Intedya
International Dynamic Advisors

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.

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.

Intedya
International Dynamic Advisors

CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2024

Gestión de conflictos de intereses. Estrategias y soluciones

Fecha/s: 20/06/2024
16:00 a 17:30 Hora española
Precio: 70 EUR

ESG: ¿Cómo establecer un análisis de Materialidad?

Fecha/s: 06/06/2024
16:00 a 17:30 Hora española
Precio: 70 EUR

Exigencias y Oportunidades de la normalización en el Sector Alimentario

Fecha/s: 29/05/2024
16:00 a 18:00 Hora española
Precio: 70 EUR

Simplificando de forma extraordinaria y eficiente, LA GESTIÓN DE PROVEEDORES y LA CADENA DE SUMINIST

Fecha/s: 22/05/2024
16:00 a 17:30 Hora española
Precio: 70 EUR

Aplicación de nuevos controles en la Transición ISO 27001:2013 a ISO 27001:2022

Fecha/s: 16/05/2024
16:00 a 17:30 Hora española
Precio: 70 EUR

Food Defense

Fecha/s: 09/05/2024
16:00 a 19:00 Hora española
Precio: 70 EUR

Compliance y Fraude: Nueva ISO/DIS 37003 Sistemas de gestión de control del fraude

Fecha/s: 25/04/2024
16:00 a 18:00 Hora española
Precio: 70 EUR

FSSC 22000, todo lo que necesitas saber de la nueva versión 6

Fecha/s: 24/04/2024
16:00 a 18:00 Hora española
Precio: 70 EUR

ISO/FDIS 53800. Conoce la Primera Norma ISO de igualdad de género para las organizaciones

Fecha/s: 22/04/2024
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.