TEMARIO DEL CURSO

ITIL® Monitor, Support and Fulfil (Version 5)

20 horas

ITIL® Monitor, Support and Fulfil (Version 5) cubre conceptos, principios, valor y desafíos relacionados con cinco prácticas ITIL de gestión de servicios: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Monitoring and Event Management y Problem Management.

OBJETIVOS DEL CURSO

- Comprender conceptos y principios relacionados con prácticas ITIL de soporte y operación
- Analizar Incident Management, Service Desk y Service Request Management
- Comprender Monitoring and Event Management y Problem Management
- Identificar factores de éxito de prácticas ITIL
- Relacionar ITIL Four Dimensions e ITIL Capability Model
- Comprender la coordinación operativa entre prácticas de gestión ITIL

A QUIÉN VA DIRIGIDO

- Responsables de gestión y entrega de servicios IT
- Responsables de operaciones IT
- Responsables de Incident Management y Problem Management
- Especialistas de soporte y operación de servicios
- Personal relacionado con monitorización y Service Desk

EL CURSO INCLUYE

- Examen oficial incluido
- Manuales digitales
- Diploma de asistencia
- Tramitación de FUNDAE incluida

TEMARIO

MÓDULO 01.

Incident Management

- Conceptos y aplicación de Incident Management
- Restauración del servicio y minimización del impacto operativo
- Gestión de incidencias dentro del Service Value System
- Factores de éxito de la práctica
- Relación entre Incident Management y otras prácticas ITIL

MÓDULO 02.
Service Desk

- Funciones y responsabilidades de Service Desk
- Coordinación y comunicación con usuarios y stakeholders
- Gestión de solicitudes y soporte operativo
- Factores de éxito de la práctica
- Service Desk dentro de la entrega de servicios

MÓDULO 03.
Service Request Management

- Conceptos y aplicación de Service Request Management
- Gestión y cumplimiento de solicitudes de servicio
- Estandarización y coordinación de solicitudes
- Factores de éxito de la práctica
- Relación con soporte y operación de servicios

MÓDULO 04.
Monitoring and Event Management

- Monitorización de servicios y componentes
- Gestión y análisis de eventos
- Detección de condiciones operativas y excepciones
- Factores de éxito de la práctica
- Relación con continuidad y operación de servicios

MÓDULO 05.
Problem Management

- Conceptos y aplicación de Problem Management
- Identificación y análisis de problemas
- Minimización del impacto de incidentes recurrentes
- Factores de éxito de la práctica
- Relación entre Problem Management e Incident Management

MÓDULO 06.
Monitor, Support and Fulfil

- Coordinación entre prácticas ITIL de operación
- Gestión operativa orientada a valor de negocio
- Integración de monitorización, soporte y cumplimiento
- Relación con ITIL Four Dimensions
- Aplicación del ITIL Capability Model
- Examen oficial ITIL Foundation (Version 5)