

# 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