



OpenWebinars certifica que

**Jhonatan Miguel Sanchez Silva**

Ha superado con éxito

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

Duración del curso

**2 horas**

Fecha de expedición

**03 septiembre 2024**

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 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

