



OpenWebinars certifica que

SONIA ESTHER ACEVEDO ROJAS

Ha superado con éxito

**Fundamentos de gestión de
servicios IT - Parte 6: Introducción
a las prácticas**

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

14 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 6: Introducción a las prácticas

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

¿Qué son las Prácticas en Gestión de Servicios IT?

Disciplinas de gestión de las prácticas

2. PRÁCTICAS DE GESTIÓN

Gestión de seguridad de la información

Gestión de relaciones

Gestión de proveedores

Gestión de activos de TI

Monitoreo y gestión de eventos

Gestión de liberaciones

Gestión de la configuración

Gestión de la implementación

3. MEJORA CONTINUA

Propósito

Actividades principales

Métodos de mejora

Cultura de mejora continua

Registro de mejora continua

4. HABILITACIÓN DE CAMBIOS

Propósito y términos clave

Tipos de cambio

Agenda de cambios

5. GESTIÓN DE INCIDENTES

Propósito y términos

Actividades principales

Diseño de la práctica

