

# Manager's Course in IT Service Management: Service Delivery

## U8688S



### 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. El curso incluye proyectos diseñados para facilitar el entendimiento del material y cómo puede ser aplicado en una situación práctica.

### 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
- Service Level Management
- Financiacial Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management

Duración 5 días