Intedya
International Dynamic Advisors



MASTERCLASS

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

26
MAYO
2017

Horario
De 16:00 Hora Española

Ubicación
SALA DE WEBINARS de INTEDYA.

Máx de participantes
50 personas

Precio
70 EUR

Importe sin impuestos indirectos. Los impuestos aplicables se determinarán según la normativa fiscal correspondiente

Solicitar **más información**

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.

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 olaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.

Intedya
International Dynamic Advisors



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 2026

Seguridad de la Información en la industria Automotriz TISAX – Niveles, Registro y Elementos clave d

Fecha/s: 16/12/2026

16:00 a 17:30 Hora española

Precio: 70 EUR

Canal Ético: ¿Obligación, Riesgo u Oportunidad?

Fecha/s: 09/12/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

De la seguridad a la conformidad legal en privacidad: integración ISO 27701 en Sistemas de Gestión d

Fecha/s: 26/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Cómo hacer una matriz de riesgos LAFT

Fecha/s: 25/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Estándares de Huella de Carbono de organización: Diferencias y similitudes entre GHG Protocol e ISO

Fecha/s: 24/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR