



OpenWebinars certifica que

SONIA ESTHER ACEVEDO ROJAS

Ha superado con éxito

**Fundamentos de gestión de
servicios IT - Parte 3: Las 4
Dimensiones de la Gestión de
Servicios**

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

13 noviembre 2023

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Manuel Agudo, the CEO of OpenWebinars.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 3: Las 4 Dimensiones de la Gestión de Servicios

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

Descripción del modelo

2. ORGANIZACIONES Y PERSONAS

Organización y personas

El componente 'Personas'

3. INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

Descripción

Tecnología

Información

4. SOCIOS Y PROVEEDORES

Descripción

Niveles de integración

Factores en la estrategia de aprovisionamiento

5. FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS

Descripción

Flujos de valor

Procesos

6. FACTORES EXTERNOS

Modelo PESTLE