



OpenWebinars certifica que

SHEILA JIMENEZ BAÑOS

Ha superado con éxito

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

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

13 marzo 2022

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

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

