

ITIL Practitioner Service Level Management H6892S



Objetivo

Este curso prepara a los participantes para recopilar y mantener un catálogo de servicios. Así como, la identificación de los requerimientos de servicios para construir una estructura y formato adecuados para los acuerdos de nivel de servicios (SLAs) . Podrá monitorer y llevar además un registro de los acuerdos que se hayan hecho; redactará reportes. Será capaz de evaluar y revisar los SLAs y los procesos de Gestión de nivel de servicios.

Dirigido a

Este certificado de practicante en la gestión de servicios de IT esta pensado para aquellos que trabajen regularmente en el campo de Gestión de Nivel de Servicios.

Pre-requisitos

- Certificado de fundamentos en la gestión de servicios de IT
- Algo de experiencia en el campo de Gestión de Nivel de Servicios

Temas principales

- Los procesos claves y de dirección para una organización de IT
- Planeación, preparación, implementación y mantenimiento de los acuerdos de nivel de servicios
- Redactar indicadores de desempeño reconocibles
- Preparar un plan de acción
- Reportes de Gestión
- Teniendo juntas efectivas

Duración 2 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

url:
www.hp.com.mx/educacion