

Objetivos

Proporcionar aos participantes uma visão geral e consistente sobre Gestão por Processos seguindo o modelo do Service Management do ITIL.

Discutir os processos em relação à realidade do ambiente de trabalho atual.

Discussão e estudo de um "roadmap" de adoção.

Preparar os participantes para a Certificação em ITIL V3 através do EXIN.

Conteúdo Programático

- Governança e Governança de TI
- Contextualização
- Ciclo de Vida do Serviço
- Estratégia do Serviço – Service Strategy incluindo os objetivos de alto nível, o escopo, os conceitos básicos, as atividades dos processos, indicadores chave de desempenho, regras e desafios dos seguintes processos de gerenciamento do Portfólio de Serviços, Gerenciamento da Demanda.
- Gerenciamento Financeiro
- Desenho do Serviço - Service Design, incluindo os objetivos de alto nível, o escopo, os conceitos básicos, as atividades dos processos, indicadores chave de desempenho, regras e desafios dos seguintes processos: Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Disponibilidade, Gerenciamento de Segurança da Informação, Gerenciamento de Fornecedores, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI.
- Transição do Serviço - Service Transition, incluindo os objetivos de alto nível, o escopo, os conceitos básicos, as atividades dos processos, indicadores chave de desempenho, regras e desafios dos seguintes processos: Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Ativo de Serviço e Configuração, Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- Operação dos Serviços - Services Operation, incluindo os objetivos de alto nível, o escopo, os conceitos básicos, as atividades dos processos, indicadores chave de desempenho, regras e desafios dos seguintes processos e função: A Central de Serviços, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Incidentes, a execução das requisições, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Acessos.
- Melhoria Continua do Serviço - Continual Service Improvement, incluindo os objetivos de alto nível, o escopo, os conceitos básicos, as atividades dos processos, indicadores

chave de desempenho, regras e desafios dos seguintes processos e modelo: Processo de melhoria contínua - Ciclo de Deming, Modelo CSI - Continual Service Improvement.

Três novas Funções, incluindo os objetivos de alto nível, o escopo, os conceitos básicos, as atividades dos processos, indicadores chave de desempenho, regras e desafios das seguintes funções: Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicação, Gerenciamento da Operação (Controles Operacionais e Gerenciamento de facilidades não TI).

- Tecnologia e Arquitetura, incluindo: Alguns requerimentos genéricos para uma solução tecnológica integrada de Gerenciamento de Serviços de TI, Entendimento de como a Automação de Serviços suporta os Processos de Gerenciamento de Serviços.
- Esquema para Qualificação Profissional ITIL V3, incluindo: Esquema de qualificação e futuras certificações do profissional - Os Treinamentos Practitioners e ITIL Service Manager.

Horários



8:30 às 17:30 h



18:30 às 22:30 h