

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