

<b>Actividad formativa</b>	<b>El Centro de Servicio</b>
----------------------------	------------------------------

<b>Fechas de Ejecución</b>	Del 22 al 25 de septiembre de 2020
<b>Lugar de Impartición</b>	Online
<b>Destinatarios</b>	Personal de Administración y Servicios Área TIC
<b>Duración en Horas</b>	15 horas
<b>Total Participantes</b>	8
<b>Nº de Ediciones</b>	1
<b>Objetivos</b>	<p>El curso dará a los asistentes los conocimientos básicos sobre las funciones, roles y actividades que debe desempeñar el Centro de Servicio, así como los procesos de gestión que se soportan en él. Todo esto con las mejores prácticas para la prestación de servicios que dictan los estándares de gestión como ITIL®, donde se indica como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir las funciones del Centro de Servicio.</li> <li>• Crear los procedimientos de Gestión de Incidencias y Peticiones.</li> <li>• Fijar y llevar a cabo la estrategia de concienciación de la organización.</li> <li>• Planificar las acciones de implantación del Centro de Servicio.</li> </ul>
<b>Contenidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escenario donde se desarrolla la prestación de servicio</li> <li>• Bases que soportan el modelo (el cliente, el usuario y el servicio)</li> <li>• El Centro de Servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>Funciones y responsabilidades a desempeñar</li> <li>Actividades a realizar</li> <li>Tipos de Centro</li> <li>Herramientas a utilizar</li> <li>Escalado de incidencias</li> </ul> </li> <li>• Procesos que se soportan en el Centro de Servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Incidencias</li> <li>Gestión de Peticiones</li> <li>Gestión de Problemas</li> <li>Otros ...</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mediciones y seguimiento del Centro de Servicio Indicadores y Objetivos Disponibilidad de los servicios Mejora continua Información a los clientes</li><li>• Plan de acción para su implantación</li></ul>
<b>Formador</b>	Julián Sánchez-Crespo Salcedo
<b>Organización</b>	CLE Formación

