

ITIL Essentials workshop

H9015S



Objetivo

Este curso introduce los conceptos de IT Service Management (ITSM) y el Modelo de Referencia HP ITSM, basado en el modelo estándar de la industria IT Infrastructure Library (ITIL). La simulación Control-IT se presenta a lo largo del curso, dándole un acercamiento práctico al aprendizaje, combinado con el conocimiento teórico necesario.

Dirigido a

Profesionales de IT, administradores del sistema y la red, y managers y ejecutivos que sean responsables de la entrega de servicios de IT en una organización.

Pre-requisitos

Experiencia administrando un departamento de IT en una empresa de ambiente computacional.

Temario detallado

- Introducción a ITSM
- Configuration Management
- Service Desk
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Financial Management para Servicios de IT
- Service Level Management

Duración 3 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