



MASTERCLASS

Seminario on-line: ISO 20000-1, Gestión de problemas, incidentes y peticiones de servicio

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

El próximo día 26 de Mayo, Intedya impartirá una interesante actividad formativa, sobre la Norma ISO 20000-1, Gestión de problemas, incidentes y peticiones de servicio.

Para la satisfacción del cliente es prioritaria una gestión eficiente de los servicios, de forma que se presten servicios que garanticen la continuidad y disponibilidad de los mismos.

La norma ISO/IEC 20000-1 de Sistemas de Gestión del Servicio, incluye, dentro de los procesos de resolución, los requisitos a tener en cuenta para tratar cualquier situación que pueda alterar la prestación del servicio, y permitiendo restablecer los niveles acordados tan pronto como sea posible.

Los procesos de gestión de incidencias, nos ayudarán a restaurar el servicio en los niveles acordados tan pronto como sea posible, el proceso de peticiones de servicio a responder a las peticiones de servicio, y atender y gestionar las peticiones del servicio lanzadas por los clientes, y el proceso de gestión de problemas se preocupa de encontrar y analizar las causas subyacentes a un determinado incidente.

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos para abordar la definición de los procesos de gestión de incidencias, problemas y peticiones del servicio.

DIRIGIDO A

Responsables de sistemas de gestión, consultores de sistemas y profesionales en general que quieran conocer los conceptos de la norma ISO 20000-1.



FECHA/S DEL EVENTO

26/05/2017



LUGAR

SALA DE WEBINARS de
INTEDYA.SALA DE
WEBINARS de INTEDYA.



HORARIO

16:00 Hora Española



MÁXIMO PARTICIPANTES

50



PRECIO

70 EUR



Solicitar **Información Adicional**

Nuestros Títulos están emitidos por **INTEDYA INTERNACIONAL** o en **colaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas dotándolas de un enorme valor agregado e incrementando su prestigio.**

The background of the top section is a photograph of a person's hand in a blue button-down shirt pointing towards a wall. The wall is covered with several gear icons of different sizes and colors (grey, teal, orange, red).

MASTERCLASS

Seminario on-line: ISO 20000-1, Gestión de problemas, incidentes y peticiones de servicio

TEMARIO

- Importancia de la adecuada gestión de los procesos de resolución para garantizar la satisfacción de los clientes.
- Conceptos generales.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de peticiones del servicio.
- Gestión de problemas.



CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2024

Digitalización del Compliance

Fecha/s: 25/09/2024

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Conoce los 3 distintivos de Igualdad de INTEDYA Health Management

Fecha/s: 19/09/2024

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Seguridad en la Cadena de Suministro de Hardware, Software y Servicios TIC

Fecha/s: 18/09/2024

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Calibración de equipos, evaluación de resultados y aseguramiento de la trazabilidad metrológica en I

Fecha/s: 12/09/2024

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Gestión de Crisis Alimentarias

Fecha/s: 11/09/2024

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Auditorías No Anunciadas

Fecha/s: 05/09/2024

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

IATF 16949: Plan de Control, 1ª Edición

Fecha/s: 23/08/2024

16:00 a 19:00 Hora española

Precio: 70 EUR

IATF 16949: APQP 3ª Edición-Planeación Avanzada de la Calidad

Fecha/s: 16/08/2024

16:00 a 19:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Infinity. – Digitalización de actividades, procesos y flujo de información de una organización.

Fecha/s: 08/08/2024

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

CAPACIDAD COMPETITIVA

Desplegamos acciones formativas desarrolladas a través de las diferentes metodologías existentes en el mercado manteniendo en la vanguardia tecnológica y ofreciendo el más amplio abanico de posibilidades al mercado.

VANGUARDIA TECNOLÓGICA

Para quien quiere estar en la vanguardia del conocimiento, quien quiera ser pionero en el conocimiento de nuevas tendencias y especialidades en nuestro sector, les ofrecemos la oportunidad de formarse con los mejores.

FORMACIÓN INTERNACIONAL

Nuestros Títulos están emitidos por INTEDYA INTERNACIONAL o en colaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.