



La Gestión de Servicios de TIC tiene por objetivo la estandarización de procesos y mecanismos que permitan hacer eficiente la entrega de los servicios de TIC, habilitando calidad y valor en la atención de los clientes/ usuarios finales. Asistir a un taller práctico te permitirá tratar de manera personalizada los puntos de mejora en tu organización con consultores expertos en la materia.

Objetivo:

- Proveer al participante de manera práctica, los conocimientos de implementación y tips de consultoría para ejecutar los procesos de soporte a la operación de una manera efectiva en tu organización.

Dirigido a:

- Responsables de la operación de servicios de TIC.
- Administradores de TIC.
- Consultores de procesos de TIC.

Requisitos: Tener el deseo de implementar ITIL® en su empresa.

Por qué asistir?

- Para conocer el recorrido de los procesos de manera práctica.
- Recibe consejos a nivel consultoría para la implementación de los procesos.
- Llevarse entregables y mecanismos que podrás habilitar en tu organización.
- Llevarse una estrategia de implementación a corto, mediano y largo plazo de acuerdo a las necesidades de tu organización.
- Optimizar la inversión en TI.

Duración: 6 hrs.

INCLUYE:

- Instalaciones adecuadas
- Ejercicios y casos prácticos
- Consultores Certificados ITIL® Expert
- Box lunch
- Servicio de cafetería continua
- Estacionamiento



TEMARIO:

- Recorrido práctico por el proceso de Administración de Incidentes.
- Puntos críticos de éxito para el proceso de Administración de Incidentes.
- Recorrido práctico por el proceso de Administración de Problemas.
- Puntos críticos de éxito para el proceso de Administración de Problemas.
- Recorrido práctico por el proceso de Administración de Requerimientos.
- Puntos críticos de éxito para el proceso de Administración de Requerimientos.
- Implementación de la Mesa de Servicios, con un enfoque práctico y ad hoc
- Desarrollando el Modelo de Operación de tu organización
- SLAs, OLAs y UCs.