



Unidad de negocios de Sysnet en Capacitación



CAPACITACIÓN

Actualmente la capacitación es un tema de negocios. Está demostrado que el conocimiento es el soporte para la toma de decisiones relevantes y es una ventaja competitiva de las organizaciones líderes. El área capacitación de KI&I pone a sus órdenes el curso de

ITIL® INTERMEDIO OSA

PARA MAYOR INFORMACIÓN CONTÁCTANOS:



Tel: 55-23-13-36
55-23-49-61
Sitio Web: <http://www.sysnet.net.mx>
Email: jangeles@sysnet.net.mx
Dirección: Indianápolis #4 Int 101 Col. Nápoles C.P 03810
Síguenos en :   

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A. de C.V.”



ITIL INTERMEDIO OSA OPERATIONAL SUPPORT & ANALISYS

DIRGIDO AL SOPORTE DE LA OPERACIÓN Y EL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ITIL®

“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A. de C.V.”



ITIL® NIVEL INTERMEDIO “OSA”

CONECTANDO SU NEGOCIO A LOS CONOCIMIENTOS TECNOLÓGICOS QUE NECESITA

El curso de OSA capacita al participante en los temas relevantes de la operación y el soporte oportuno a un servicio de TI. Donde se revisarán los procesos a fondo de gestión de incidentes, y gestión de problemas, presentando a detalle las funciones de operación del servicio, incluyendo el service desk.

Maximiza el beneficio a TI mediante el control de los cambios al servicio dando como resultado un retorno de inversión necesario para la operación de la organización.



DIRIGIDO A:

- El curso está dirigido a cualquier persona que requieran un conocimiento a fondo de los procesos de Soporte y Análisis Operacional para su implementación.
- Personal ya involucrado en las áreas de Soporte y Análisis Operacional.
- Profesionales en TI trabajando en una organización que ha adoptado y adaptado ITIL®, como son directores, gerentes, consultores y entrenadores.
- Gerentes de negocio y dueños de procesos de negocio.

OBJETIVOS DEL CURSO

Este curso se enfoca en aplicar las prácticas de resolución y soporte de servicios, específicamente hacia las prácticas de Mesa de Ayuda, Escritorio de Servicios, atención de requerimientos, detección de eventos y en general hacia las actividades de soporte y resolución de problemas e incidentes tal y como se documenta en los libros centrales del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL®

DURACIÓN Y HORARIO

Duración: 40 horas
Horario de 9:00 a 18:00

QUÉ APRENDERÁN

- Las consideraciones de ITIL sobre la práctica de la gestión de Servicios
- Los procesos que participan en el soporte Operacional y Análisis durante todo el ciclo de vida del servicio.

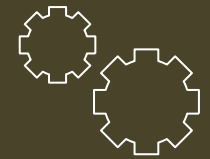


- Actividades operacionales de los procesos contemplados en otras fases del ciclo de vida como son:

- Conocer los conceptos generales
- Conocer los procesos definidos
- Conocer los roles que plantea ITIL®
- Conocer las funciones
- Conocer la Arquitectura y Tecnología
- Conocer las Competencias y Entrenamiento.



- Introducción
- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes



- Cumplimiento de Solicitud de
- Gestión de Problemas
- Gestión de Accesos
- Service Desk



- Funciones y Roles de OSA
- Consideraciones de Tecnología e implementación
- Repaso y Preparación de Examen



“KI&I es una unidad de negocios de Sysnet S.A. de C.V.”