

# 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