



OpenWebinars certifica que

**SONIA ESTHER ACEVEDO ROJAS**

Ha superado con éxito

**Fundamentos de gestión de  
servicios IT - Parte 7: Ampliando  
Prácticas**

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

15 noviembre 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

## Contenido

# Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 7: Ampliando Prácticas

### 1. INTRODUCCIÓN

Presentación

### 2. GESTIÓN DE PROBLEMAS

Propósito de la práctica 'Gestión de problemas'

Problemas e incidencias

Fases de la gestión de problemas

Gestión de problemas y otras prácticas

### 3. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO

Propósito de la práctica 'Gestión de solicitudes de servicio'

Características de las solicitudes

Tipos de solicitudes

Directrices para la gestión de solicitudes

### 4. MESA DE SERVICIO

Propósito de la práctica 'Mesa de servicios'

Aspectos esenciales

Tecnología

Canales de comunicación

Plantilla de la mesa de servicio

### 5. GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Propósito de la práctica 'Gestión de nivel de servicio'

Actividades principales

Habilidades, competencias y requisitos del gestor de servicios

Acuerdos de Nivel de servicio

Medición y fuentes de información

## 6. SIMULACRO DE EXAMEN

Simulacro de Examen

