

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

UA575S



Objetivo

- Comprender suficientemente el modelo de ITIL para ser capaz de desarrollar, implementar y administrar un marco de referencia integrando la Mesa de Ayuda y Gestión de Incidentes, usando Gestión de Problemas como un componente crítico.
- Presentar y aprobar el examen de certificación ITIL Practitioner Support and Restore (IPSR) que consiste de las disciplinas agrupadas de Mesa de Ayuda, Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas.
- Comprender las mejores prácticas para detección, resolución y prevención de interrupciones a los servicios de TI y ser capaces de relacionar como esos procesos contribuyen a la calidad de los servicios de TI.

Dirigido a

- Profesionales de IT responsables de la función de la Mesa de Ayuda, de los procesos de Gestión de Incidentes Cambios o Gestión de Problemas.
- Administradores de procesos ITIL, Administradores de la Mesa de Ayuda y autorizaciones, gestores de Problemas que necesiten un conocimiento profundo sobre los procesos de ITIL.
- Empleados y administradores responsables de ejecutar y administrar las tareas para los procesos específicos de ITIL.

Pre-requisitos

Tener el certificado de ITIL *IT Service Management*. O bien, se puede tomar el curso de ITIL Foundation (H9015S) que incluye el examen.

Temas principales

Este curso cubre las principales actividades de un practitioner en la administración de la función de la Mesa de Ayuda, los procesos de la Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas y se enfocará en las siguientes áreas:

- Gestión.
- Organización.
- Optimización.

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

url:

www.hp.com.mx/educacion