

Gestión del Portafolio de Servicios y Acuerdo de Niveles de Servicios (SLA)

Marca: Gobernación de Tecnología de Información

Código del producto: F029

Solicitar Cotización: (506)4001-3874

CURSO
Gestión del Portafolio de Servicios y
Acuerdo de Niveles de Servicios (SLA)



Descripción breve

El propósito de este curso es entrenar al participante sobre las prácticas de la industria para la Gestión de Servicios en las áreas de Soporte y Análisis Operacional.

Descripción

El propósito de este curso es entrenar al participante sobre las prácticas de la industria para la Gestión de Servicios en las áreas de Soporte y Análisis Operacional. En el cual, el participante será capaz de diseñar su propio portafolio de servicios alineado al catalogo de servicios de su organización y aprendera la forma correcta de definir los niveles de servicios con sus clientes.

Es idóneo para que mejoren sus habilidades laborales las personas involucradas en las siguientes áreas: Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Cumplimiento de Peticiones, Gestión de Problemas, Gestión del Acceso, Escritorio de Servicios (ServiceDesk), Gestión Técnica, Gestión de Operaciones de TI y Gestión de Aplicaciones.

Objetivo

Al finalizar exitosamente los componentes de capacitación, el participante será competente en las siguientes áreas:

- Gestión del Servicio como una práctica.
- Principios de la Operación del Servicio.
- Procesos, roles y responsabilidades relacionados con el Soporte y Análisis Operacional a lo largo del Ciclo de Vida del servicio.
- Actividades operacionales de procesos cubiertos en otras fases del Ciclo de Vida.
- Organización de la Operación del Servicio.
- Consideraciones de Tecnología e Implementación.
- Retos, factores críticos de éxito y riesgos.
- Definir su propio Portafolio de servicios de TI
- Cómo definir los SLA y OLAs con sus clientes

Audiencia

La audiencia a la cual está dirigido este curso incluye, pero no está limitado a:

- Personas 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.
- Gerentes de negocio y Dueños de Procesos de Negocio.

Prerrequisitos

No hay requisitos obligatorios.

Características del curso

El curso tiene las siguientes características:

- Está estructurado en unidades temáticas, cada una de las cuales presenta una parte de la teoría seguida de ejercicios de práctica.
- El material utilizado está en español
- Tiene una duración de 20 horas en 10 módulos de 2 horas cada uno
- Certificado de Aprovechamiento

Ventajas ofrecidas por GTI

Nuestros instructores están certificados en diversas disciplinas de ITSM y cuentan con

una amplia experiencia en:

- El diseño e implementación de procesos y servicios de TI, tanto en el sector público como en el privado.
- La selección, implementación y configuración de herramientas que apoyan a los procesos de TI y que son las de mayor prestigio y reconocimiento en el mercado.
- La impartición de diversos cursos de ITSM en el ámbito profesional y académico.

Especificación

Modalidad	
In Company	
Presencial	
Remoto	