

Gracias a





OpenWebinars certifica que

José Manuel Carro Ferreiro

Ha superado con éxito

Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 1: Introducción y conceptos clave

Duración del curso

Fecha de expedición

3 horas

17 julio 2025

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

Contenido

Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 1: Introducción y conceptos clave

1. INTRODUCCIÓN

Presentación

Examen de certificación

¿Qué es la certificación en gestión de servicios IT?

Estructura de la certificación en gestión de servicios IT 4

2. CONCEPTOS CLAVE DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

Servicios y gestión de servicios

Proveedores y consumidores de servicios

Proveedores internos y externos

Clientes, usuarios y otros interesados

Productos y servicios

Ofertas de servicio

3. CREACIÓN CONJUNTA DE VALOR

Creación conjunta de valor

Salidas y resultados

Costes y riesgos

Utilidad y garantía

4. RELACIONES DE SERVICIO

Relaciones de servicio

Consumo de servicios

Aprovisionamiento de servicios

Gestión de la relación