

## **"KPIs para la ISO 20000", Webinar con Carol Dekkers**

**Este Webinar, fruto del éxito 1er Fórum Internacional ISO 20000 que tuvo lugar en Madrid y Barcelona el pasado marzo, se centrará en los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs), aplicables a la normativa ISO 20000 y las herramientas ITSM.**

Ozona Consulting, compañía especializada en virtualización y proyectos de consultoría de procesos ITIL e ISO 20000, ha organizado junto a Staff&Line, líder europeo en soluciones sin código para la Gestión de Servicios y Activos de TI, un Webinar gratuito bajo el título "KPIs para la ISO 20000" que tendrá lugar el próximo martes 19 de julio de 11h00 a 12h15.

Este seminario online, que se organiza con motivo de la buena acogida del 1er Fórum Internacional ISO 20000 celebrado el pasado mes de marzo en Madrid y Barcelona, tiene como objetivo acercar a los participantes algunos factores que son clave en la implantación de la ISO 20000 y que permiten a la dirección, a los clientes y a otras partes interesadas obtener información en tiempo real de gestión y control de los servicios de TI ofrecidos por la organización. Asimismo, se demostrará que la definición de los factores críticos de éxito (CSF) e indicadores clave de rendimiento (KPI) es imprescindible para lograrlo.

Este encuentro contará con la participación de Carol Dekkers, editora principal de la ISO/IEC 14143 (Métricas de software) y coeditora de la ISO/IEC 29155 (benchmarking de rendimiento); Diego Berea, editor principal de la ISO/IEC 20000-7, coeditor de la ISO/IEC 20000-2 y director de Consultoría de Ozona Consulting y Luis Camiro, Director de preventa de Staff&Line España.

### Agenda

Martes 19 de julio de 11h00 a 12h15

- Definición de CSFs y KPIs para la ISO 20000 por Diego Berea y Carol Dekkers.
  - KPIs para la ISO 20000 en herramientas ITSM por Luis Camiro.
-