

Buenas Prácticas IT

Gestión de Incidentes

El conocimiento hace la diferencia y el conocer tu potencial, es tu diferenciador!



Objetivo:

Capacitar al personal de soporte técnico en la gestión eficiente de incidentes siguiendo las mejores prácticas de ITIL e ITSM, con el fin de mejorar la resolución, reducir tiempos y aumentar la satisfacción del usuario final.

- Introducción a ITIL e ITSM
- Conceptos básicos de gestión de incidentes
- Ciclo de vida de un incidente
- Clasificación y priorización
- Procedimientos y herramientas
- Comunicación efectiva
- Registro y documentación
- Seguimiento y cierre
- Métricas y reporte

