

IT Service Support – ITIL Manager in IT Service Management

H8988S



Objetivo

Al final del curso el participante será capaz de:

- Crear y negociar un Acuerdo de Nivel de Servicios con los clientes.
- Comprender como la demanda del negocio se traduce en requerimientos técnicos, desde una perspectiva financiera, disponibilidad y capacidad.
- Diseñar e implementar un proceso simple en una organización.
- Identificar y describir los procesos de soporte y entrega en una organización o departamento IT.
- Evaluar los procesos en una organización y presentar lo encontrado y recomendar el siguiente paso a gestionar.
- Comprender como los procesos de soporte (como gestión de capacidad, gestión de disponibilidad y gestión de los niveles de servicio) contribuyen a la calidad de los servicios entregados a los clientes.
- Posicionar todos los procesos de soporte y entrega de ITIL en una organización.
- Comprender como la planeación de los procesos contribuye al mejoramiento preactivo de la entrega de los servicios comprometidos.

Dirigido a

- Administradores de la infraestructura IT.
- Profesionales IT responsables de la administración de sistemas y la red.
- Consultores de información y organización.

Pre-requisitos

- ITIL Foundation (H1846S) o ITIL Foundation Workshop (H9015S).
- IT Service Support (H8988S).
- Obtener el Foundation Certificate in IT Service Management
- Un año de experiencia en un departamento IT con sistemas de cómputo y redes o con procesos de re-ingeniería de negocios.

Temas principales

- Revisión de Gestión de Servicios
- Gestión de Incidentes
- Service Desk
- Gestión de la Configuración.
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Liberaciones

Duración 5 días