

# ITIL Practitioner Incident Management / Service Desk H6886S



## **Objetivo**

El participante entenderá los procesos de administración operacional, así como la implementación de actividades, herramientas de soporte y equipo para mejorar los servicios, en un contexto de gestión de incidencias y Service Desk. Será capaz de comunicarse con los clientes y la organización de IT en los niveles adecuados y producir reportes para la administración y para los procesos de gestión de incidencias, problemas y a nivel servicio.

## **Dirigido a**

Este certificado de profesional en la gestión de servicios de IT está pensado para aquellos que trabajen regularmente en el campo de Gestión de incidencias / Service Desk.

## **Pre-requisitos**

- Certificado de Fundamentos en la Gestión de Servicios de IT
- alguna experiencia práctica en el campo de Gestión de problemas o Gestión de Incidencias

## **Temas principales**

- Los procesos claves y de conducción de una organización de IT
- Gestión de relaciones del cliente
- Gestión de incidencia
- Procedimientos, instrucciones de trabajo y recursos
- Ligas a otros procesos
- Reportes de gestión

**Duración 2 días**

## Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:  
**01 800 501 2611** desde el interior de la República  
**5258 4787** desde la Ciudad de México

## Internet

e-mail:  
**hpeducacional@hp.com**

url:  
**www.hp.com.mx/educacion**