

#### Objetivo

O objetivo do curso é abordar os conceitos, termos, definições, objetivos, benefícios e relacionamentos dos principais processos e funções para o Gerenciamento de Serviços de TI, de acordo com o modelo de melhores práticas do ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

ITIL é um conjunto de práticas de gerenciamento de serviços de TI que implementam e mantem um gerenciamento de serviços de TI focado em pessoas, processos, tecnologia e parceiros. Neste curso será abordada a V3, versão atual.

#### Pré-requisitos

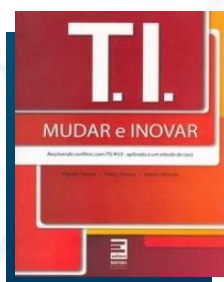
Recomendável experiência profissional com serviços de TI – Tecnologia da Informação.

#### Público Alvo

Profissionais e/ou executivos que influenciem ou necessitem tomar decisões de investimento sobre projetos, processos e serviços de TI em suas organizações.

Profissionais que tenham visão de causa e efeitos sobre os ativos de TI bem como análise crítica sobre a eficácia, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade e confiabilidade dos critérios de informação de TI.

#### Material Didático



Livro:

**T.I. Mudar e Inovar – Resolvendo Conflitos com ITIL V3**

Editora: **Senac**

Autor: **Marcelo Gaspar, Thierry Gomez e Zailton Miranda**

Número de páginas: **328**

**Duração**  
**24 horas/aula**

#### Diferenciais X25

- Instrutores altamente qualificados
- Livros como Material Didático
- Coffee-break
- Estacionamento coberto gratuito
- Computadores de última geração
- Salas com projetores multimídia
- Somente 01 aluno por computador
- Certificado diferenciado pelo aproveitamento do aluno
- Parcerias internacionais
- Treinamentos in-company
- Treinamentos revisados periodicamente

#### Conteúdo Programático

##### **Introdução ao Gerenciamento de Serviços (GSTI/ITSM)**

- ✓ Definição de um Serviço e de Gerenciamento de Serviços de TI
- ✓ O que é Gerenciamento de Serviços de TI
- ✓ Programa de Aperfeiçoamento de Serviços (PAS – Contínuo)
- ✓ Entendimento sobre Funções, Papéis e Processos
- ✓ Importância dos processos, pessoas, ferramentas e cultura organizacional
- ✓ Ciclo de Vida do Serviço

##### **Introdução ao ITIL**

- ✓ O que é ITIL e o que não é
- ✓ O que muda da v2 para v3
- ✓ Introdução ao ITIL v3

##### **Estratégia do Serviço**

- ✓ Gerenciamento do Portfólio de Serviços
- ✓ Gerenciamento da Demanda
- ✓ Gerenciamento Financeiro de TI

##### **Desenho do Serviço**

- ✓ Gerenciamento do Catálogo de Serviços
- ✓ Gerenciamento de Nível de Serviço
- ✓ Gerenciamento de Fornecedores
- ✓ Gerenciamento de Capacidade
- ✓ Gerenciamento de Disponibilidade
- ✓ Gerenciamento de segurança da informação
- ✓ Gerenciamento de Continuidade de Serviços de TI

##### **Transição do Serviço**

- ✓ Gerenciamento de Configuração e Ativos dos Serviços
- ✓ Gerenciamento de Mudanças
- ✓ Gerenciamento de Liberação e Distribuição

##### **Operações do Serviço**

- ✓ Gerenciamento de Eventos
- ✓ Gerenciamento de Incidentes
- ✓ Cumprimento de Requisições
- ✓ Gerenciamento de Problemas
- ✓ Gerenciamento de Acesso

#### ✓ **Funções ITIL**

- ✓ Gerenciamento Técnico
- ✓ Gerenciamento de Aplicações
- ✓ Gerenciamento de Operações
- ✓ Central de Serviços

#### **Melhoria Contínua do Serviço**

- ✓ Os 7 passos da melhoria contínua
- ✓ Medição de Serviços
- ✓ Tecnologia e arquitetura

#### **Conceitos ITIL**

- ✓ Criação de Valor: Utilidade e Garantia
- ✓ Papel da Governança
- ✓ Sistema de Gerenciamento do Conhecimento do Serviço
- ✓ Sistema de Gerenciamento de Configuração
- ✓ Biblioteca Definitiva de Mídia
- ✓ Evento
- ✓ O Papel da Comunicação na Operação do Serviço
- ✓ Modelo V
- ✓ Modelo PDCA