

## Contenidos del curso ITIL Operational Support and Analysis

### Introducción

- Introducción a ITIL Operación, Soporte y Análisis
- Introducción a la Gestión de Servicio de TI
- Introducción a la fase de Operación, Soporte y Análisis

### Gestión de incidentes

- Introducción a la Gestión de incidentes
- Procesos de la Gestión de incidentes
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión de incidentes
- Riesgos y desafíos de la Gestión de incidentes

### Gestión de eventos

- Introducción a la Gestión de eventos
- Procesos de la Gestión de eventos
- Iniciadores, entradas y salidas de la Gestión de eventos
- Riesgos y desafíos de la Gestión de eventos

### Cumplimiento del Requerimiento

- Introducción al Cumplimiento del Requerimiento
- Procesos del Cumplimiento del Requerimiento
- Iniciadores, entradas y salidas del Cumplimiento del Requerimiento
- Riesgos y desafíos del Cumplimiento del Requerimiento

### Gestión de Accesos

- Introducción a la Gestión de Accesos
- Procesos de la Gestión de Accesos
- Iniciadores, entradas y salidas de Gestión de Accesos
- Riesgos y desafíos de Gestión de Accesos

### Gestión de Problemas

- Introducción a la Gestión de Problemas
- Procesos de la Gestión de Problemas
- Iniciadores, entradas y salidas de Gestión de Problemas
- Riesgos y desafíos de la Gestión de Problemas

### Centro de Servicio

### Gestión Técnica y Gestión de Aplicaciones

### Gestión de Operaciones de TI

### Roles y responsabilidades

### Tecnologías

### Ejecuciones

