

ITIL Practitioner Problem Management H6887S



Objetivo

El participante será capaz de resolver los procesos de incidencias, donde el Service Desk no es capaz de hacerlo. A través del análisis y evaluación de las herramientas de soporte y técnicas disponibles, podrá implementar y gestionar actividades para determinar tendencias e identificar áreas débiles y proponer soluciones para reducir el número de incidencias. Así mismo, podrá preparar reportes de la gestión de problemas y distribuirlos a través de la organización.

Dirigido a

Este certificado de practicante en la gestión de servicios de IT esta pensado para aquellos que trabajen regularmente en el campo de Gestión de problemas o Gestión de incidencias.

Pre-requisitos

- Foundation Certificate in IT Service Management
- 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
- Análisis de problemas
- Procedimientos de diagnostico de errores
- Procedimientos, instrucciones de trabajos y recursos
- Valores característicos y criterios de evaluación
- 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