

# Managers Course in IT Service Management: Service Support U8687S



## Objetivo

Este curso está basado en el modelo de Administración del Servicio descrito en ITIL (IT Infrastructure Library). El curso utiliza métodos de educación vivenciales, para construir conocimiento y habilidades individuales dentro del contexto de un grupo. Los participantes trabajan la teoría en forma interactiva y en grupos pequeños, de igual manera hacen uso extensivo de casos de estudio y ejercicios prácticos.

## Dirigido a

Managers del servicio de IT.

Profesionales de IT responsables de la administración del sistema y la red.

## Pre-requisitos

H1846S ITIL Foundations for IT Service Management

Los participantes necesitan haber pasado el examen de los fundamentos de ITIL, ya sea el de ISEB o el de EXIN, o haber obtenido el Network Management Services Certificate.

## Temas principales

- Panorama General de ITIL
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management
- Incident Management
- Problem Management
- Service Desk

Duración 5 días

## Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:  
01 800 501 2611 desde el interior de la República  
5258 4787 desde la Ciudad de México

## Internet

e-mail:  
[hpeducacional@hp.com](mailto:hpeducacional@hp.com)

url:  
[www.hp.com.mx/educacion](http://www.hp.com.mx/educacion)