

ITIL Practitioner Support and Restore (IPSR), (incorporating Incident and Problem Management and Service Desk Functions)

UA575S



Objetivo

Al final del curso el participante será capaz de:

- Presentar el examen EXIN para ITIL Practitioner in Support and Restore
- Explicar los beneficios y justificar Service Desk y Gestión de Incidentes.
- Comprender e identificar los costos asociados con el Service Desk y Gestión de Incidentes y las consideraciones para aplicar los cargos por el servicio.
- Medir, reportar y mejorar el rendimiento de la función Service Desk y el proceso de Gestión de Incidentes.
- Analizar e investigar Problemas/Incidentes utilizando una técnica de Gestión de Problemas.
- Gestionar Problemas y Errores conocidos en forma tal que se maximicen los recursos de la compañía.
- Proponer y documentar las políticas organizacionales y procedimientos para la Gestión de Problemas.
- Demostrar el costo y los beneficios de implementar Gestión de Problemas.
- Medir, reportar y mejorar la eficiencia y efectividad del proceso de Gestión de Problemas.

Dirigido a

- Profesionales IT responsables de los procesos de Gestión de Cambios, Gestión de la Configuración y Gestión de Liberaciones.
- Administradores de procesos ITIL, gestores de cambios y gestores de configuraciones que necesiten un conocimiento profundo de los procesos de ITIL.
- Empleados y administradores responsables de ejecutar y administrar las tareas para los procesos específicos de ITIL.

Pre-requisitos

- Tomar el curso ITIL Foundation (H1846S).
- Obtener el ITIL Foundation Certificate en administración de servicios IT.

Temas principales

- Información general del curso
- Un repaso breve en Administración de Servicios IT.
- Introducción al Practitioner in IT Service Management, Support and Restore.
- Service Desk
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Problemas
- Caso de estudio

- Terminología y bibliografía

Duración 5 días