanzados

- Indicadores definidos en el modelo "Capa 1 de Cebolla"

- Contribución de Service Support a los escenarios de Negocio

- Contribución de Service Delivery a los escenarios de Negocio

5. Cuestiones para el debate del Modelo "Capa 1 de Cebolla"

PONENTES

Juan Trujillo

Service Manager de la División de Explotación y Seguridad de Sistemas de Telefónica España.

Ir a la página principal de:



(*) 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](#) .