

ITIL Foundations for IT Service Management H1846S



Objetivo

Este curso introduce los conceptos de ITSM basados en ITIL (IT Infrastructure Library). Describe un conjunto de procesos involucrados en el desarrollo de una estructura de IT y presenta la emocionante simulación de Alto Rendimiento que proporciona un aprendizaje interactivo durante el curso.

Dirigido a

Todo el personal de IT, administradores del sistema y la red, managers y ejecutivos que son responsables de la entrega de servicios de IT en una organización.

Pre-requisitos

Experiencia y conocimiento de ambientes de cómputo de IT.

Temas principales

- Service management
- Service desk
- Incident management
- Problem management
- Configuration management
- Change management
- Release management
- Service Level Management
- Financial management
- Capacity management
- Availability management
- IT service continuity management

Duración 3 días